



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

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

Gestión calidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital  
de Morales, San Martín - 2023

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

Maestro en Gestión Pública

#### **AUTOR:**

Cordova Encalada, Rolando (orcid.org/0000-0002-1582-1528)

#### **ASESORES:**

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (orcid.org/0000-0001-9032-7821)

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes, en los que se incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos. Gracias Papá y Mamá.

Rolando

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más sincero agradecimiento a Universidad Cesar Vallejo por su apoyo. A la Municipalidad Distrital de Morales que nos brindó y compartió la información solicitada. A nuestro asesor de tesis DRE. Pedro Arturo Barboza Zelada por su orientación y constante apoyo en el desarrollo de la investigación.

El Autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN , BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión calidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2023", cuyo autor es CORDOVA ENCALADA ROLANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO <b>DNI:</b> 16529281 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9032-7821	Firmado electrónicamente por: PBARBOZAZ el 26-12-2023 10:13:12
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN <b>DNI:</b> 00974279 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 26-12-2023 23:25:14

Código documento Trilce: TRI - 0682307





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR**

Yo, CORDOVA ENCALADA ROLANDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC -

TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Gestión calidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ROLANDO CORDOVA ENCALADA <b>DNI:</b> 45037126 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1582-1528	Firmado electrónicamente por: RCORDOVAE el 04-12- 2023 20:19:06

Código documento Trilce: TRI - 0682305

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y Nivel de Investigación.....	20
3.2. Variables y Operacionalización .....	21
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos .....	23
3.6. Métodos de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS .....	25
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES .....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS .....	45

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de la gestión de calidad .....	25
Tabla 2. Nivel satisfacción del usuario .....	26
Tabla 3. Prueba de normalidad. ....	27
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la gestión de calidad y la satisfacción del usuario .....	28
Tabla 5. Prueba de normalidad de los datos de la gestión de calidad y la satisfacción del usuario .....	29
Tabla 6. Relación entre la gestión de calidad con la satisfacción del usuario .....	30

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de dispersión de datos de la gestión de calidad y la satisfacción del usuario. ....	31
--	----



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo evaluar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín, durante el año 2023. La investigación fue de tipo básica y diseño no experimental descriptiva correlacional. La población y la muestra lo conformaron 35 trabajadores administrativos. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados demostraron que, el nivel de gestión de calidad fue alto con 57.1 % (20), medio con 28.6 % (10) y bajo con 14.3 % (5). El nivel de satisfacción del usuario fue alto con 54.3 % (19), medio con 31.4 % (11) y bajo con 14.3 % (5). Las dimensiones de planificación, organización, dirección y control están relacionadas positiva y significativamente con la variable satisfacción del usuario, encontrándose valores del coeficiente rho de Spearman iguales a 0.688, 0.734, 0.637 y 0,632 respectivamente. Se concluyó que, existe relación positiva considerable ( $\rho = 0.780$ ) y significativa ( $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$ ) entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín 2023.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, satisfacción del usuario, planificación y organización, fiabilidad y capacidad de respuesta.

## ABSTRACT

The objective of this research work was to evaluate the relationship between quality management and user satisfaction in the District Municipality of Morales, San Martín, during the year 2023. The research was of a basic type and non-experimental descriptive correlational design. The population and sample were made up of 35 administrative workers. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results showed that the level of quality management was high with 57.1% (20), medium with 28.6% (10) and low with 14.3% (5). The level of user satisfaction was high with 54.3% (19), medium with 31.4% (11) and low with 14.3% (5). The dimensions of planning, organization, direction and control are positively and significantly related to the user satisfaction variable, with values of Spearman's rho coefficient equal to 0.688, 0.734, 0.637 and 0.632 respectively. It was concluded that there is a considerable positive relationship ( $\rho = 0.780$ ) and significant ( $p - \text{value} = 0.000 < 0.05$ ) between quality management and user satisfaction in the District Municipality of Morales, San Martín 2023.

**Keywords:** Quality management, user satisfaction, planning and organization, reliability and responsiveness.

## I. INTRODUCCIÓN

La importancia de la calidad en cualquier ámbito o industria es innegable, independientemente del tamaño de las empresas involucradas. Incorporar la excelencia en los procesos facilita la administración de la fabricación y la supervisión al acelerar y uniformar los métodos. Además, colabora en la gestión efectiva de los peligros, considerando el contexto de la empresa, el ámbito de trabajo, el involucramiento de las partes afectadas, entre otros factores. (Escuela Europea de Excelencia, 2022). La satisfacción del usuario, por otro lado, tiene como objetivo identificar oportunidades de mejora del servicio basadas en una comprensión profunda de las necesidades del usuario (Marcel, 2023).

La responsabilidad principal de garantizar un progreso adecuado en la dirección de la calidad recae en el gobierno y todas las agencias relevantes, asegurando la eficiencia y eficacia en la felicidad de las necesidades públicas. La gestión se rige por diversas responsabilidades, como la formulación de métodos y procedimientos destinados a implementar políticas nacionales innovadoras, así como la clarificación de cada fase del proceso de desarrollo, entre otros aspectos (Blas et al., 2022). No obstante, cada entidad demanda enfoques particulares para alcanzar sus metas. No obstante, la carencia de una administración adecuada en la mayoría de las instituciones públicas impacta negativamente en su progreso, Debido a que el propósito y enfoque de la institución no abarcan un análisis minucioso, lo cual complica el logro de sus objetivos y entorpece la eficacia laboral (Arjona et al., 2022).

En este escenario, es importante recordar que el sector público contemporáneo se encuentra mejor informado y capacitado en relación a la vida política, económica y social. Satisface de manera más eficaz las necesidades y prevé las anticipaciones de los ciudadanos, mucho a nivel individual como en favor de la comunidad en su totalidad. Actualmente, los ciudadanos participan activamente en diversas actividades y suman ideas para proteger sus derechos. Ante esta situación, la mayoría de los tres niveles

de gobierno muestran signos de necesitar actualización (Guerrero, 2020). Esta situación provoca el descontento de la población hacia el Estado y genera una disminución en la confianza en el desempeño de las entidades gubernamentales, en particular, los gobiernos a nivel ministerial y local. (Calderón et al., 2022).

En el entorno colombiano, en relación con la complacencia de los residentes con las entidades gubernamentales, el 31% dice que no recibe un apoyo oportuno y de calidad, y el 26% dice que hay retrasos en recibir respuestas. Por otra parte, un 68 % reportó sentirse "contento" con el servicio proporcionado en su trámite más reciente. Además, un 65 % afirmó que los servicios les "inspiran confianza", un 60 % señaló que "satisfacen sus requerimientos como usuarios", un 56 % destacó la dedicación de los funcionarios, y un 55 % los percibió como "altamente actualizados". Sin embargo, solo el 31 % expresó satisfacción con la respuesta proporcionada por la institución en casos de problemas recurrentes en el proceso (Dirección de Estudios Sociales, 2019).

En Ecuador, el 32% de los usuarios estaban insatisfechos o nada satisfechos con la gestión de calidad de las entidades gubernamentales. Por lo tanto, se requiere esencial la profundización de los problemas con el propósito de identificar soluciones que contribuyan a aumentar su grado de complacencia (Vera et al., 2023). En este contexto, se establece una relación positiva entre el rendimiento y la confiabilidad. En última instancia, una mayor eficiencia de los servicios públicos fortalece la confianza en las instituciones gubernamentales. De ahí la relevancia del control de calidad, ya que asegura la complacencia del usuario, tiene un impacto beneficioso en la entrega de servicios gubernamentales (Valenzuela citado en Dirección de Estudios Sociales, 2019).

Como parte de la coordinación de las instituciones públicas peruanas, es muy importante elevar la excelencia de los productos y servicios proporcionados a los ciudadanos. Esta perspectiva involucra la creación y mejora de servicios

que consideren lo que se necesita de la población, integren diversos canales de atención, definan criterios de excelencia en la oferta de servicios y empleen Sistemas de información y comunicación para conservar comunicación con personas y organizaciones, en beneficio del país. Estas iniciativas buscan perfeccionar la calidad de los servicios gubernamentales y otras medidas relacionadas (Gobierno del Perú, 2023).

A nivel local, se nota una notable ausencia de información relevante sobre la satisfacción de los residentes en el municipio de Morales, así como una falta de comprensión de la situación actual en cuanto al control de calidad. Una comprensión oportuna, imparcial y adecuada de los indicadores institucionales u organizativos es, indudablemente, de gran relevancia tanto para las entidades públicas como privadas, además de otras organizaciones. Para abordar los problemas mencionados, es esencial que el Municipio de Morales lleve a cabo investigaciones que posibiliten establecer la conexión entre el control de excelencia y el contenido de los usuarios.

Partiendo de los desafíos identificados, el problema general fue: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2023? los problemas específicos fueron: ¿Cuál es el nivel de la gestión de calidad? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios?

La confiabilidad de este estudio se basa en la importancia de proporcionar información significativa acerca de las teorías y el entorno que está vinculado con la administración de la excelencia y la satisfacción del cliente. Estos fundamentos teóricos establecerán una base sólida para establecer conexiones conceptuales que enriquecerán las discusiones y conclusiones del estudio. Adicionalmente, esta investigación posee implicaciones prácticas al abordar la carencia de información acerca del grado de aplicación de la administración de la excelencia y el nivel de felicidad ciudadana en el municipio distrital de Morales. Por último, este estudio resulta relevante,

puesto que nos permite determinar la necesidad de la calidad en la consecución de la felicidad de los residentes locales en Morales y entender con mayor precisión su influencia en la satisfacción de los residentes locales. Asimismo, en el ámbito social, esta investigación fue de gran utilidad para el municipio de Morales. Ofrece datos significativos acerca de la condición de las prácticas de administración de la excelencia en las administraciones locales. También se puede evaluar el contento de los habitantes en relación con la calidad que se brinda en los servicios estatales. Estos hallazgos sirven como indicadores que las autoridades pueden utilizar para tomar decisiones estratégicas informadas basadas en el comportamiento de las variables identificadas. Es muy importante señalar que el estudio se lleva a cabo siguiendo un enfoque metodológico adecuado y que los resultados obtenidos están sujetos a revisión por pares para garantizar que sean objetivos y pertinentes para los propósitos de la indagación.

En virtud de lo expuesto, el Objetivo General fue: Determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2023. Objetivos Específicos: Conocer el nivel de la gestión de calidad. Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios. Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión de calidad y la satisfacción del usuario.

Además, la Hipótesis General fue: Existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín – 2023. Las Hipótesis Específicas Fueron: el nivel de la gestión de calidad es alto. H2: El nivel de satisfacción del usuario es alto. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de calidad y la satisfacción del usuario.

## II. MARCO TEÓRICO

El estudio realizado por Corrente et al. (2023), Se acepta en todo el mundo que la apariencia de una ciudad es un factor altamente determinante del bienestar de los habitantes. En este artículo, a partir de un conjunto de atributos predefinidos, investigamos la aplicabilidad del método de Análisis de Satisfacción Multicriterio (MUSA). Para ello, presentamos un cuestionario, compuesto por ítems sobre la satisfacción de diez sectores de la gestión ambiental urbana, a una muestra de estudiantes académicos. El estudio nos permitió afirmar que, en la muestra considerada, los ciudadanos son bastante exigentes, lo que significa que las expectativas de los ciudadanos se cumplen sólo si expresan el mayor nivel de satisfacción. Según Zheng et al. (2022), Estudios previos muestran que la satisfacción de pasajeros en servicios de autobús difiere según el género. Nuestros resultados muestran que la diferencia de género existe tanto en términos del tipo de importancia como de la prioridad de mejora de los atributos. Específicamente, las mujeres se asocian con mayores prioridades de mejora en relación con “velocidad”, “servicio al cliente”, “seguridad”, “exposición al ruido y la contaminación” e “información al cliente” en Porto Alegre, y con respecto al “acceso al transporte”, “información al cliente”, “facilidad de traslado”, “comodidad en las terminales de integración” y “rapidez” en Fortaleza.

Según Dos Santos & Lima (2021), El trabajo tuvo como objetivo proponer un modelo interdisciplinario de apoyo a la decisión para la evaluación referente a la excelencia del transporte colectivo basado en enfoque multicriterio. La metodología se realizó tomando como fundamento el análisis desagregado y agregado de los indicadores con Proceso Analítico Jerárquico (AHP), generando un índice de calidad para el municipio en estudio y análisis de sensibilidad. Los resultados muestran la relevancia del modelo propuesto, resaltando los principales indicadores y el índice final para el caso estudiado. El grupo operativo fue considerado prioritario para el municipio, con el Índice de Calidad del Transporte Público (PTQI) más bajo por grupo. Los resultados enfatizaron la baja calidad del servicio en el municipio, que presentó un PTQI

de 0,472. El trabajo contribuye al estado del arte al proponer un modelo para evaluar la calidad del PT (Transporte Público), y asiste a las autoridades públicas y agentes operadores en el procedimiento de elección con respecto a la mejora en cuanto al sistema de transporte público.

El estudio realizado por Santa et al. (2019), Las plataformas de gestión electrónica (e-Gobierno) están volviéndose fundamentales como una herramienta estratégica en la provisión de servicios e-Gobierno a empresas (e-G2B). Este estudio se propone examinar tanto los impactos directos como los efectos indirectos que transforma esto en servicios electrónicos en relación con la complacencia de las personas que utilizan los servicios electrónicos del gobierno. Basándonos en una muestra de usuarios de servicios e-G2B de Arabia Saudí, nuestras conclusiones iniciales indican que los impactos de la confianza en la satisfacción de los usuarios están mediados por las medidas de eficacia del sistema e-G2B. A diferencia de investigaciones anteriores, nuestros hallazgos muestran una relación inversa entre la confiabilidad en los servicios en la red y la calidad del servicio, lo que sugiere que este descubrimiento podría tener implicaciones relevantes en términos teóricos y prácticos.

En un estudio realizado de Ladewski & Al-Bayati (2019) La gestión de la seguridad a menudo se considera trivial y auxiliar de las actividades comerciales principales. En esta investigación, se examinó la teoría de la supervisión de la calidad para evaluar el grado de la relación existente entre la seguridad y el control de calidad. Enfoque metodológico: Se evaluaron componentes de un modelo teórico de administración de la calidad en profesionales especializados en calidad y la seguridad, haciendo uso de datos obtenidos a través de una encuesta en línea que constaba de 40 preguntas. Se completaron un total de 144 encuestas, la mayor parte proviniendo de organizaciones manufactureras. Resultados: Los hallazgos demuestran una sólida coherencia interna entre las variables, y existe una alta correlación entre las respuestas proporcionadas por los profesionales especializados en calidad y seguridad. Conclusión: Esta investigación



amplía la comprensión de la teoría relacionada con la administración de la excelencia al incluir un énfasis en la gestión de la calidad vinculada a la gestión de seguridad, demostrando que las funciones de seguridad y calidad de una organización pueden seguir el mismo modelo de gestión.

Asimismo, TSOU et al. (2021), En este informe, se efectúa una revisión en profundidad del grado de adhesión a prácticas de gestión de calidad total (TQM) y responsabilidad social empresarial (RSE) en el rendimiento corporativo. Su objetivo es llenar los vacíos existentes en la literatura sobre prácticas de GCT y RSE e identificar futuras agendas de investigación a estudiar. Por lo tanto, los resultados mostraron que la TQM y la RSE son herramientas excelentes y tienen similitudes comunes para apoyar el logro de la sostenibilidad corporativa. Sin embargo, las prácticas de GCT han atraído más atención que las iniciativas de RSE. Por tanto, los resultados estadísticos revelan algunas lagunas que aún no se han explorado. Vale la pena considerar la integración de TQM y RSE. Sin embargo, otros investigadores deberían identificar los factores críticos de éxito que promueven las prácticas de TQM o dificultan la integración de la RSE.

Sin embargo, Zabala et al. (2021) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo examinar los efectos suscitado por las soluciones planificadas sobre los recursos comerciales (ERP) en la administración organizacional y la satisfacción de los ciudadanos en Riobamba, Ecuador. Utilizaron métodos cuantitativos y descriptivos para investigar a usuarios de servicios de agencias gubernamentales en la región, empleando el diseño de matemáticas estructurales PLS-SEM para considere los recursos que se perjudica la gobernanza institucional, la satisfacción del usuario y cómo estos aspectos afectan el uso del sistema ERP. Como resultado, se encontró que existe un vínculo estrecho entre la excelencia del servicio y la satisfacción ciudadana, además también se observó una conexión con la mejora de la gestión organizacional en las diferentes entidades gubernamentales de Riobamba. Estos resultados respaldan la relevancia de que las agencias gubernamentales mejoren continuamente la calidad de los servicios lo que

mejora a su vez el contenido de la ciudadanía y la eficiencia de la gestión organizacional, lo que podría ser valioso para otras entidades gubernamentales en busca de mejoras similares.

El estudio llevado a cabo por Marcos y Coelho (2022), Se centró en la excelencia de la excelencia en el servicio, la contentación del cliente como componentes importantes que influyen en la lealtad y las ofertas de servicios. Para lograr este objetivo, los autores llevaron a cabo un enfoque descriptivo cuantitativo utilizando una muestra de 1.000 consumidores de servicios en Portugal. Los resultados del sondeo indicaron que excelencia en dicha prestación servicios y la satisfacción del cliente tienen efectos positivos en la retención y la disposición de recomendar los servicios y su disposición a recomendar. Respecto a la configuración de la investigación, los autores emplearon un formulario estructurado para la adquisición de información. La encuesta se estructuró en tres secciones, siendo la primera parte enfocada en la opinión de los clientes sobre la excelencia de los servicios proporcionados, la segunda parte se enfocó en la satisfacción del cliente con los servicios brindados y la tercera sección se centró en el valor de la experiencia del cliente. Los datos recopilados se analizaron mediante estadísticas descriptivas.

Por otro lado, Shanmugam y Chandran (2022) Los autores realizaron un estudio para investigar cual es la relación que tiene el servicio de banca online con la satisfacción de los clientes. Para este estudio, emplearon enfoques cuantitativos y descriptivos, trabajando con una muestra de 600 clientes de bancos comerciales en la ciudad de Chennai. El estudio demostró que, al tener una mejor calidad del servicio brindado, mayor serpa la satisfacción de los clientes. Es decir, los clientes que percibieron una alta calidad en los servicios brindados por los bancos comerciales mostraron un mayor nivel de satisfacción. Además, se ha demostrado que brindar un servicio excelente tienen impactos significativos en satisfacer a los clientes. En resumen, este análisis evidencia la factibilidad en los servicios de los bancos comerciales, de poder optimizarlos continuamente para aumentar

aún más la satisfacción del cliente, lo que también puede ser de interés para otras empresas que buscan mejorar la excelencia en el servicio y la contentación de su clientela.

Aunque Tarazona (2019), quien es su investigación tuvo como propósito valorar el efecto de desarrollo para capacidades del personal evaluado bajo el contexto de las oficinas de la municipalidad de Huánuco, Perú, en la administración de la excelencia en el servicio público en 2018. El estudio fue cuasiexperimental. Pre y postest, prospectivo y longitudinal. Se seleccionó de la población un total de 356 funcionarios, los cuales fueron no probabilísticos y funcionarios que laboran en el gobierno local y municipio de Huánuco. El tipo de análisis fue descriptivo y para el análisis final se empleó la prueba de Wilcoxon para evaluar los rangos. Como resultado, antes de la intervención, el 42,7% (152 personas) de los usuarios estaban muy insatisfechos con los servicios públicos locales y de la ciudad, y el 4,5% (16 personas) estaban satisfechos. En el postest el número aumentó al 40,4% (144 personas), mostrando una diferencia significativa, y la satisfacción de insatisfacción disminuyó al 1,1% (4 personas). El desarrollo de habilidades laborales tiene impactos significativos en la administración de calidad que deben tener los servicios estatales brindado por el gobierno local de Huánuco ( $Z = -16,363$ ,  $p < 0,05$ ).

En particular Alshourah (2021), El objetivo de este análisis es examinar como se aplica la administración de calidad total (TQM) e identificar el nivel de su aplicación y la correlación entre los componentes de la TQM y los indicadores de calidad en hospitales privados acreditados de Jordania. Para analizar los datos se utilizaron análisis factorial confirmatorio (AFC) y regresión lineal múltiple. Los resultados revelaron que el nivel de implantación de la GCT en los hospitales privados jordanos era alto. hospitales privados jordanos era alto. Las investigaciones muestran que la dedicación y respaldo de la dirección ejecutiva en las áreas de calidad, planificación estratégica basada en la calidad, gestión de información y datos, capacitación y compromiso de los empleados, enfoque en el cliente y

el deseo de mejorar constantemente tienen un impacto significativo en los resultados. Este estudio puede ayudar a demostrar la viabilidad de estrategias integradas de gestión de la calidad, lo que podría ayudar a los gestores de hospitales a comprender mejor de los beneficios de la práctica de la GCT y, por lo tanto, a mejorar los resultados de calidad en sus hospitales.

Específicamente Concha et al. (2022) Realizaron una investigación para establecer cuáles son las relaciones que se da entre la excelencia del servicio con las satisfacciones de los usuarios que se tiene en la municipalidad de Huarochirí en Perú. Este estudio se realizó en Huarochirí, región de Lima, Perú y se basa en un enfoque cuantitativo. Se administró un cuestionario a 250 personas de los servicios gubernamentales. Como metodología se tomó un diseño de corte transversal, no experimental. Esto significa que la información se recopila en momentos específicos sin intervención. Los análisis revelan que hay una conexión favorable y estadísticamente relevante entre la excelencia de los servicios públicos y la complacencia de los clientes. También se encontraron relaciones moderadas entre las dimensiones de confianza y complacencia, seguridad y complacencia, empatía y complacencia, y visibilidad y complacencia. En resumen, este estudio destaca la relevancia de la excelencia en provisión de servicios debe aceptar varias reglas para lograr un nivel óptimo de complacencia del usuario en un municipio dado.

Según Mamani et al. (2022), quienes tuvieron como objetivo principal establece la conexión que tiene entre la felicidad del usuario y la calidad del servicio con respecto a su calidad e atención en las bibliotecas estatales de las diferentes municipalidades de Puno en Perú. La metodología de investigación seguida en este estudio científico siguió los lineamientos de la investigación cuantitativa y correlacional. La muestra lo conformaron una suma de 11 bibliotecas gubernamentales provinciales y sus usuarios más frecuentes, para ello se optó por una muestra de 368 de estos usuarios. Como instrumento de investigación se utilizó la Norma Técnica para medir la

primera variable y el modelo LIBQUAL para medir la segunda variable. Resulta de esta investigación en su en su mayoría de las bibliotecas gubernamentales provinciales de Puno tienen un grado bajo de cumplimiento de la Norma Técnica, en cuanto a la satisfacción del usuario igualmente se visualizó niveles bajos. Se concluye de este estudio que no existe relación importante entre estas variables.

Asimismo, Rojas et al. (2022), Este estudio descriptivo busca determinar la efectividad dentro de la gestión gubernamental que tiene el gobierno electrónico, esto en el contexto distrital del municipio de Jose Leonardo Ortiz para el periodo 2019. La población incluyó a los 46 trabajadores, que representaron la muestra total, eliminando la necesidad de técnicas de muestreo. Los criterios de inclusión requerían ser empleado del Municipio de JLO y trabajar durante el periodo de investigación. Se utilizó un "Checklist de cumplimiento de objetivos del gobierno electrónico del MDJLO", instrumento que contiene un cuestionario para recopilar información acerca del conocimiento que se tiene del Gobierno Electrónico en la municipalidad. Se observó un entendimiento sólido del gobierno electrónico y percepciones favorables sobre procesos internos y externos, aunque no concluyentes. Se enfatiza la necesidad de directrices políticas para mejoras, incluyendo sensibilización, concienciación, empoderamiento y aplicación de estrategias municipales enfocadas en resultados.

El estudio realizado por Cuba (2022) Este enfoque comenzó a afectar la excelencia de los servicios de los trabajadores en la complacencia de los clientes en los gobiernos locales de Saylla, con sede en Cusco. La investigación tuvo lugar en la región de Saylla, Cusco, Perú, y se basó en un enfoque cuantitativo. El diseño del estudio se caracterizó como descriptivo en lugar de experimental, lo que significa que se recolectó información sobre el estado actual de impacto en la excelencia la administración del personal y la satisfacción de los usuarios. Se obtuvo como resultados de investigación que la encuesta aplicada ponen de manifiesto que la gestión eficiente de los trabajadores tiene un impacto relevante en la complacencia de los clientes

en el Municipio Regional Saylla-Cusco. Además, se encontraron relaciones importantes y positivas entre la particularidades de la atención al cliente y su satisfacción. En conclusión, este estudio enfatiza la relevancia de conservar y perfeccionar la excelencia de la atención sanitaria cumpla con múltiples requisitos para lograr un nivel óptimo de satisfacción de los clientes en un municipio específico.

Según La Torre (2022) El propósito de la investigación fue la correlación entre excelencia del servicio y la felicidad de los clientes en el municipio de Tabaconas, provincia de San Ignacio. Utilizamos una medida LIBQUAL de muestra llamada Califique su biblioteca para evaluar la satisfacción del usuario. El resultado demostró que un número importante de usuarios participantes percibieron la calidad del servicio. como promedio (57,1%), mientras que el 23,5% consideró que la atención fue mala y solo el 19,4% la calificó como buena. En cuanto a la satisfacción después de recibir el servicio, el 51.5% de los usuarios reportaron una satisfacción regular, el 24.5% expresaron una mala satisfacción y solamente el 24% indicaron una buena satisfacción en relación con el servicio proporcionado. Se concluye de esta investigación que optimizar o mejorar los servicios y su calidad es una característica esencial para poder incrementar satisfacer a los usuarios con los servicios brindados.

El estudio realizado por Santillán & Saavedra (2021) se propusieron determinar el nivel de conciencia entre los empleados del municipio de Moyobamba. Este análisis se efectuó en el distrito de Moyobamba Región San Martín - Perú. El método utilizado para recopilar datos fue la encuesta dirigida al personal administrativo de la administración pública local. En cuanto a la metodología aplicada fue no experimental y tuvo como finalidad establecer relaciones causales. Los resultados del estudio arrojaron que el rendimiento de los funcionarios administrativos de la ciudad fue promedio. Además, el aspecto desempeño laboral del empleado recibió la calificación más alta, mientras que el aspecto reflexión y acción recibió la calificación más baja. En conclusión, este estudio muestra que existe la necesidad de

mejorar las capacidades laborales del personal administrativo del gobierno local de Moyobamba. Por lo tanto, se recomienda brindar capacitación e implementar intervenciones para mejorar el desempeño de las tareas y reducir conductas contraproducentes.

Según Gaviria del Águila & Delgado (2020), tuvieron como objetivo análisis de la mejora del servicio público para fortalecer la gestión de la administración pública local. Este análisis tuvo lugar en la zona de San Martín, en Perú. Se utilizó un enfoque cuantitativo mediante la realización de una encuesta dirigida a los funcionarios públicos locales. El diseño del estudio se caracterizó por ser no experimental y orientado a la identificación de relaciones causales. Los estudios demuestran que la mejora de los servicios públicos desempeña un rol crucial en fortalecer la autonomía local. Asimismo, se notó una conexión positiva y relevante entre el mejoramiento de los servicios gubernamentales y el fortalecimiento de la autonomía local. En resumen, este estudio subraya la importancia de mejorar los servicios públicos como un factor crítico para desbloquear la capacidad de crecimiento en el municipio de San Martín. Por tanto, se anima a las autoridades locales a adoptar medidas para mejorar los servicios públicos y contribuir así al desarrollo sostenible local.

El estudio realizado por Shupingahua et al. (2022), La investigación buscó explorar cual es la relación que se da en los servicios estatales electrónicos y la satisfacción de la ciudadanía en la municipalidad de San Martín en 2021. El enfoque metodológico es básico, de carácter no experimental, la muestra obtenida de la población fue de 145 usuarios seleccionados de manera probabilística mediante cuestionarios. Resultados generales: La calificación de los servicios electrónicos se sitúa en un nivel intermedio del 75%, afectado por la información desactualizada, esto afecta la correcta ejecución de solicitudes y trámites. En cuanto a la satisfacción de la ciudadanía bajo la jurisdicción del municipio se obtuvo un porcentaje del 77%, ubicándose en un nivel intermedio.

Además, Palomino et al. (2017), tuvo como objetivo evaluar el estereotipo de administración que tienen en la cadena de suministro de café orgánico, en el contexto del departamento de San Martín, esta investigación forma parte de una investigación amplia y a largo plazo sobre la administración de la cadena antes mencionada en el país. La investigación fusionó los aportes de investigadores con experiencia en la evaluación y evaluación del sistema de suministro agrícola a escala global. Al mismo tiempo, se tomaron en cuenta los riesgos que influyen en el desarrollo y el flujo de todo el sistema de suministro. Las contribuciones del entorno proporcionan un enfoque de administración de la cadena de suministro de café orgánico apropiado para examinar los obstáculos tanto internos como externos que reducen la eficacia de esta. Cabe resaltar que este modelo analice y solicite observaciones de expertos para trabajar juntos para implementar simulaciones básicas que ayuden a mejorar los procesos y organizar las cooperativas de productores de café en los mercados nacionales e internacionales y reconocer la calidad y la sostenibilidad hasta el Perú.

En el contexto teórico que tenemos de la primera variable que es la gestión de la calidad, la definición como un compendio articulado de procedimientos y acciones meticulosamente diseñadas para la consecución de objetivos específicos, subrayando así la relevancia de una plan estratégico y cuidadosa ejecución en la búsqueda de la excelencia. Asimismo, se destaca la perspectiva del enfoque de la calidad como un conjunto meticuloso de procedimientos y acciones diseñados para alcanzar objetivos específicos, según la definición de Westreicher (2020). La noción de calidad no se limita únicamente a la excelencia en productos y servicios, sino que, según Aguado et al. (2022), abarca dimensiones cruciales en las relaciones interpersonales, las comunicaciones y la oferta en general.

Aguado et al. (2022) también subrayan que proporcionar calidad implica la necesidad de diseñar procesos clave, oportunos y eficientes, asegurando la sostenibilidad de ofertas competitivas con integridad y suficiente capacidad de respuesta. Desde una perspectiva temporal, Atlas Consultora (2020)



conceptualiza la calidad como una cualidad intrínseca, universalmente reconocida, que perdura en el tiempo, destacando que los trabajos de calidad trascienden las modas efímeras y se erigen como referentes más allá de las tendencias momentáneas.

La orientación hacia la calidad implica un proceso continuo de mejora en una entidad, centrándose en procesos y personas como pilares fundamentales para alcanzar el éxito, según Conexión ESAN (2020). Esta implementación no solo requiere un enfoque de liderazgo y gestión organizacional, sino también una visión sistémica que incluya todas las interacciones entre los diversos elementos de una empresa. Además, Conexión ESAN (2020) destaca que la calidad no solo se mide por características físicas y funcionales, sino también por la felicidad del cliente y del usuario, ampliando así la evaluación más allá de aspectos puramente técnicos. Este enfoque integral representa un paradigma esencial para la gestión efectiva y sostenible de la calidad en cualquier entidad. La noción de calidad, tal como se expone en el estudio de Aguado et al. (2022), trasciende la mera esfera de la excelencia del producto y servicio, extendiéndose hacia la calidad en las relaciones, comunicaciones y la oferta en general. Este enfoque multidimensional demanda la implementación de procesos claves, oportunos y eficientes, constituyendo un requisito esencial para la sostenibilidad de ofertas competitivas, destacando así la interconexión entre calidad y competitividad.

Por otro lado, Atlas Consultora (2020) introduce la noción de calidad como una cualidad intrínseca, universalmente reconocida y perdurable en el tiempo. Se destaca que los trabajos de calidad trascienden las efímeras tendencias del momento, subrayando la importancia de una perspectiva a largo plazo en la administración de la calidad, donde la permanencia en la supremacía se erige como un criterio fundamental. Asimismo, la orientación hacia la calidad, como se expone por Conexión ESAN (2020), implica un proceso continuo de mejora arraigado en la entidad, enfocado tanto en procesos como en el avance de las habilidades humanas para alcanzar el

éxito. Este enfoque, además, demanda una visión sistémica que contemple todas las interacciones entre los diversos elementos de una empresa, constituyendo, de esta manera, un enfoque integral de liderazgo y gestión organizacional.

Asimismo, la calidad, según la misma fuente de Conexión ESAN (2020), se extiende más allá de los atributos físicos y funcionales, extendiéndose hacia la esfera emocional de la satisfacción del cliente y del usuario. Esta ampliación de la evaluación de calidad más allá de los aspectos técnicos tradicionales enfatiza la importancia de comprender y abordar la experiencia subjetiva del usuario como componente clave en la gestión de la calidad, la cual tenemos las siguientes dimensiones de la variable:

La planificación, considerada un pilar fundamental en la gestión empresarial, ha sido enfatizada por expertos notables en el ámbito organizacional. Según Peter Drucker (1954), figura prominente en la gestión moderna, la planificación efectiva es crucial para anticipar y definir los objetivos que guiarán las acciones de una organización. Henry Mintzberg (1994) complementa esta idea al proponer que la planificación estratégica debe ser un proceso continuo y adaptable, capaz de ajustarse a un entorno empresarial dinámico.

En cuanto a la organización, Henri Fayol (1916) destaca que implica la creación de una estructura que facilite la ejecución eficiente de las actividades planificadas. Mintzberg (1979), por su parte, amplía esta noción al sugerir que la organización no solo debe considerar la estructura formal, sino también las estructuras informales que influyen en el comportamiento organizacional.

La dirección, también conocida como liderazgo, se revela como un componente crítico en la gestión, según indican diversos expertos. John Kotter (1990) señala que el liderazgo efectivo radica en la capacidad de influir en otros para lograr objetivos compartidos. Drucker (1954) complementa esta perspectiva al resaltar que la dirección eficaz implica alentar e incentivar a los integrantes de la entidad, creando un entorno propicio para el logro de metas.

En términos de control, Hans Brech (1961) sostiene que esta función esencial en la gestión implica la comparación del desempeño real con los estándares preestablecidos y la implementación de medidas correctivas cuando sea necesario. Kaplan y Norton (1996), en un enfoque más actual, presentan la idea del tablero de control integral como un instrumento de control que va más allá de las métricas financieras convencionales.

En el ámbito estatal, la satisfacción del usuario emerge como una preocupación en aumento, considerada una manifestación clave de efectividad y eficiencia en la gestión pública (Cobo et al., 2023). García y Gómez (2022) subrayan que la satisfacción del usuario es un constructo unidimensional que refleja la impresión percibida por parte de los clientes sobre el desempeño de algún servicio, siendo esencial para mantener una reputación positiva y asegurar la fidelización y aumento de clientes. Estos factores forman un modelo que aporta valor a la gestión de las empresas u organizaciones y parte de las ciencias administrativas, haciendo énfasis por supuesto en las teorías de las relaciones humanas (Isuiza et al., 2023). Es por eso que, dada la importancia de la satisfacción, las empresas deben preocuparse por todos los aspectos o elementos que impactan en la complacencia de los trabajadores (Mora et al., 2022).

Así también, la satisfacción del cliente, este concepto se entiende como el sentimiento de contento que surge cuando un artículo o servicio alcanza las alteraciones del consumidor. Kotler (2006) destaca que este término está estrechamente relacionado con la evaluación del desempeño real en relación con el servicio brindado. Seclén y Darras (2005) añaden que la conformidad del consumidor resulta fundamental para que una persona experimente satisfecha al recibir un servicio, subrayando la significancia de satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas. La relevancia de la satisfacción del cliente se manifiesta en su capacidad para valorar la excelencia de la asistencia prestada, proporcionando información valiosa que permite determinar si se han cumplido las expectativas iniciales del cliente (Guzmán y Priego, 2005).

En el ámbito gubernamental, la satisfacción del usuario se convierte en una preocupación creciente, siendo parte de una importante manifestación de efectividad y eficiencia en la gestión pública (Cobo et al., 2023). García y Gómez (2022) añaden que la satisfacción del usuario es un constructo unidimensional que refleja la impresión percibida por parte de los clientes sobre el desempeño de algún servicio, lo cual es fundamental para mantener una buena reputación con comentarios positivos, garantizando así la fidelización y el aumento de clientes. Asimismo, la felicidad de los clientes respecto al servicio prestado desempeña un papel determinante en la calidad del servicio. Rey et al. (2022) sugieren que las empresas e instituciones deben comprender las expectativas y beneficios que los clientes esperan, respondiendo con atención adecuada y servicios con calidad. Según los mismos autores, la administración de calidad necesita la dedicación completa de cada integrante de la institución, desde los niveles más altos hasta los colaboradores, y la formulación de mecanismos y procedimientos específicos de calidad de servicio.

Resulta primordial gestionar cambios a nivel empresarial u organizacional para potenciar el capital humano, centrando la satisfacción como uno de los principales factores para el cambio organizacional (Díaz et al., 2023). La satisfacción, en este contexto, se convierte en un indicador clave de que la empresa está cumpliendo con sus objetivos, lo que favorece la previsión y atención de problemas potenciales. Sin embargo, desde la perspectiva del empleado, el nivel de satisfacción está correlacionado con las condiciones laborales, la motivación y el burnout. Según Kotler (2006), la conformidad del consumidor, evaluada en relación al servicio proporcionado, juega un papel crucial en este proceso. Seclén y Darras (2005) complementan este concepto, destacando que la satisfacción que tienen los usuarios no solo está relacionada con el desempeño real, sino también con la importancia de cumplir con las anticipaciones de los clientes para satisfacer sus necesidades. Además, la relevancia de esta satisfacción se revela en su capacidad para evaluar la excelencia de la asistencia prestada, brindando

información valiosa para determinar si se han cumplido las expectativas iniciales del cliente (Guzmán y Priego, 2005).

De manera que se presentaron las siguientes dimensiones:

La fiabilidad, como componente clave en la valoración de la excelencia de los servicios, ha sido destacada por varios expertos en gestión. En palabras de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), reconocidos por su modelo SERVQUAL, quien menciona que esta dimensión habla de la capacidad de la empresa para brindar un servicio prometido de forma precisa y consistente. Esta coherencia en la entrega del servicio contribuye significativamente a la percepción positiva del cliente.

La capacidad de respuesta, según los mismos autores mencionados anteriormente, se vincula con la disposición y la agilidad de la empresa para brindar soporte y un servicio óptimo a sus usuarios. La capacidad de respuesta, según su modelo, implica la disposición de los empleados a proporcionar un servicio eficiente y oportuno, influyendo directamente en el contenido de los usuarios en función del servicio y en la percepción general de calidad de este.

La seguridad, en el contexto de los servicios, ha sido abordada por diversos expertos como un aspecto crucial. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) sostienen que la seguridad hace alusión a la capacidad de la empresa para inspirar confianza y reducir el riesgo percibido en la prestación del servicio. Esta dimensión es esencial para generar una relación de confianza con el cliente y fomentar la lealtad a largo plazo.

En cuanto a los aspectos tangibles, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) sugieren que estos se refieren a los elementos físicos, instalaciones y apariencia del personal que integran la ejecución del servicio. Los aspectos tangibles contribuyen a la percepción general que se tiene del servicio y su calidad, además pueden influir en la decisión del usuario de utilizar o no los servicios de una empresa.

### III. METODOLOGÍA

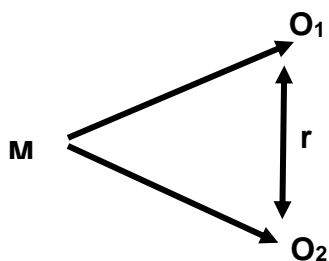
#### 3.1. Tipo y Nivel de Investigación

##### Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo básica o fundamental, ya que esta no fue alterada o modificada y se observó el comportamiento tal cual suceden en las variables, aportando a la comunidad científica nuevos conocimientos y fortalecimiento de los actuales en cuanto al contexto y tema de estudio planteado. Los estudios básicos nacen a partir de una teoría y se desarrolla en la misma, lo que genera información lógica ampliada, pero sin enfocarla netamente en una perspectiva puntual (Muntané, 2010).

##### Diseño de investigación

Del mismo modo el estudio fue descriptivo, diseño no experimental y correlacional, además al no realizar alteraciones en la variable independiente con respecto a su comportamiento frente a la variable dependiente, se tiene una investigación con corte transversal. Es correlacional y descriptiva por que se describen la relación entre las variables y sus dimensiones. La recolección de datos se realizó en un tiempo determinado. Quedando el esquema de estudio de la siguiente manera:



M: Muestra de estudio

O<sub>1</sub>: Gestión de calidad

O<sub>2</sub>: Satisfacción del usuario

r: Relación entre O<sub>1</sub> y O<sub>2</sub>

### **3.2. Variables y Operacionalización**

**Variable 1:** Gestión de calidad

**Definición operacional:**

Es la medición del aprendizaje organizativo, conocimiento organizativo y la organización del aprendizaje. Será medida mediante la escala de Likert.

**Variable 2:** Satisfacción del usuario

**Definición operacional:**

Es la medición de la designación en cuanto a la satisfacción del usuario, se medirá mediante la escala de Likert

Nota: los conceptos, dimensiones e indicadores están en los Anexos operacionalización de las variables

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población**

Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que es “conjunto de todos los casos que tienen relación con una serie de características”.

La población fueron 35 empleados que forman parte del equipo administrativo del Municipio de Morales en el año 2023.

**Criterios de inclusión**

Trabajadores del área administrativa

**Criterios de exclusión**

Trabajadores de otras áreas

**Muestra**

Es una representación de la población de estudio en profundidad (Tamayo y Tamayo, 2004). Para el desarrollo correcto del estudio se tomó una muestra de 35 trabajadores representativos del equipo administrativo de la institución municipal 2023.

## **Muestreo**

En este caso no hubo necesidad de aplicar la técnica del muestro ya que la muestra y la población fueron las mismas.

## **Unidad de análisis**

Un trabajador (a) del área administrativa.

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

#### **Técnica**

Se empleo la encuesta como técnica para la recopilación de los datos de la muestra de estudio, permitiendo de esta manera poder sistematizar los datos encontrados en las variables de interés (López Roldán y Fachelli, 2015).

#### **Instrumentos**

En cuanto a los instrumentos de estudio se aplicó dos cuestionarios, estos se realizaron con preguntas estructuradas los cuales se establecieron en función de medir las dimensiones e indicadores planteados: Para la variable independiente "Gestión de calidad" se empleó la escala ordinal, este cuestionario fue compuesto por 15 ítems y 03 dimensiones, la segunda "Satisfacción del usuario" contó con 15 ítems 03 dimensiones. Se utilizo la escala de Likert para ambas variables: Completamente en desacuerdo(1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y de acuerdo(5).

Se utilizo los siguientes niveles de valorización: bajo, medio y alto, estos intervalos serán en función de un puntaje mínimo y máximo que podría metrar a las dimensiones y sus respectivas variables.



### **Validación**

Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos, estos expertos fueron 03 especialistas en los temas de investigación y 2 metodólogos.

### **Confiabilidad**

Para la confiabilidad de la aplicación del instrumento en una muestra de 20 encuestas se utilizó el Alfa de Cronbach, los resultados (ver anexos) fueron: gestión de calidad tuvo como resultado un índice de 0.899 y de la satisfacción del usuario fue= 0,939 ambas están en el rango de "Excelente" por lo tanto, los datos son muy confiables para su aplicación.

### **3.5. Procedimientos**

Los procedimientos se establecieron una vez que se obtuvo la autorización formal institucional para que se ejecute la investigación, se procedió a aplicar la encuesta a los trabajadores cuyos resultados fueron resumidos usando una hoja excel que permitió establecer un orden a la organización de los datos para que después utilizarse el SPSS donde se determinarían los resultados correspondientes de acuerdo con los objetivos propuestos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El método de análisis de datos se estableció considerando la estadística descriptiva que nos permite ver los niveles en que se encuentran las variables y la estadística inferencial donde se determinó la relación y correlación entre variables, ambos procesos se realizaron considerando la distribución normal de los datos donde se utilizó el estadístico de Shapiro-Wilk por ser sus muestras menores a 50 datos, los resultados se manifestaron que no hay normalidad en los datos porque se usó el RHO de Spearman para la interpretación de los datos inferenciales.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos son de relevancia internacional desde 1947 a través del código de Núremberg lo que en significación fueron:

- Consentimiento informado: Se procedió a entregar un documento donde se informó a los encuestados de los objetivos de la investigación y de la importancia de la recolección de datos a través de su propia interpretación de los cuestionarios que les alcanzamos.
- Se explicó la beneficencia de la investigación a nivel social y su importancia de los resultados para la toma de decisiones que lleven a un mejoramiento de la gestión de claridad y la satisfacción de los ciudadanos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de la gestión de calidad

**Tabla 1.**

*Nivel de la gestión de calidad*

Nivel	Intervalo	frecuencia	%
Deficiente	[15- 35]	5	14.3%
Regular	[36-56]	10	28.6%
Eficiente	[57-75]	20	57.1%
Total		35	100.00%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a trabajadores del equipo administrativo de la institución municipal.

#### **Descripción**

En la tabla 1, los resultados muestran que a través de aplicarse un cuestionario a 35 trabajadores administrativos, se estableció que la gestión de calidad es eficiente con 57.1 % (20), seguido del nivel regular con 28.6 % (10) y finalmente deficiente con 14.3 % (5). Es importante señalar que las dimensiones (ver anexos) de esta variable todas tienen el nivel eficiente: Planificación eficiente 57.1 % , regular 25.7 % y deficiente 17.1 %. Organización fue eficiente 54.3 %, regular 31.4 % y deficiente 14.3 % (5). Dirección fue eficiente 60 %, regular 28.6 % y bajo 11.4 %. Y control eficiente 57.1 %, regular 28.6 % y deficiente 14.3 %.

## 4.2. Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.

**Tabla 2.**

*Nivel satisfacción del usuario*

Nivel	Intervalo	frecuencia	%
Bajo	[15- 35]	5	14.3%
Medio	[36-56]	11	31.4%
Alto	[57-75]	19	54.3%
Total		35	100.00%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a trabajadores del equipo administrativo de la institución municipal.

### **Descripción**

Según la tabla, se visualiza que el nivel de satisfacción del usuario es alto 54.3 %, nivel medio 31.4 % y bajo 14.3 %. Las dimensiones (ver anexos) de la variable todas se establecieron en nivel alto: Fiabilidad nivel alto 65.7 %, nivel medio 22.9 % y bajo 11.4 % . Capacidad de respuesta nivel alto 48.6 %, nivel medio 34.3% y bajo 17.1 % . Seguridad nivel alto 48.6%, nivel medio 37.1% y bajo 14.3%. Y aspectos tangibles alto 54.3 %, medio 31.4% y bajo 14.3%.

#### 4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión de calidad y la satisfacción del usuario.

##### Prueba de normalidad de datos

**Tabla 3.**

*Prueba de normalidad.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	,860	35	,000
Organización	,879	35	,001
Dirección	,882	35	,001
Control	,863	35	,000
<b>Satisfacción del usuario</b>	,857	35	,005

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a trabajadores del equipo administrativo de la institución municipal.

##### Interpretación

En la tabla 3, aplicarse la prueba del Shapiro – Wilk, por tener una muestra < 50 datos, se encontró que ninguna dimensión de la gestión de calidad tiene un nivel de significancia (p-valor) mayor a 0.05 (Planificación = 0.000, Organización = 0.001, Dirección = 0.001 y Control = 0.000). Similar la variable satisfacción del usuario (p = 0,005). Por lo tanto, se concluye que no existe una distribución normal. Por lo que se aplicara el Rho de Spearman.

**Tabla 4.**

*Relación entre las dimensiones de la gestión de calidad y la satisfacción del usuario.*

		V2 Proyectos de inversión pública	
Rho de Spearman	D1 Planificación	Coeficiente de correlación	0.688
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35
	D2 Organización	Coeficiente de correlación	0.734
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35
	D3 Dirección	Coeficiente de correlación	0.637
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35
	D4 Control	Coeficiente de correlación	0.632
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a trabajadores del equipo administrativo de la institución municipal.

### **Interpretación**

En la tabla 4, de acuerdo con Hernández et al. (2014), las dimensiones de Planificación, Organización, Dirección y Control mantienen una correlación positiva con la variable satisfacción del usuario. Debido a que se encontraron los siguientes coeficientes de correlación Rho de Spearman (Planificación = 0.688, Organización = 0.734, Dirección = 0.637 y Control = 0.632). Además, es importante mencionar que estadísticamente todas las dimensiones de la gestión de calidad están relacionadas con la satisfacción del usuario de manera significativa, el valor sig.=0.00<0.05. Es decir, que los resultados no

pueden ser causado por el azar. Todo lo contrario, obedece a la realidad absoluta de las variables en el entorno de la institución municipal.

#### 4.4. Relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín, durante el año 2023.

**Tabla 5.**

*Prueba de normalidad de los datos de la gestión de calidad y la satisfacción del usuario*

<b>Variables</b>	<b>Shapiro-Wilk</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Gestión de calidad</b>	,822	35	,000
<b>Satisfacción del usuario</b>	,903	35	,005

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a trabajadores del equipo administrativo de la institución municipal.

En la tabla 5, tras la aplicación de la prueba de normalidad mediante Shapiro – Wilk, por tener una muestra menor a 50 datos. Los resultados muestran que las variables tuvieron una significancia gestión de calidad  $<0.05$  y satisfacción del usuario  $\leq 0.05$ . Por lo tanto, se concluye que los datos no están distribuidos de manera normal. Por lo que se aplicara una prueba no paramétrica como el Rho de Spearman.

**Tabla 6.***Relación entre la gestión de calidad con la satisfacción del usuario*

			Gestión de calidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,780**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	35	35
		Coeficiente de correlación	,780**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

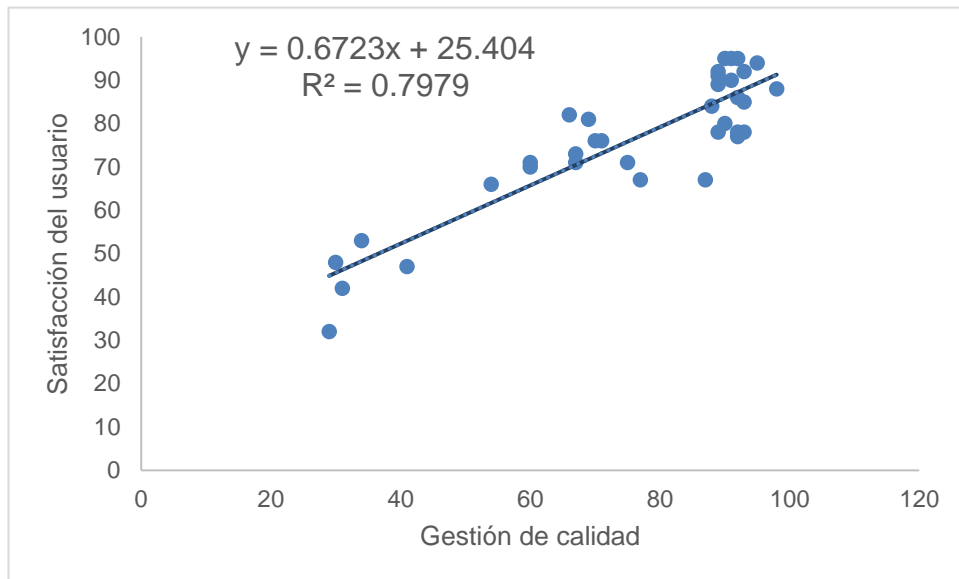
Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a trabajadores del equipo administrativo de la institución municipal.

### Interpretación

En la tabla 6, se aprecia que, existe relación significativa en las variables gestión de calidad y la satisfacción del usuario, el valor sig. = 0.000 < 0.01. La correlación existente entre la variable gestión de calidad y satisfacción del usuario, es positiva alta según el Rho de Spearman (Rho = 0.780).



**Figura 1.** Diagrama de dispersión de datos de la gestión de calidad y la satisfacción del usuario.



Fuente: elaboración propia, sobre la base los datos de cada unidad de análisis del estudio.

### **Interpretación**

En la figura 1, se presenta la dispersión de los datos provenientes a la cuantificación de cada unidad de análisis del estudio, las cuales nos indica que existe una relación lineal positiva. El coeficiente de determinación  $R^2$  indica que la gestión de calidad influye en un 79.79 % en la satisfacción del usuario.

## V. DISCUSIÓN

Ante los hallazgos encontrados; se determinó que el nivel de la gestión de calidad es eficiente con 57.1 % (20), seguido de un nivel regular con 28.6 % (10) y finalmente un nivel deficiente con 14.3 % (5). Respecto a las dimensiones de la variable estudiada todas poseen una predominancia en respuesta que se ubicó en el nivel eficiente; la planificación tuvo un nivel eficiente con 57.1 % (20), regular con 25.7 % (9) y deficiente con 17.1 % (6). En organización el nivel es eficiente con 54.3 % (19), regular con 31.4 % (11) y deficiente con 14.3 % (5). En tanto, la dimensión dirección tuvo un nivel eficiente con 60 % (21), regular con 28.6 % (10) y deficiente con 11.4 % (4). Finalmente, la dimensión control ha sido evaluada como eficiente con 57.1 %, regular con 28.6 % y deficiente con 14.3 %. Resultados que nos muestran que los trabajadores administrativos en su gran mayoría mantienen una posición positiva en cuanto a la gestión de la calidad, la cual indica que en cierta medida es adecuada, porque, también, hay trabajadores que no manifestaron lo mismo, quienes manifestaron que la calidad va de un nivel regular deficiente.

En cuanto a las dimensiones, se observó que la dirección es la que obtuvo mayor nivel y por otro lado fue la planificación la que tuvo menor nivel, lo cual indica que en la municipalidad de Morales existe ciertos problemas de planificación que impide que la institución avance en la definición de sus planes estratégicos y operativos. Al respecto, guarda cierta relación con la investigación de La Torre (2022), autor que evidenció también diferencias de percepciones en cuando se evalúa la gestión de calidad, en donde, había complicaciones con respecto a la calidad de todos sus procesos, siendo estos percibidos como regular por algunos, malo por otros y para otros era bueno. Este resultado, hace evidente la necesidad de que las instituciones empiecen a considerar como necesario a la gestión de calidad, tal como lo mencionan Santillán y Saavedra (2021), quienes hacen énfasis en mejorar las capacidades laborales de todos los trabajadores administrativos, todo esto con la finalidad de que estos alcancen un nivel alto de satisfacción, lo cual le

permitirá concentrarse en las actividades principales y mejorar de manera positiva el rendimiento de la institución.

Los resultados del objetivo específico 2, nos muestran que el nivel de satisfacción del usuario es alto 54.3 %, medio 31.4 % y bajo con 14.3 %. Resultados que demuestra, que los trabajadores manifiestan que la satisfacción a los usuarios es positiva, sin embargo, al igual que en la gestión de calidad, hay puntos débiles que se tiene que mejorar, así como, por ejemplo, la capacidad de respuesta, ya que fue la dimensión con menor nivel de satisfacción, lo cual significa que los trabajadores demoran en el proceso de responder a las solicitudes realizadas por los usuarios. Por otro lado, se encontró que la fiabilidad ha sido la dimensión con mayor nivel, lo cual demuestra que los procesos administrativos, así como los trámites y la atención percibida por los usuarios parecen ser confiables.

Al respecto, en la investigación de Mamani et al. (2022), los autores pudieron demostrar que la satisfacción de los usuarios enfrenta desafíos que afectan la operación y debilita el enfoque y la misión de las empresas. Han puesto en evidencia que la satisfacción del usuario es baja en una institución del estado en Puno. Esto se debe a que la institución no está gestionando la calidad de manera eficiente, dejando varios vacíos que están opacando la capacidad y efectividad de los trabajadores de dicha institución. Además, según los resultados de Shupingahua et al. (2022), La investigación buscó explorar cual es la relación que se da en los servicios estatales electrónicos y la satisfacción de la ciudadanía en la municipalidad de San Martín en 2021. El enfoque metodológico es básico, de carácter no experimental, la muestra obtenida de la población fue de 145 usuarios seleccionados de manera probabilística mediante cuestionarios. Resultados generales: La calificación de los servicios electrónicos se sitúa en un nivel intermedio del 75%, afectado por la información desactualizada, esto afecta la correcta ejecución de solicitudes y trámites. En cuanto a la satisfacción de la ciudadanía bajo la jurisdicción del municipio se obtuvo un porcentaje del 77%, ubicándose en un nivel intermedio.

Por otro lado, con respecto al objetivo específico 3, sobre la relación entre las dimensiones de la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín 2023. Se encontró que, existe relación positiva moderada entre las dimensiones de planificación, dirección y control con la variable satisfacción del usuario, encontrándose valores del coeficiente rho de Spearman iguales a 0.688, 0.637 y 0.632 respectivamente.

En tanto, la dimensión organización adquiere mayor fuerza de relación al tener un Rho igual a 0,734. Resultados que le dan su nivel de importancia alta a estos elementos dentro de la gestión de calidad. Asimismo, se observa que, en la Municipalidad de Morales, estas dimensiones no están siendo completamente aprovechadas por la que la relación es de grado media. Por lo que se supone que los procesos y las actividades que comprenden a estos elementos tienen que tener un mejor desarrollo y control. Resultados que guardan cierto nivel de relación con el estudio de Zabala et al. (2021), autores que llegaron a respaldar la correlación de la planificación y organización con la satisfacción de los usuarios de una empresa comercial en Ecuador. Los resultados demostraron que las empresas necesitan de buena planificación y organización para hacerse con los objetivos plantados y llegar a satisfacer de mejor manera a todos los miembros de la empresa. Asimismo, tiene cierta relación con el estudio de Concha et al. (2022), autores que destacaron la importancia de factores como la dirección y control para que exista un entorno laboral donde predomina la empatía, confianza y seguridad, de esta manera, se estaría complaciendo de una manera positiva la satisfacción de los usuarios.

Finalmente, en cuanto al objetivo general, se encontró que, si existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín- 2023 la significación fue( $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$ ). Y existe correlación positiva alta entre variables ( $\rho = 0.780$ ). Resultado que demuestra que la gestión de calidad es determinante de manera considerable en la satisfacción del usuario, es decir, al encontrarse una relacional lineal y directamente proporcional, se asume que cuando

aumenta el nivel de gestión de calidad, también aumenta el nivel de la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales. Resultado que guarda cierta relación con el estudio de Ladewski & Al-Bayati (2019) autores demostraron estadísticamente que existe alta correlación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en empresas comerciales, donde también, la correlación ha sido significativa ( $0,000 < 0,05$ ). También, en cierta medida guarda relación con la investigación de Shanmugam y Chandran (2022), autores que basado en su análisis estadístico demostraron que para mejorar la satisfacción de los usuarios es necesario la excelencia en las funciones de la gestión de calidad. De igual manera, Gaviria y Delgado (2020) encontraron una correlación positiva y fuerte entre la calidad de los servicios y la capacidad de crecimiento de una institución. Ahora, el crecimiento obedecería a que los trabajadores estén bien consigo mismo, la cual es real cuando estos tienen un nivel alto de satisfacción en hacer lo que su trabajo lo exige.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Existe relación significativa entre variables gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín, durante el año 2023, el valor sig. =  $0.000 < 0.01$ . La correlación entre variables es positiva alta el Rho de Spearman fue = 0.780. Según el coeficiente de determinación la gestión de calidad influye en un 79.79 % en la satisfacción del usuario en la institución municipal.
- 6.2 El nivel de la gestión de calidad es eficiente con 57.1 % (20), seguido de un nivel regular con 28.6 % (10) y deficiente con 14.3 % (5). En sus dimensiones predominó el nivel eficiente; Planificación con 57.1 %, Organización con 54.3 %, Dirección con 60 % y Control con 57.1 %.
- 6.3 El nivel de satisfacción del usuario es alto con 54.3 % (19), seguido del nivel medio con 31.4 % (11) y bajo con 14.3 % (5). El comportamiento por dimensiones indicó que existió predominancia en el nivel alto; Fiabilidad con 65.7 %, Capacidad de respuesta con 48.6 %, Seguridad con 48.6 % y Aspectos tangibles con 54.3 %.
- 6.4 Existe relación positiva entre las dimensiones de planificación, organización, dirección y control con la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023 encontrándose valores del coeficiente rho de Spearman iguales a 0.688, 0.735, 0,637 y 0.632 respectivamente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al alcalde distrital de Morales, debe liderar la implementación de un sistema de gestión de calidad dentro de la municipalidad, asegurando la capacitación de los trabajadores administrativos en un enfoque integrado y práctico para la dirección de la gestión de la calidad en las funciones que realizan.
- 7.2.** Al alcalde distrital de Morales, sistematizar los procesos de calidad reforzando los procedimientos de planificación, organización, dirección y control de los procedimientos, con la finalidad de garantizar que la gestión de calidad sea eficiente y cumpla como rol importante los objetivos propuestos de la institución.
- 7.3.** Al alcalde distrital de Morales, elaborar nuevos procesos ágiles en los diferentes módulos de atención, como la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad en la Municipalidad de Morales. De esta manera, se estará asegurando que la satisfacción de los usuarios sea positiva.
- 7.4.** Al alcalde distrital de Morales, deberá considerar a la planificación, la organización y el control como elementos claves para mejorar la gestión de la calidad y elevar el nivel de satisfacción de los usuarios. Asimismo, deberá fortalecer todos estos elementos, mediante las buenas prácticas de la gestión administrativa.

## REFERENCIAS

- Aguado Lingan, A. M., García Bravo, B., Malpartida Gutiérrez, J. N., & Garivay Torres De Salinas, F. D. M. (2022). Gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Edición Especial 7), 709–726. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.46>
- Alshourah, S. (2021). Total quality management practices and their effects on the quality performance of Jordanian private hospitals. *Management Science Letters*, 11(1), 67-76. [http://growingscience.com/msl/Vol11/msl\\_2020\\_292.pdf](http://growingscience.com/msl/Vol11/msl_2020_292.pdf)
- Arjona Granados, M. del P., López Lira Arjona, A., & Maldonado Mesta, E. A. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. *Retos*, 12(24), 268–283. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>
- Atlas Consultora. (2020). *Gestión de calidad: qué es y cómo implementar en cualquier compañía*. atlasconsultora. <https://www.atlasconsultora.com/gestion-de-calidad/>
- Blas Ghiggo, F. G., Uribe Hernández, Y. C., Cacho Revilla, A., & Valqui Oxolón, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 290–301. <https://www.redalyc.org/journal/280/28071845024/html/>
- Bravo Vilela, L. I., & Sánchez Dávila, D. K. (2021). Gestión municipal en el desarrollo local de la provincia de Mariscal Cáceres. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6388-6426. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.776](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.776)
- Brech, E. F. (1961). *Planning for Uncertainty: Living Wills and Other Advance Directives for You and Your Family*. Simon and Schuster.
- Calderón Vargas, A. E., Braga Sandoval, R. B., & Arana Cárdenas, S. M. (2022). Control interno y la modernización del Estado en un gobierno regional e institución educativa peruana. *EduSol*, 22(80), 128–139. <https://www.redalyc.org/journal/4757/475772866010/html/>
- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913.



[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)

- Cobo, M. J., Martínez, M. A., & Herrera, F. (2023). Analyzing the Satisfaction of Public Services Users Using Fuzzy Multicriteria Decision Making. *Information Sciences*, 581, 1-17.
- Concha Bendezú, C. J., Farfán Pimentel, J. F., Bernales Mendoza, M. E., Morales Ayarza, J. J., & Farfán Pimentel, D. E. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1911-1931. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3218](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218)
- Conexión ESAN. (2020). *Gestión de calidad: ¿Qué herramientas son fundamentales?* esan. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/01/gestion-de-calidad-que-herramientas-son-fundamentales/>
- Corrente, S., Ingrao, C., Punzo, A., & Matarazzo, A. (2023). Evaluating citizens' satisfaction on the urban environmental management through a multi-criteria approach: An application experience in Sicily. *Environmental Impact Assessment Review*, 99, 107029. <https://doi.org/10.1016/j.eiar.2022.107029>
- Cuba Medrano, J. (2022). Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la municipalidad distrital de Saylla - Cusco. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1264-1273. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2659](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2659)
- Dahlström, C., Nistotskaya, M., & Tyrberg, M. (2018). Outsourcing, bureaucratic personnel quality and citizen satisfaction with public services. *Public Administration*, 96(1), 218-233. <https://doi.org/10.1111/padm.12387>
- Diaz Dumont, J. R., Ledesma Cuadros, M. J., Tito Cárdenas, J. V., & Carranza Haro, L. R. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 158–170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Diaz, A., et al. (2023). Employee Satisfaction as a Key Factor in Organizational Change: A Case Study Analysis. *Journal of Organizational Change Management*, 36(2), 356-373.
- Dirección de Estudios Sociales. (2019). *El 68% de los usuarios de 9 instituciones públicas está satisfecho con el servicio que recibió.*

- <https://politicaspublicas.uc.cl/noticia/el-68-de-los-usuarios-de-9-instituciones-publicas-esta-satisfecho-con-el-servicio-que-recibio/>
- Dos Santos, J. B., & Lima, J. P. (2021). Quality of public transportation based on the multi-criteria approach and from the perspective of user's satisfaction level: A case study in a Brazilian city. *Case Studies on Transport Policy*, 9(3), 1233-1244. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2021.05.015>
- Drucker, P. F. (1954). *The Practice of Management*. Harper & Row.
- Escuela Europea de Excelencia. (2022). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad: 8 pasos clave en la certificación de ISO 9001*. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2022/07/implementacion-de-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad-8-pasos-clave-en-la-certificacion-de-iso-9001/>
- Fayol, H. (1916). *General and Industrial Management*. Pitman.
- García Cañote, J. S., & Gómez Mendoza, A. A. (2022). *Calidad y Satisfacción por Servicios Generales Domiciliarios Relacionados al Análisis de Sentimientos y Emociones desde Textos de Postulación del Personal Técnico con el Procesamiento de Lenguaje Natural (PLN)*. 48–53. <https://doi.org/10.54808/CISCI2022.01.48>
- García, R., & Gómez, J. (2022). Impact of User Satisfaction on Business Performance: An Empirical Study in the Services Sector. *Journal of Business Research*, 140, 345-357.
- Gaviria del Águila, M. R., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1241-1255. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.151](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151)
- Gobierno del Perú. (2023). *Gestión de la Calidad de Servicios*. <https://www.gob.pe/23110-gestion-de-la-calidad-de-servicios>
- Guerrero Aguirre, L. A. (2020). *La gestión de la calidad en el sector público*. Gerinpro. <https://www.gerinpro.com/2020/06/30/la-gestion-de-la-calidad-en-el-sector-publico/>
- Guzmán, E., & Priego, A. (2005). *Satisfacción del Cliente: Modelo Conceptual y Propuesta de Medición*. Editorial Limusa.
- Guzmán, R., & Priego, H. (2005). *Satisfacción del usuario en el área de la consulta*

*externa del centro médico de seguridad social del estado de Tabasco.*  
Horizonte Sanitario.

- Isuiza Pérez, D. D., Carhuancho Mendoza, I. M., Mejía Guerrero, H., & Miranda Guevara, B. G. (2023). Satisfacción laboral del personal de salud durante la emergencia sanitaria en Latinoamérica. *Revista de Ciencias Sociales*.  
<https://doi.org/10.31876/racs.v29i1.39755>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business Press.
- Kotler, P. (2006). *Dirección de Mercadotecnia* (8.<sup>a</sup> ed.). PearsonPrentice Hal.
- Kotter, J. P. (1990). What Leaders Really Do. *Harvard Business Review*, 68(3), 103-111.
- La Torre Santos, G. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario - municipalidad distrital Tabaconas, 2019* [Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4764>
- Ladewski, B. J., & Al-Bayati, A. J. (2019). Quality and safety management practices: The theory of quality management approach. *Journal of safety research*, 69, 193-200. [https://www.researchgate.net/profile/Ahmed-Al-Bayati-3/publication/332078711\\_Quality\\_and\\_Safety\\_Management\\_Practices\\_The\\_Theory\\_of\\_Quality\\_Management\\_Approach/links/5ca8fb08a6fdcca26d04522a/Quality-and-Safety-Management-Practices-The-Theory-of-Quality-Management-Approach.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ahmed-Al-Bayati-3/publication/332078711_Quality_and_Safety_Management_Practices_The_Theory_of_Quality_Management_Approach/links/5ca8fb08a6fdcca26d04522a/Quality-and-Safety-Management-Practices-The-Theory-of-Quality-Management-Approach.pdf)
- Mamani Quispe, Katy del Rosario and Vilca Colquehuanca, Gustavo Luis. (2022). Service quality and user satisfaction in municipal public libraries in southern Peru. *Journal of Humanistic and Social Sciences (ReHuSo)*, 7(3), 1-16. Epub December 5, 2022. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>
- Marcel, M. (2023). *Encuesta MESU 2022: Satisfacción de las personas con los servicios del Estado subió de 58% a 63% en el último año*. Gobierno de Chile. <https://www.hacienda.cl/noticias-y-eventos/noticias/encuesta-mesu-2022-satisfaccion-de-las-personas-con-los-servicios-del-estado>
- Marcos, A. M. B. de F., & Coelho, A. F. de M. (2022). Service quality, customer satisfaction and customer value: holistic determinants of loyalty and word-of-mouth in services. *The TQM Journal*, 34(5), 957–978. <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2020-0236>

- Mintzberg, H. (1979). *The Structuring of Organizations: A Synthesis of the Research*. Prentice-Hall.
- Mintzberg, H. (1994). *The Rise and Fall of Strategic Planning*. Prentice-Hall.
- Mora Estrada, O., Guerrero Bejarano, M. A., Manosalvas Vaca, C. A., & Pedraza Lima, M. (2022). Satisfacción laboral y engagement de trabajadores de empresas peruanas y ecuatorianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Especial 8), 956–974. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.15>
- Palomino, E. R., Meza, S. H., Montes, D. R., Raffo, F. S., & Lo, W. S. (2017). Organic coffee supply chain management in the San Martin Region of Peru. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 8(1), 9-16. <https://scholar.archive.org/work/t7lezp34qrefhio5i5xfhvuezi/access/wayback/http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/622407/5/Organic+Coffee+Supply.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rey Sánchez, S. P., Garivay Torres De Salinas, F. D. M., Jacha Rojas, J. P., & Malpartida Gutiérrez, J. N. (2022). Industria 4.0 y gestión de calidad empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 289–298. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.20>
- Rey, M., et al. (2022). *Quality of Service: A Comprehensive Approach to Organizational Excellence*. Springer.
- Rojas Palacios, L. E., Reyes Pérez, M. D., Espino Carrasco, D. K., Arbulú Pérez Vargas, C. G., & Gómez Fuertes, A. (2022, June). Effectiveness of the Electronic Government of the Public Administration. Case: José Leonardo Ortiz District Municipality–Peru. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 411-417). Cham: Springer International Publishing. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-06391-6\\_52](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-06391-6_52)
- Santa, R., MacDonald, J. B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from

- Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39-50.  
<https://www.academia.edu/download/87049832/j.giq.2018.10.00720220606-1-9avh7o.pdf>
- Santillán Guzmán, K., & Saavedra Sandoval, R. (2021). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12249-12259. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1227](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1227)
- Seclén, H., & Darras, B. (2005). *La Satisfacción del Cliente: Evaluación de Estrategias*. Editorial El Comercio.
- Seclén, J., & Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los sistemas de salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *Anales de la Facultad de Medicina Lima*, 66(2).
- Shanmugam, R., & Chandran, M. (2022). A relationship between service quality and customer satisfaction in e-banking services- a study with reference to commercial banks in Chennai City. *International Journal of Professional Business Review*, 7(3).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8632961>
- Shupingahua, M. D., del Pilar Pizzán-Tomanguillo, N., Bardalez, C. D. R., Salas, J. A. R., & Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728-744.  
<https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/download/258/137>
- Tarazona-Pimentel, T. H. (2019). Strengthening work skills and quality management of public services.  
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/691>
- TSOU, Y. H., Huang, Y. F., Liu, S. C., & Do, M. H. (2021). The effects of total quality management and corporate social responsibility on firm performance: A future research agenda. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 277-287.  
<https://koreascience.kr/article/JAKO202109554061346.pdf>
- Vera Solórzano, M. P., Arteaga Briones, L. A., & Palacios Cedeño, N. (2023). Valoración de la satisfacción del usuario en los servicios del gobierno

- autónomo descentralizado del Cantón Jama, Ecuador. *Caribeña De Ciencias Sociales*, 9(10).  
<https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/rccs/article/view/2091>
- Westreicher, G. (2020). *Gestión*. economipedia.  
<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Zabala, Rosa M., Granja, Luis G., Calderón, Hugo A., & Velasteguí, Luis E.. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información tecnológica*, 32(5), 101-110.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.
- Zheng, Y., Kong, H., Petzhold, G., Barcelos, M. M., Zegras, C. P., & Zhao, J. (2022). Gender differences in the user satisfaction and service quality improvement priority of public transit bus system in Porto Alegre and Fortaleza, Brazil. *Travel Behaviour and Society*, 28, 22-37.  
<https://doi.org/10.1016/j.tbs.2022.02.003>

## ANEXOS

### Anexo: 01. Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
<b>Gestión de calidad</b>	(Westreicher, 2020) describe la gestión como un conjunto de procesos y acciones implementados con el propósito de alcanzar objetivos específicos.	Es la medición del aprendizaje organizativo, conocimiento organizativo y la organización del aprendizaje. Será medida mediante la escala de Likert.	Planificación	Escala ordinal
			Organización	
			Dirección	
			Control	
<b>Satisfacción del usuario</b>	(Kotler, 2006). Lo define como un producto de la comparación del rendimiento de un producto o servicio con las expectativas de las personas	Es la medición de la designación en cuanto a la satisfacción del usuario, se medirá mediante la escala de Likert.	Fiabilidad	Escala ordinal
			Capacidad de respuesta	
			Seguridad	
			Aspectos tangibles	

## Anexo: 02. Matriz de Consistencia

### Título: Gestión de calidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Conocer el nivel de gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín 2023</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín 2023</p> <p>Determinar la relación que existe entre las dimensiones de la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín 2023</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín 2023, es positiva y significativa.</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>El nivel de gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín 2023, es medio</p> <p>El nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín 2023, es medio</p> <p>La relación que existe entre las dimensiones de la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín 2023, es positiva y significativa</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Tipo básica</p> <p>Nivel descriptivo correlacional</p> <p>Diseño no experimental transversal</p>	<p>Se tuvo como población y muestra un total de 35 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Gestión de calidad</td> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Satisfacción del usuario</td> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tangibilidad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión de calidad	Planificación	Organización	Dirección	Control	Satisfacción del usuario	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad		Tangibilidad
Variables	Dimensiones															
Gestión de calidad	Planificación															
	Organización															
	Dirección															
	Control															
Satisfacción del usuario	Fiabilidad															
	Capacidad de respuesta															
	Seguridad															
	Tangibilidad															



### Anexo: 03. Instrumentos de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### Cuestionario “Gestión de calidad”

Fecha: ...../...../..... N.º cuestionario: .....

**Instrucciones:** el siguiente cuestionario tiene por objetivo conocer el nivel de gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín 2023. Por tanto, le solicitamos su sinceridad y objetividad. Cada uno de los ítems tiene 5 opciones de respuesta que debe calificar según su apreciación, marcando con un X en el casillero correspondiente y en base a las categorías siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Planificación</b>					
1. La Municipalidad se proyecta a mejorar el servicio hacia el futuro.					
2. Los servicios que se reciben están bien planificados para un buen servicio de calidad.					
3. Al realizar un trámite en la municipalidad tiene resultados excelentes.					
4. La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios					
5. Cree que esta municipalidad cuenta con el presupuesto necesario para brindar todos los servicios.					
<b>Dimensión: Organización</b>					
6. La atención que recibe está diseñada en forma estratégica que cumple con lo que Ud. requiere.					
7. Los servidores públicos de la Municipalidad cumplen de manera responsable sus funciones					
8. La municipalidad se adecua a los lineamientos de la simplificación					

9. Observa que la municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que brinde una debida atención.					
10. Los resultados del servicio brindado son optimas					
<b>Dimensión: Dirección</b>					
11. Considera que los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son las adecuadas para una buena atención.					
12. En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención					
13. Los usuarios reciben una adecuada orientación para los tramites que realiza					
14. Considera que la municipalidad realiza las modificaciones inmediatas cuando encuentra una equivocación para obtener mejores resultados.					
15. La dirección muestra altos niveles de liderazgo direccional.					
<b>Dimensión: Control</b>					
16. La Municipalidad realiza evaluaciones periódicas de su desempeño para identificar áreas de mejora.					
17. Se establecen indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir el progreso de la Municipalidad.					
18. Se aplican medidas correctivas cuando se identifican desviaciones en los resultados planificados.					
19. Los procesos de control en la Municipalidad son transparentes y equitativos.					
20. La Municipalidad busca continuamente la mejora de sus procesos y servicios.					



**Cuestionario “Satisfacción del usuario”**

**Fecha:** ..../...../..... **N.º cuestionario:** .....

**Instrucciones:** el siguiente cuestionario tiene por objetivo identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín 2023. Por tanto, le solicitamos su sinceridad y objetividad. Cada uno de los ítems tiene 5 opciones de respuesta que debe calificar según su apreciación, marcando con un X en el casillero correspondiente y en base a las categorías siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>					
1. El personal de la municipalidad distrital cumple con el servicio que promete.					
2. El personal de la municipalidad distrital muestra sincero interés en resolver los problemas del usuario.					
3. El personal de la municipalidad distrital realiza las cosas bien en la primera oportunidad.					
4. El personal de la municipalidad distrital entrega los servicios a los usuarios en el tiempo que promete hacerlo.					
5. El personal de la municipalidad indica a los usuarios exactamente cuándo se llevará a cabo el servicio.					
<b>Capacidad de respuesta</b>					
6. El personal de la municipalidad siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios.					
7. El personal de la municipalidad siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios.					
8. El personal de la municipalidad siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los usuarios.					
9. El personal de la municipalidad atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente.					
10. La municipalidad tiene un horario de atención conveniente para atender a todos los usuarios.					

<b>Seguridad</b>					
11.El comportamiento del personal de la municipalidad inspira confianza en los usuarios.					
12.El personal de la municipalidad trata siempre con cortesía a los usuarios.					
13.El personal de la municipalidad tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los usuarios.					
14.El personal de la municipalidad entiende las necesidades específicas de los usuarios.					
15.La municipalidad tiene en cuenta los intereses del usuario.					
<b>Aspectos tangibles</b>					
16.Las instalaciones de la Municipalidad son adecuadas y están en buen estado.					
17.La información proporcionada por la Municipalidad es clara y comprensible.					
18.Los materiales y recursos utilizados por la Municipalidad son de calidad.					
19.La Municipalidad proporciona canales de acceso físico y digital accesibles para todos.					
20.Los servicios y trámites de la Municipalidad están bien organizados y son fáciles de utilizar.					

## **Anexo 04: Consentimiento y/o asentimiento informado**

**Título de la investigación:** Gestión de calidad y satisfacción de usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2023

Investigador: Córdova Encalada, Rolando.

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de calidad y satisfacción de usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2023.”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre el Gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín – 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Distrital de Morales.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de la Municipalidad Distrital de Morales de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Córdova Encalada, Rolando email: [rocko.encalada@gmail.com](mailto:rocko.encalada@gmail.com) y docente asesor: Barboza Zelada Pedro Arturo email: [pbarbozaz@ucvvirtual.edu.pe](mailto:pbarbozaz@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Rosa Romelia Córdova Rengifo.

Fecha y hora: 12/12/2023 11a.m.

Firma:



*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

## Anexo: 05. Confiabilidad de instrumentos

### Cuestionario “Gestión de calidad”

La confiabilidad del instrumento se calculó a través del Índice de confiabilidad - Alfa de Cronbach, teniendo como muestra piloto a 20 sujetos; y del análisis de los 20 ítems del instrumento de evaluación se obtuvo como resultado un índice de **0,899** que se encuentra dentro del rango “Muy bueno” de confiabilidad, por lo tanto, el instrumento de medición es muy confiable para su aplicación.

#### A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

**Fuente:** George y Mallery (2003).

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Fuente:** SPSS ver 25.

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	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
item1	59,55	196,787	,723	,888
item2	59,15	210,450	,520	,894
item3	59,30	209,800	,494	,895
item4	59,10	201,989	,755	,888
item5	59,40	203,726	,625	,891
item6	59,30	196,853	,800	,886
item7	59,30	204,011	,668	,890
item8	59,65	208,029	,442	,897
Item9	58,75	212,724	,370	,898
item10	59,00	220,842	,200	,902
item11	59,00	216,316	,272	,901
item12	59,10	217,674	,190	,905
item13	59,25	205,250	,556	,893
item14	59,85	202,661	,524	,895
item15	59,45	207,734	,503	,895
item16	59,45	200,261	,690	,889
item17	59,15	210,450	,520	,894
item18	59,15	210,871	,483	,895
item19	59,10	201,989	,755	,888
item20	59,60	209,200	,542	,894

Fuente: SPSS

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	20

Fuente: SPSS

### **Bibliografía de Referencia:**

George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.



### Datos de la prueba de confiabilidad

Sujetos/ ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	2	2	3	2	4	3	4	5	5	3
2	2	3	2	4	2	2	3	2	1	2	5	5	4	5	5	2	3	2	4	2
3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	1	2	1	4	4	5	4	4	5
4	2	2	1	2	1	2	1	4	3	3	2	4	3	2	2	2	2	1	2	1
5	2	2	3	2	4	3	2	2	2	4	5	1	1	1	1	2	2	3	2	4
6	1	5	4	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	3	3	1	5	4	5	1
7	2	3	1	2	2	2	4	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2
8	3	2	1	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	2	3	2	1	3	4
9	1	2	2	2	2	2	2	1	5	4	4	5	1	1	1	1	2	2	2	2
10	4	4	4	3	2	4	4	1	3	4	2	2	2	1	2	4	4	4	3	2
11	1	3	4	3	4	2	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3
12	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	4	4	2	2	2	2
13	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
14	3	4	4	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	1	2	3	4	4	3	2
15	3	2	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4
16	1	2	2	2	2	2	2	1	5	4	5	5	5	4	5	1	2	2	2	2
17	4	4	4	3	2	4	4	2	3	4	2	2	2	1	2	4	4	4	3	2
18	1	3	4	3	4	2	2	3	2	4	3	4	3	3	2	1	3	4	3	4
19	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
20	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3

## Cuestionario “Satisfacción del usuario”

La confiabilidad del instrumento se calculó a través del Índice de confiabilidad - Alfa de Cronbach, teniendo como muestra piloto a 20 sujetos; y del análisis de los 20 ítems del instrumento de evaluación se obtuvo como resultado un índice de **0,939** que se encuentra dentro del rango “Excelente” de confiabilidad, por lo tanto, el instrumento de medición es muy confiable para su aplicación.

### A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

**Fuente:** George y Mallery (2003).

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Fuente:** SPSS ver 25.

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	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
item1	58,00	284,421	,531	,937
item2	57,65	282,239	,747	,934
item3	57,85	276,450	,794	,933
item4	57,50	269,842	,922	,930
item5	58,05	291,945	,329	,942
item6	57,65	282,239	,747	,934
item7	57,85	276,450	,794	,933
item8	57,50	269,842	,922	,930
Item9	57,85	276,450	,794	,933
item10	57,50	269,842	,922	,930
item11	57,80	308,695	,016	,946
item12	57,90	306,200	,059	,946
item13	58,05	294,261	,323	,941
item14	58,40	284,147	,518	,938
item15	58,25	287,250	,499	,938
item16	57,65	282,239	,747	,934
item17	57,85	276,450	,794	,933
item18	57,50	269,842	,922	,930
item19	57,85	276,450	,794	,933
item20	57,50	269,842	,922	,930

Fuente: SPSS

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	20

Fuente: SPSS

### **Bibliografía de Referencia:**

George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.

### Datos de la prueba de confiabilidad

Sujetos/ ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	4	5	4	3	4	5	4	5	2	3	2	4	2	3	4	5	4	5
2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1
3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	2	2	3	2	4	4	4	5	4	5
4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	4	5	5	4	5	5	3	2	4	2	4
5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	1	2	1	4	5	4	4	4	4
6	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	4	3	2	2	2	1	2	1	2
7	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	5	1	1	1	1	2	3	2	3	2
8	1	5	4	5	1	5	4	5	4	5	1	1	1	3	3	5	4	5	4	5
9	2	3	1	2	2	3	1	2	1	2	3	3	3	1	3	3	1	2	1	2
10	3	2	1	3	4	2	1	3	1	3	4	4	4	3	2	2	1	3	1	3
11	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	1	2	1	2	1	4	4	5	4	5
12	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3
13	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	1	1	1	2	2	2	2	2
14	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	2	2	2	1	2	4	4	3	4	3
15	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3
16	5	5	4	5	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
17	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	4	2	2	2	2	2
18	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
19	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	2	4	1	2	4	4	3	4	3
20	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3

## Anexo: 06. Validación de Instrumentos

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Variable “Gestión de calidad”

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	<b>Planificación</b>												
1	La Municipalidad se proyecta a mejorar el servicio hacia el futuro.				X			X					X
2	Los servicios que se reciben están bien planificados para un buen servicio de calidad.				X			X					X
3	Al realizar un trámite en la municipalidad tiene resultados excelentes.				X			X					X
4	La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios				X			X					X
5	Cree que esta municipalidad cuenta con el presupuesto necesario para brindar todos los servicios.				X			X					X
	<b>Organización</b>												
6	La atención que recibe está diseñada en forma estratégica que cumple con lo que Ud. requiere.				X			X					X
7	Los servidores públicos de la Municipalidad cumplen de manera responsable sus funciones				X			X					X
8	La municipalidad se adecua a los lineamientos de la simplificación.				X		X						X
9	Observa que la municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que brinde una debida atención.				X			X					X
10	Los resultados del servicio brindado son óptimos.				X			X					X
	<b>Dirección</b>												
11	Considera que los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son las adecuadas para una buena atención.				X			X					X
12	En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención				X			X					X
13	Los usuarios reciben una adecuada orientación para los tramites que realiza				X			X					X
14	Considera que la municipalidad realiza las modificaciones inmediatas cuando encuentra una equivocación para obtener mejores resultados.				X			X					X
15	Los directivos muestran altos niveles de liderazgo direccional.				X			X					X
	<b>Control</b>												
16	La Municipalidad realiza evaluaciones periódicas de su desempeño para identificar áreas de mejora.				X			X					X
17	Se establecen indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir el progreso de la Municipalidad.				X			X					X
18	Se aplican medidas correctivas cuando se identifican desviaciones en los resultados planificados.				X			X			X		
19	Los procesos de control en la Municipalidad son transparentes y equitativos.				X			X					X
20	La Municipalidad busca continuamente la mejora de sus procesos y servicios.				X			X					X

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia y coherencia entre las dimensiones e indicadores, por lo que el instrumento puede aplicarse

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

**Apellidos y nombres del experto validador.** Dr. Vásquez Castro, Miguel Ángel

DNI: 03700347

**Especialidad del validador (a):** Gestión pública.

Tarapoto, 02 de diciembre de 2023



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
Dr. Miguel Ángel Vásquez Castro  
DOCENTE ESCUELA POSTGRADO

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Variable “Gestión de calidad”

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Planificación</b>													
1	La Municipalidad se proyecta a mejorar el servicio hacia el futuro.				X				X				X
2	Los servicios que se reciben están bien planificados para un buen servicio de calidad.				X				X				X
3	Al realizar un trámite en la municipalidad tiene resultados excelentes.				X				X				X
4	La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios				X			X					X
5	Cree que esta municipalidad cuenta con el presupuesto necesario para brindar todos los servicios.				X				X				X
<b>Organización</b>													
6	La atención que recibe está diseñada en forma estratégica que cumple con lo que Ud. requiere.				X				X				X
7	Los servidores públicos de la Municipalidad cumplen de manera responsable sus funciones				X				X				X
8	La municipalidad se adecua a los lineamientos de la simplificación.				X				X				X
9	Observa que la municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que brinde una debida atención.				X				X				X
10	Los resultados del servicio brindado son óptimos.				X				X				X
<b>Dirección</b>													
11	Considera que los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son las adecuadas para una buena atención.				X				X				X
12	En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención			X					X				X
13	Los usuarios reciben una adecuada orientación para los tramites que realiza				X				X				X
14	Considera que la municipalidad realiza las modificaciones inmediatas cuando encuentra una equivocación para obtener mejores resultados.				X				X				X
15	Los directivos muestran altos niveles de liderazgo direccional.				X				X				X
<b>Control</b>													
16	La Municipalidad realiza evaluaciones periódicas de su desempeño para identificar áreas de mejora.				X				X				X
17	Se establecen indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir el progreso de la Municipalidad.			X					X				X
18	Se aplican medidas correctivas cuando se identifican desviaciones en los resultados planificados.				X				X				X
19	Los procesos de control en la Municipalidad son transparentes y equitativos.				X				X				X
20	La Municipalidad busca continuamente la mejora de sus procesos y servicios.				X				X				X

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia y coherencia entre las dimensiones e indicadores, por lo que el instrumento puede aplicarse

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

**Apellidos y nombres del experto validador.** Dr. Sánchez Dávila, Keller

DNI: 41997604

**Especialidad del validador (a):** Gestión pública y Gobernabilidad.

Tarapoto, 02 de diciembre de 2023

  
 Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Variable “Gestión de calidad”

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Planificación</b>													
1	La Municipalidad se proyecta a mejorar el servicio hacia el futuro.				X				X				X
2	Los servicios que se reciben están bien planificados para un buen servicio de calidad.				X				X				X
3	Al realizar un trámite en la municipalidad tiene resultados excelentes.				X				X				X
4	La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios				X				X				X
5	Cree que esta municipalidad cuenta con el presupuesto necesario para brindar todos los servicios.				X				X			X	
<b>Organización</b>													
6	La atención que recibe está diseñada en forma estratégica que cumple con lo que Ud. requiere.				X				X				X
7	Los servidores públicos de la Municipalidad cumplen de manera responsable sus funciones				X				X				X
8	La municipalidad se adecua a los lineamientos de la simplificación.				X				X				X
9	Observa que la municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que brinde una debida atención.				X				X				X
10	Los resultados del servicio brindado son óptimos.				X				X				X
<b>Dirección</b>													
11	Considera que los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son las adecuadas para una buena atención.			X					X				X
12	En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención				X				X				X
13	Los usuarios reciben una adecuada orientación para los tramites que realiza				X				X				X
14	Considera que la municipalidad realiza las modificaciones inmediatas cuando encuentra una equivocación para obtener mejores resultados.				X				X				X
15	Los directivos muestran altos niveles de liderazgo direccional.				X				X				X
<b>Control</b>													
16	La Municipalidad realiza evaluaciones periódicas de su desempeño para identificar áreas de mejora.				X				X				X
17	Se establecen indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir el progreso de la Municipalidad.				X				X				X
18	Se aplican medidas correctivas cuando se identifican desviaciones en los resultados planificados.				X				X				X
19	Los procesos de control en la Municipalidad son transparentes y equitativos.				X				X				X
20	La Municipalidad busca continuamente la mejora de sus procesos y servicios.				X				X				X

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia y coherencia entre las dimensiones e indicadores, por lo que el instrumento puede aplicarse

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

**Apellidos y nombres del experto validador.** Mtra. CPC. Pizzan Tomaguillol, Nieves del Pilar

DNI: 03700347

**Especialidad del validador (a):** Gestión pública.

Tarapoto, 02 de diciembre de 2023

  
 Mtra. CPC. Nieves del Pilar Pizzan T.  
 COD. 052 - 219018  
 DNI: 71113054

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Variable “Gestión de calidad”

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Planificación</b>													
1	La Municipalidad se proyecta a mejorar el servicio hacia el futuro.				X				X				X
2	Los servicios que se reciben están bien planificados para un buen servicio de calidad.				X				X				X
3	Al realizar un trámite en la municipalidad tiene resultados excelentes.				X				X				X
4	La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios				X				X				X
5	Cree que esta municipalidad cuenta con el presupuesto necesario para brindar todos los servicios.				X				X				X
<b>Organización</b>													
6	La atención que recibe está diseñada en forma estratégica que cumple con lo que Ud. requiere.				X				X				X
7	Los servidores públicos de la Municipalidad cumplen de manera responsable sus funciones				X				X				X
8	La municipalidad se adecua a los lineamientos de la simplificación.				X				X				X
9	Observa que la municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que brinde una debida atención.				X				X				X
10	Los resultados del servicio brindado son óptimos.				X				X				X
<b>Dirección</b>													
11	Considera que los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son las adecuadas para una buena atención.				X				X				X
12	En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención				X				X				X
13	Los usuarios reciben una adecuada orientación para los tramites que realiza				X				X				X
14	Considera que la municipalidad realiza las modificaciones inmediatas cuando encuentra una equivocación para obtener mejores resultados.				X				X				X
15	Los directivos muestran altos niveles de liderazgo direccional.				X				X				X
<b>Control</b>													
16	La Municipalidad realiza evaluaciones periódicas de su desempeño para identificar áreas de mejora.				X				X				X
17	Se establecen indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir el progreso de la Municipalidad.				X				X				X
18	Se aplican medidas correctivas cuando se identifican desviaciones en los resultados planificados.				X				X				X
19	Los procesos de control en la Municipalidad son transparentes y equitativos.				X				X				X
20	La Municipalidad busca continuamente la mejora de sus procesos y servicios.				X				X				X

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia y coherencia entre las dimensiones e indicadores, por lo que el instrumento puede aplicarse

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

**Apellidos y nombres del experto validador.** Dr. Torres Delgado, Wilson

DNI: 40751019

**Especialidad del validador (a):** Metodólogo.

Tarapoto, 02 de diciembre de 2023



Dr. Wilson Torres Delgado  
Docente en Metodología  
UNSM



## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Variable “Gestión de calidad”

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Planificación</b>													
1	La Municipalidad se proyecta a mejorar el servicio hacia el futuro.				X				X				X
2	Los servicios que se reciben están bien planificados para un buen servicio de calidad.				X				X				X
3	Al realizar un trámite en la municipalidad tiene resultados excelentes.				X				X				X
4	La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios				X				X				X
5	Cree que esta municipalidad cuenta con el presupuesto necesario para brindar todos los servicios.				X				X				X
<b>Organización</b>													
6	La atención que recibe está diseñada en forma estratégica que cumple con lo que Ud. requiere.				X				X				X
7	Los servidores públicos de la Municipalidad cumplen de manera responsable sus funciones				X				X				X
8	La municipalidad se adecua a los lineamientos de la simplificación.			X					X				X
9	Observa que la municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que brinde una debida atención.				X				X				X
10	Los resultados del servicio brindado son óptimos.				X				X				X
<b>Dirección</b>													
11	Considera que los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son las adecuadas para una buena atención.				X				X				X
12	En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención			X					X				X
13	Los usuarios reciben una adecuada orientación para los tramites que realiza				X			X					X
14	Considera que la municipalidad realiza las modificaciones inmediatas cuando encuentra una equivocación para obtener mejores resultados.				X				X				X
15	Los directivos muestran altos niveles de liderazgo direccional.				X				X				X
<b>Control</b>													
16	La Municipalidad realiza evaluaciones periódicas de su desempeño para identificar áreas de mejora.				X				X				X
17	Se establecen indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir el progreso de la Municipalidad.				X				X				X
18	Se aplican medidas correctivas cuando se identifican desviaciones en los resultados planificados.				X			X					X
19	Los procesos de control en la Municipalidad son transparentes y equitativos.				X				X				X
20	La Municipalidad busca continuamente la mejora de sus procesos y servicios.				X				X				X

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia y coherencia entre las dimensiones e indicadores, por lo que el instrumento puede aplicarse

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

**Apellidos y nombres del experto validador.** Dr. Cárdenas García, Ángel

DNI: 40724225

**Especialidad del validador (a):** Metodólogo.

Tarapoto, 02 de diciembre de 2023



**MBA. Ángel Cárdenas García**  
DOCENTE EN METODOLOGÍA  
UNSM

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Variable “Satisfacción del usuario”

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	<b>Fiabilidad</b>												
1	El personal de la municipalidad distrital cumple con el servicio que promete.				X				X				X
2	El personal de la municipalidad distrital muestra sincero interés en resolver los problemas del usuario.				X				X			X	
3	El personal de la municipalidad distrital realiza las cosas bien en la primera oportunidad.				X				X				X
4	El personal de la municipalidad distrital entrega los servicios a los usuarios en el tiempo que promete hacerlo.				X				X				X
5	El personal de la municipalidad indica a los usuarios exactamente cuándo se llevará a cabo el servicio.				X				X				X
	<b>Capacidad de respuesta</b>												
6	El personal de la municipalidad siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios.				X				X				X
7	El personal de la municipalidad siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios.			X					X				X
8	El personal de la municipalidad siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los usuarios.				X				X				X
9	El personal de la municipalidad atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente.				X				X			X	
10	La municipalidad tiene un horario de atención conveniente para atender a todos los usuarios.				X				X				X
	<b>Seguridad</b>												
11	El comportamiento del personal de la municipalidad inspira confianza en los usuarios.				X				X				X
12	El personal de la municipalidad trata siempre con cortesía a los usuarios.			X					X				X
13	El personal de la municipalidad tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los usuarios.				X				X			X	
14	El personal de la municipalidad entiende las necesidades específicas de los usuarios.				X				X				X
15	La municipalidad tiene en cuenta los intereses del usuario.				X				X				X
	<b>Aspectos tangibles</b>												
16	Las instalaciones de la Municipalidad son adecuadas y están en buen estado.				X				X				X
17	La información proporcionada por la Municipalidad es clara y comprensible.				X				X				X
18	Los materiales y recursos utilizados por la Municipalidad son de calidad.				X				X				X
19	La Municipalidad proporciona canales de acceso físico y digital accesibles para todos.				X				X			X	
20	Los servicios y trámites de la Municipalidad están bien organizados y son fáciles de utilizar.				X				X				X

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia y coherencia entre las dimensiones e indicadores, por lo que el instrumento puede aplicarse

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

**Apellidos y nombres del experto validador.** Dr. Vásquez Castro, Miguel Ángel

DNI: 03700347

**Especialidad del validador (a):** Gestión pública.

Tarapoto, 02 de diciembre de 2023



## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Variable “Satisfacción del usuario”

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	<b>Fiabilidad</b>												
1	El personal de la municipalidad distrital cumple con el servicio que promete.				X				X				X
2	El personal de la municipalidad distrital muestra sincero interés en resolver los problemas del usuario.				X				X				X
3	El personal de la municipalidad distrital realiza las cosas bien en la primera oportunidad.				X				X				X
4	El personal de la municipalidad distrital entrega los servicios a los usuarios en el tiempo que promete hacerlo.				X				X				X
5	El personal de la municipalidad indica a los usuarios exactamente cuándo se llevará a cabo el servicio.				X				X				X
	<b>Capacidad de respuesta</b>												
6	El personal de la municipalidad siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios.				X				X				X
7	El personal de la municipalidad siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios.				X				X				X
8	El personal de la municipalidad siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los usuarios.				X				X				X
9	El personal de la municipalidad atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente.			X					X				X
10	La municipalidad tiene un horario de atención conveniente para atender a todos los usuarios.				X				X				X
	<b>Seguridad</b>												
11	El comportamiento del personal de la municipalidad inspira confianza en los usuarios.				X				X				X
12	El personal de la municipalidad trata siempre con cortesía a los usuarios.				X				X				X
13	El personal de la municipalidad tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los usuarios.				X				X				X
14	El personal de la municipalidad entiende las necesidades específicas de los usuarios.			X					X				X
15	La municipalidad tiene en cuenta los intereses del usuario.				X				X				X
	<b>Aspectos tangibles</b>												
16	Las instalaciones de la Municipalidad son adecuadas y están en buen estado.				X				X				X
17	La información proporcionada por la Municipalidad es clara y comprensible.				X				X				X
18	Los materiales y recursos utilizados por la Municipalidad son de calidad.			X					X				X
19	La Municipalidad proporciona canales de acceso físico y digital accesibles para todos.				X				X			X	
20	Los servicios y trámites de la Municipalidad están bien organizados y son fáciles de utilizar.				X				X				X

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia y coherencia entre las dimensiones e indicadores, por lo que el instrumento puede aplicarse

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

**Apellidos y nombres del experto validador.** Dr. Sánchez Dávila, Keller

DNI: 41997604

**Especialidad del validador (a):** Gestión pública y Gobernabilidad.

Tarapoto, 02 de diciembre de 2023

  
 Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Variable “Satisfacción del usuario”

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	<b>Fiabilidad</b>												
1	El personal de la municipalidad distrital cumple con el servicio que promete.				X				X				X
2	El personal de la municipalidad distrital muestra sincero interés en resolver los problemas del usuario.				X				X				X
3	El personal de la municipalidad distrital realiza las cosas bien en la primera oportunidad.				X				X				X
4	El personal de la municipalidad distrital entrega los servicios a los usuarios en el tiempo que promete hacerlo.			X					X				X
5	El personal de la municipalidad indica a los usuarios exactamente cuándo se llevará a cabo el servicio.				X				X				X
	<b>Capacidad de respuesta</b>												
6	El personal de la municipalidad siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios.				X				X				X
7	El personal de la municipalidad siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios.				X				X			X	
8	El personal de la municipalidad siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los usuarios.				X				X				X
9	El personal de la municipalidad atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente.				X				X				X
10	La municipalidad tiene un horario de atención conveniente para atender a todos los usuarios.				X				X				X
	<b>Seguridad</b>												
11	El comportamiento del personal de la municipalidad inspira confianza en los usuarios.				X				X				X
12	El personal de la municipalidad trata siempre con cortesía a los usuarios.				X				X				X
13	El personal de la municipalidad tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los usuarios.				X			X					X
14	El personal de la municipalidad entiende las necesidades específicas de los usuarios.				X				X				X
15	La municipalidad tiene en cuenta los intereses del usuario.				X				X				X
	<b>Aspectos tangibles</b>												
16	Las instalaciones de la Municipalidad son adecuadas y están en buen estado.				X				X				X
17	La información proporcionada por la Municipalidad es clara y comprensible.				X				X				X
18	Los materiales y recursos utilizados por la Municipalidad son de calidad.				X				X				X
19	La Municipalidad proporciona canales de acceso físico y digital accesibles para todos.				X				X				X
20	Los servicios y trámites de la Municipalidad están bien organizados y son fáciles de utilizar.			X					X				X

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia y coherencia entre las dimensiones e indicadores, por lo que el instrumento puede aplicarse

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

**Apellidos y nombres del experto validador.** Mtra. CPC. Pizzan Tomaguillol, Nieves del Pilar

DNI: 03700347

**Especialidad del validador (a):** Gestión pública.

Tarapoto, 02 de diciembre de 2023

  
 Mtra. CPC. Nieves del Pilar Pizzan T.  
 GOD. 052 - 219018  
 DNI: 71113054

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Variable “Satisfacción del usuario”

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	<b>Fiabilidad</b>												
1	El personal de la municipalidad distrital cumple con el servicio que promete.				X				X				X
2	El personal de la municipalidad distrital muestra sincero interés en resolver los problemas del usuario.			X					X				X
3	El personal de la municipalidad distrital realiza las cosas bien en la primera oportunidad.				X				X				X
4	El personal de la municipalidad distrital entrega los servicios a los usuarios en el tiempo que promete hacerlo.				X				X				X
5	El personal de la municipalidad indica a los usuarios exactamente cuándo se llevará a cabo el servicio.				X				X				X
	<b>Capacidad de respuesta</b>												
6	El personal de la municipalidad siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios.				X				X				X
7	El personal de la municipalidad siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios.				X				X				X
8	El personal de la municipalidad siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los usuarios.			X					X				X
9	El personal de la municipalidad atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente.				X				X				X
10	La municipalidad tiene un horario de atención conveniente para atender a todos los usuarios.				X				X				X
	<b>Seguridad</b>												
11	El comportamiento del personal de la municipalidad inspira confianza en los usuarios.				X				X				X
12	El personal de la municipalidad trata siempre con cortesía a los usuarios.				X				X				X
13	El personal de la municipalidad tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los usuarios.				X			X					X
14	El personal de la municipalidad entiende las necesidades específicas de los usuarios.				X				X				X
15	La municipalidad tiene en cuenta los intereses del usuario.				X				X				X
	<b>Aspectos tangibles</b>												
16	Las instalaciones de la Municipalidad son adecuadas y están en buen estado.				X				X				X
17	La información proporcionada por la Municipalidad es clara y comprensible.				X				X				X
18	Los materiales y recursos utilizados por la Municipalidad son de calidad.				X				X				X
19	La Municipalidad proporciona canales de acceso físico y digital accesibles para todos.				X				X				X
20	Los servicios y trámites de la Municipalidad están bien organizados y son fáciles de utilizar.				X			X					X

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia y coherencia entre las dimensiones e indicadores, por lo que el instrumento puede aplicarse

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

**Apellidos y nombres del experto validador.** Dr. Torres Delgado, Wilson

DNI: 40751019

**Especialidad del validador (a):** Metodólogo.

Tarapoto, 02 de diciembre de 2023

  
 Dr. Wilson Torres Delgado  
 Docente en Metodología  
 UNSM

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Variable “Satisfacción del usuario”

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	<b>Fiabilidad</b>												
1	El personal de la municipalidad distrital cumple con el servicio que promete.				X				X				X
2	El personal de la municipalidad distrital muestra sincero interés en resolver los problemas del usuario.				X				X				X
3	El personal de la municipalidad distrital realiza las cosas bien en la primera oportunidad.				X				X				X
4	El personal de la municipalidad distrital entrega los servicios a los usuarios en el tiempo que promete hacerlo.				X				X				X
5	El personal de la municipalidad indica a los usuarios exactamente cuándo se llevará a cabo el servicio.				X				X				X
	<b>Capacidad de respuesta</b>												
6	El personal de la municipalidad siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios.				X				X				X
7	El personal de la municipalidad siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios.				X				X				X
8	El personal de la municipalidad siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los usuarios.				X				X				X
9	El personal de la municipalidad atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente.				X				X				X
10	La municipalidad tiene un horario de atención conveniente para atender a todos los usuarios.				X				X				X
	<b>Seguridad</b>												
11	El comportamiento del personal de la municipalidad inspira confianza en los usuarios.				X				X				X
12	El personal de la municipalidad trata siempre con cortesía a los usuarios.				X				X				X
13	El personal de la municipalidad tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los usuarios.				X				X				X
14	El personal de la municipalidad entiende las necesidades específicas de los usuarios.				X				X				X
15	La municipalidad tiene en cuenta los intereses del usuario.				X				X				X
	<b>Aspectos tangibles</b>												
16	Las instalaciones de la Municipalidad son adecuadas y están en buen estado.				X				X				X
17	La información proporcionada por la Municipalidad es clara y comprensible.			X					X				X
18	Los materiales y recursos utilizados por la Municipalidad son de calidad.				X				X				X
19	La Municipalidad proporciona canales de acceso físico y digital accesibles para todos.				X			X					X
20	Los servicios y trámites de la Municipalidad están bien organizados y son fáciles de utilizar.				X				X				X

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia y coherencia entre las dimensiones e indicadores, por lo que el instrumento puede aplicarse

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

**Apellidos y nombres del experto validador.** Dr. Cárdenas García, Ángel      DNI: 40724225

**Especialidad del validador (a):** Metodólogo.

Tarapoto, 02 de diciembre de 2023

  
**MBA. Ángel Cárdenas García**  
 DOCENTE EN METABOLÓGIA  
 UNSM

## Base de datos estadísticos

N.º	Planificación	Organización	Dirección	Control	Gestión de calidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario
1	23	21	24	21	89	24	23	23	8	78
2	24	22	25	18	89	25	25	24	17	91
3	14	16	13	17	60	18	18	18	16	70
4	22	25	23	23	93	23	24	21	24	92
5	25	23	22	19	89	23	22	24	23	92
6	15	15	17	23	70	15	19	19	23	76
7	20	17	14	16	67	14	20	16	21	71
8	10	7	13	11	41	18	7	9	13	47
9	24	23	21	19	87	21	13	13	20	67
10	6	17	18	13	54	16	9	17	24	66
11	21	13	24	19	77	24	14	13	16	67
12	7	10	12	5	34	12	10	6	25	53
13	15	14	24	18	71	23	19	13	21	76
14	25	24	25	18	92	24	14	14	25	77
15	25	22	21	22	90	23	24	23	10	80
16	23	22	24	24	93	22	21	24	18	85
17	21	23	24	22	90	22	24	25	24	95
18	13	18	14	21	66	24	18	16	24	82
19	25	21	25	24	95	25	24	21	24	94
20	9	7	8	6	30	8	11	5	24	48
21	15	14	13	25	67	16	17	15	25	73
22	21	25	23	23	92	25	21	25	7	78
23	19	14	15	12	60	17	20	16	18	71

24	21	24	22	21	88	23	24	23	14	84
25	6	7	10	8	31	7	10	6	19	42
26	9	8	5	7	29	8	6	7	11	32
27	21	25	21	25	92	21	25	23	17	86
28	24	25	25	24	98	25	21	22	20	88
29	24	22	22	23	91	25	23	25	22	95
30	24	23	21	24	92	25	23	23	24	95
31	23	24	21	21	89	23	23	21	22	89
32	25	21	22	25	93	25	21	22	10	78
33	23	23	23	22	91	24	21	24	21	90
34	17	19	15	24	75	20	13	13	25	71
35	16	16	14	22	68	21	18	19	23	81



## Anexo: 07. Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
**MORALES**

"Gobierno honesto al servicio de la gente"

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Morales, 11 de diciembre del 2023

### CARTA N° 0250-2023-ORH-MDM

Sr. : ROLANDO CÓRDOVA ENCALADA

Presente.

ASUNTO : PERMISO PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Mediante la presente es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo, informarle lo siguiente:

Referente a la solicitud con Expo. N° 10286 con fecha 11 de diciembre del 2023, en la que, solicita desarrollar un proyecto denominado "**Gestión de Calidad y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023**" Por lo que, la Oficina de Recursos Humanos, **OTORGA EL PERMISO CORRESPONDIENTE**, desde el día 11 de diciembre del presente año, para poder desarrollar su trabajo de investigación y brindarle las facilidades correspondientes.

Esperando satisfacer sus expectativas por la que está en nuestra institución, nos despedimos, muy cordialmente.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES  
Lic. Gerson Volney Arévalo Castro  
JEFE (e) DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

GVAC/JDRH(E)

Te Tarapoto Nro 136 - Morales - San Martín - Perú - Telf. (042) 522608

## Anexo: 08. Autorización para publicar resultados



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20148157325
<b>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES</b>	
Nombre del Titular o Representante legal:	<b>ALCALDE RUFINO PINEDO MELENDEZ</b>
Nombres y Apellidos	DNI: 01091113

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
<b>GESTION DE CALIDAD Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES, SAN MARTIN - 2023</b>	
Nombre del Programa Académico: <b>MAESTRIA EN GESTION PUBLICA</b>	
Autor: <b>ROLANDO CÓRDOVA ENCALADA</b>	DNI: <b>45037126</b>

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES  
  
Rufino Pinedo Meléndez  
ALCALDE

Firma: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.