



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

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

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Yluquis Noblecilla, Evelyn del Milagro (orcid.org/0000-0002-9846-887X)

ASESOR:

Mg. Villanueva Calderón, Juan Amílcar (orcid.org/0000-0002-0815-6443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de investigación a Dios porque me bendice e ilumina en mi actuar diario. Asimismo, a mis queridos padres, Ramiro y Janeth por todo el amor y apoyo incondicional que me brindan siempre, por sus sabios consejos, enseñanzas, como también por todo el sacrificio y dedicación, a mis hermanos y sobrinas que son mi motivación por cada día llegar más lejos en lo personal como profesional; y aquellas personas que forman parte de mi vida, quienes me acompañaron, guiaron y motivaron en todo este transcurso.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por haberme brindado las oportunidades en esta vida y la fortaleza para superar cada obstáculo, a mis queridos padres por ser la razón de mi existencia y la motivación para continuar superándome, a mi asesor por sus conocimientos brindados para la culminación de la presente investigación y a las personas valiosas que han contribuido en mi crecimiento, de las que he asimilado su experiencia, por lo que muestro mi gratitud.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLANUEVA CALDERON JUAN AMILCAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023", cuyo autor es YLUQUIS NOBLECILLA EVELYN DEL MILAGRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 04 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLANUEVA CALDERON JUAN AMILCAR DNI: 41400923 ORCID: 0000-0002-0815-6443	Firmado electrónicamente por: VCALDERONJ el 04- 12-2023 23:13:01

Código documento Trilce: TRI - 0682593



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, YLUQUIS NOBLECILLA EVELYN DEL MILAGRO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Mochumí, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
YLUQUIS NOBLECILLA EVELYN DEL MILAGRO DNI: 76457908 ORCID: 0000-0002-9846-887X	Firmado electrónicamente por: DYLUQUISNO18 el 05-12-2023 12:33:46

Código documento Trilce: INV - 1444949

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL ASESOR.....	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.....	7
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra y muestreo.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos.....	26
3.6. Método de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN.....	44
VI. CONCLUSIONES.....	49
VII. RECOMENDACIONES:.....	50
REFERENCIAS.....	1
ANEXOS.....	1

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Validación del cuestionario</i>	25
Tabla 2. <i>Fiabilidad de la calidad de servicio</i>	25
Tabla 3. <i>Fiabilidad de la satisfacción del usuario</i>	26
Tabla 4. <i>Dimensión 1: Fiabilidad (Agrupada)</i>	28
Tabla 5. <i>Dimensión 3: Capacidad de respuesta (Agrupada)</i>	29
Tabla 6. <i>Dimensión 3: Seguridad (Agrupada)</i>	30
Tabla 7. <i>Dimensión 4: Empatía (Agrupada)</i>	31
Tabla 8. <i>Dimensión 5: Aspectos tangibles (Agrupada)</i>	32
Tabla 9. <i>Variable: Calidad de servicio (Agrupada)</i>	33
Tabla 10. <i>Dimensión: Profesionalismo (Agrupada)</i>	34
Tabla 11. <i>Dimensión: Expectativas (Agrupada)</i>	35
Tabla 12. <i>Dimensión 3: Satisfacción (Agrupada)</i>	36
Tabla 13. <i>Dimensión 4: Rendimiento percibido (Agrupada)</i>	37
Tabla 14. <i>Variable: Satisfacción del usuario (Agrupada)</i>	38
Tabla 15. <i>Rho de Spearman para hipótesis general</i>	39
Tabla 16. <i>Rho de Spearman de la dimensión fiabilidad</i>	40
Tabla 17. <i>Rho de Spearman de la dimensión capacidad de respuesta</i>	41
Tabla 18. <i>Rho de Spearman de la dimensión seguridad</i>	41
Tabla 19. <i>Rho de Spearman de la dimensión empatía</i>	42
Tabla 20. <i>Rho de Spearman de la dimensión aspectos tangibles</i>	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Esquema de la investigación correlacional.</i>	20
Figura 2. <i>Tamaño de muestra</i>	23
Figura 3. <i>Dimensión 1: Fiabilidad</i>	28
Figura 4. <i>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</i>	29
Figura 5. <i>Dimensión 3: Seguridad</i>	30
Figura 6. <i>Dimensión 4: Empatía</i>	31
Figura 7. <i>Dimensión 5: Aspectos tangibles</i>	32
Figura 8. <i>Variable: Calidad de Servicio</i>	33
Figura 9. <i>Dimensión 1: Profesionalismo</i>	34
Figura 10. <i>Dimensión 2: Expectativas</i>	35
Figura 11. <i>Dimensión 3: Satisfacción</i>	36
Figura 12. <i>Dimensión 4: Rendimiento percibido</i>	37
Figura 13. <i>Variable: Satisfacción del usuario</i>	38

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Mochumí, 2023. La metodología aplicada fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo de nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transeccional; se consideró una muestra conformada por 196 usuarios elegidos mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, a quienes se les aplicó una encuesta utilizando como instrumento al cuestionario. Por lo tanto, los resultados del presente estudio arrojaron un coeficiente del Rho de Spearman ($r = 0,889$) contrastando así que efectivamente se presenta una correlación positiva muy fuerte entre calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí; y, además, se obtuvo un nivel de significancia de 0,000 siendo menor a la región crítica 0,05; por lo tanto, ambas variables se asocian significativamente. En conclusión, se ha logrado determinar que existe relación significativa entre calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Mochumí, lo cual nos permite afirmar que, al brindar una mejor calidad de servicio, mayor será el grado de satisfacción.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, municipalidad.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between the quality of the service and user satisfaction of the District Municipality of Mochumí, 2023. The methodology applied was basic, with a quantitative approach at a correlational level, non-experimental and transectional design. A sample was considered made up of 196 users chosen through simple random probabilistic sampling, to whom a survey was applied using the questionnaire as an instrument. Therefore, the results of this study showed a Spearman's Rho coefficient ($r = 0.889$), thus contrasting that there is indeed a very strong positive correlation between service quality and user satisfaction of the District Municipality of Mochumí; and, in addition, a significance level of 0.000 was obtained, being less than the critical region 0.05; Therefore, both variables are significantly associated. In conclusion, it has been determined that there is a significant relationship between service quality and user satisfaction of the District Municipality of Mochumí, which allows us to affirm that, by providing a better quality of service, the degree of satisfaction will be higher.

Keywords: Service quality, user satisfaction, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Cuando nos referimos a la calidad de servicio, se pretende hacer alusión a las expectativas, las cuales están asociadas a las características determinadas en la búsqueda del servicio satisfactorio que desea el usuario, por lo tanto, en la actualidad han surgido enfoques que vienen prevaleciendo desde la década de los 80 en cuanto a la importancia de realizar estudios y definir las teorías concernientes al servicio en base a la calidad, además de buscar métodos que permitan medir y evaluar el desarrollo del proceso del servicio que se va efectuando, alcanzando resultados positivos en el usuario, reflejados en satisfacción.

Von (2022) hace mención que en términos de complejidad acerca de los factores que parten desde la definición y posteriormente relacionan la satisfacción que se genera después de recibir un servicio en beneficio del usuario, ha sido uno de los incentivos para que se proceda con el desarrollo de modelos que permitan encontrar si existe relación semejante entre los factores que implica brindar un servicio eficiente y las consecuencias o excelencia que se pueden obtener. De igual forma, una visión con respecto a las percepciones que puedan tener los usuarios sobre los servicios públicos, es que mayormente en las entidades del Estado, no prevalecen los niveles de calidad que se le debería brindar al ciudadano, debido a que tradicionalmente la administración pública ha sido criticada, especialmente por los tratos que reflejan en sus servicios al ciudadano.

Al mismo tiempo, Flores et al. (2020) hacen mención que las organizaciones públicas en todos sus niveles no logran encontrar una forma estandarizada de atender a una población cada vez más saturada e informada y por ende más exigente. Si se añade que el continuo crecimiento económico del país viene generando que la población mejore sus ingresos económicos y por lo tanto tengan la facilidad de acceder a una mejor educación; además facilita el uso masivo de internet a través de las redes sociales, ya que son los medios digitales más usados y por las cuales se mantienen informados sobre los acontecimientos más recientes en su localidad y a nivel nacional; en otras palabras, permite que la población sea más consciente sobre los servicios que puede requerir y la atención que amerita calidad para satisfacer lo solicitado.

Con respecto a una excelente prestación de servicios públicos, debería desenvolverse en un medio agradable y grato, tanto para el servidor como para el

solicitante, donde exista la iniciativa de brindarse un servicio cálido, en la cual los atributos morales y éticos de los colaboradores impacten de manera positiva en la percepción satisfactoria del usuario, basados en sus necesidades y expectativas a satisfacer; ya que al existir deficiencias y malestares en los usuarios con respecto al servicio que hayan recibido, repercute en que la confianza hacia sus autoridades se desacredite.

Por lo tanto, el presente estudio surge de un problema global que presentan las entidades públicas y sobre todo muy notable en las municipalidades distritales, donde todo ello se viene generando porque no existe un nivel eficiente cuando se brindan los distintos servicios públicos, debido a que dichos servicios no están enfocados a desarrollarse de manera eficiente y oportuna, conllevando a que las expectativas de los usuarios sean negativas y no se manifiesten en satisfacción, ya que son factores que se encuentran muy presentes en la mente humana. Es así que hoy en día las empresas y organizaciones públicas o privadas, deben prestar mayor atención y enfocarse en constantemente buscar una mejora continua en los estándares de calidad que se brinda durante el servicio que se requiere, permitiendo así un desarrollo organizacional para las entidades públicas.

Faller (2022) evidencia que la misma problemática también se presenta en el contexto internacional, es así que, en EE.UU existe un déficit en el servicio que brindan las autoridades locales, por lo que a través de un estudio realizado, se desarrolló una encuesta aplicada a dos tercios de miles de ciudadanos sobre la atención recibida en los gobiernos, de los cuales el 59% afirma que las quejas manifestadas no se atienden ni se toman en consideración, el 41% manifiesta que la atención que les brindan es ineficiente y no se da solución a sus problemas, por lo tanto no cumplen sus expectativas.

A la vez, en el contexto nacional, Tananta & Bardales (2020) manifiestan que las instituciones públicas se deben a los usuarios y es por ello que se encuentran en la obligación de ofrecer servicios de calidad, orientándose en demostrar que las expectativas que asume el usuario, pueden convertirse en satisfacción después del servicio dado. Al transcurrir el tiempo, en el Perú se puede observar las deficiencias en las entidades del estado, esto deriva de que, en muchas de ellas, no se brinda el trato adecuado y oportuno que merece y necesita el usuario, la capacidad de respuesta es ineficiente y además no existe empatía con el ciudadano, la

consideración especial y el trato justo al usuario está lejos de ser tomado en consideración.

Al mismo tiempo, en el contexto local, Frias & María (2022) también evidencian una problemática de igual magnitud, debido a que una Municipalidad Provincial de Lambayeque, atravesó por una gestión ineficiente, donde la población no era ajena a las quejas de insatisfacción, se recibían diferentes manifestaciones por parte de los usuarios de dicha entidad, tales como que no desarrollaba sus servicios de manera equitativa, ya que existía favoritismo político y los trámites documentarios demoran notablemente, como también la atención que mostraban los funcionarios y colaboradores no era positiva y el trato no era eficiente.

Lo mismo sucede con la Municipalidad Distrital de Mochumí no es ajena a la misma problemática, ya que, según manifestaciones de los usuarios que frecuentaron a dicha entidad o que en algún momento solicitaron ciertos servicios, expresaron quejas sobre la atención brindada, esto dado porque presentaron ciertas incomodidades debido a que los trámites solicitados no se dieron de manera oportuna, la documentación no se agilizaba ni se cumple con los tiempos establecidos, y en ciertas oficinas se encuentra personal que labora y desconoce sobre sus funciones, evidenciándose en la falta de conocimientos sobre la ejecución de procesos a realizar.

Por lo tanto, evidenciadas las problemáticas manifestadas, dicha presencia de quejas e incomodidades está tanto en entidades internacionales, como nacionales y también locales. Ventura (2020) menciona que las entidades del estado deberían conocer el estado situacional de su población y en base a sus deficiencias, buscar mejoras y desde ya empezar a priorizar que el servicio que van a brindar esté orientado a desarrollarse teniendo en cuenta criterios de calidad y buscar mejoras constantes, con el único fin de proporcionar un buen servicio, ya que como entidad pública tienen la misión de ayudar a satisfacer las necesidades básicas de su población, ya que dependen de los usuarios para la contribución en la sostenibilidad y recaudación, por lo tanto, las autoridades y funcionarios deben enfocarse en mejorar los medios de desarrollo para la prestación de servicios, buscar soluciones a las problemáticas.

Portal del Estado Peruano (2022) sintetiza que toda municipalidad como organismo público local presenta una autonomía propia, tanto política como económica y

administrativa, lo cual está sometida a prestar servicios públicos en sus diferentes áreas y oficinas, ofreciendo racionalmente los recursos brindados por el Estado en beneficio de la población y calidad de vida. Sin embargo, se pretende estudiar los determinantes que existen en la atención que recibe el usuario y a la vez verificar si existe o no un déficit en la modalidad de cómo se desempeña el colaborar al momento de brindar un servicio en las distintas áreas que conforman los ambientes de la entidad, lo que provocaría que los beneficiarios de los apoyos se sientan insatisfechos durante su presencia, debido a que el trato no cubre las expectativas del usuario; es decir, mal trato, dudas sin resolver y, en ocasiones, falta de atención a sus preguntas, lo que se traduce en una respuesta negativa.

Según Vera et al. (2022) menciona que uno de los déficits que aqueja la administración pública está relacionada a la prestación de servicios que se les da a los usuarios, debido a que el servicio dado no es el mejor, lo que conlleva a generar incomodidad en el usuario ya que la información solicitada no se cumple en el tiempo requerido, no es la adecuada, y las colas son interminables. Es por ello, que en base a la situación no satisfactoria que atraviesan los usuarios al momento de acceder un servicio público, fue la iniciativa para enfocarse en investigar los factores de desencadenan la problemática y así desarrollar la presente investigación, la cual estará enfocada en proporcionar mejoras y soluciones que faciliten la ejecución de un servicio a base de eficiencia y efectividad, en temas documentarios, administrativos, apoyos y procesos en cualquier área de la Municipalidad, lo que ayudará a que la satisfacción de los usuarios sea buena.

Cruz (2021) hace referencia que actualmente el mundo es muy cambiante y con él también los deseos y requerimientos de las personas en base a las expectativas que se tienen sobre un posible servicio, hablar de un servicio es lidiar con la complejidad que enmarca factores relativamente intangibles, ya que la calidad de un servicio no se puede visualizar, pero si se puede sentir y percibir, lo que generaría una evaluación con respecto a lo solicitado y lo obtenido. Por lo tanto, medir los estándares de la calidad que se brinda respecto al servicio que recibe la población, conlleva a un estudio complejo, debido a que pueden existir diferentes variaciones en función a las percepciones y expectativas que dese el usuario.

En este contexto, se evidenció supuestas incomodidades e incidencias al momento de acceder a los servicios brindados por la Entidad y es notable que se presenta una realidad problemática para quienes hacen uso y acceden a los servicios públicos que una Municipalidad brinda a los ciudadanos de su jurisdicción, expresando que no están satisfechos con su servicio recibido y en cambio reportan incomodidades y malestar.

Ante dicha problemática manifestada en el estudio, conlleva a plantearse la problemática siguiente, ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí - Lambayeque, 2023?

Del mismo modo, se formularon los problemas específicos siguientes: a) ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023?, b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023? y c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023?

En cuanto a las justificaciones del estudio, como justificación práctica en base al problema percibido, se tiene como objetivo identificar si entre las variables de estudio existe una posible relación, es decir concretar si la Municipalidad del Distrito de Mochumí brinda servicios de calidad a la población y si ello, repercute en la satisfacción que posteriormente debería obtenerse, con la finalidad de garantizar un servicio oportuno y eficiente hacia la población, que será retribuido en los niveles de satisfacción, es así que, se empleó el modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación, debido a que es una de las herramientas que facilita el proceso para medir la calidad que demanda un servicio brindado, ameritando contrastar las expectativas que presentan los usuarios en base a lo que solicitan y lo que desean obtener; asimismo, permite diseñar mejoras. Del mismo modo, se tiene como justificación social, contribuir asertivamente en informar sobre los estándares de calidad que reciben los usuarios cuando acceden a los servicios públicos y cuál es el nivel alcanzado de satisfacción en los beneficiarios de la Municipalidad Distrital de Mochumí, con el propósito de que las autoridades y funcionarios propongan acciones de mejora, buscando métodos que permitan optimizar las gestiones internas como externas y brindando así servicios que satisfagan lo solicitado y

finalmente como justificación teórica, el estudio está fundamentado en teoría recaudada por distintos autores relevantes, consultadas en fuentes confiables e indexadas, quienes gracias a sus investigaciones y conocimientos permitirán enfocarse y describir los conceptos y dimensiones de las variables en estudio.

Asimismo, orientándose a los objetivos del presente estudio, se tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023; además se desarrollaron los objetivos específicos descritos a continuación: a) Identificar el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023, b) Identificar el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023, y c) Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023. Finalmente, se obtuvo como hipótesis general: La calidad de servicio si se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí. Seguidamente se obtuvo como hipótesis específica: Las dimensiones de la calidad de servicio si se relacionan con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí,2023.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, en lo que concierne al marco internacional, se presentarán evidencias de diferentes investigaciones realizadas.

Según Vallejos (2022) realizó su investigación con la finalidad de estudiar la incidencia de la calidad de servicio con respecto a la satisfacción de los usuarios en las municipalidades de Costa Rica. El estudio está desarrollado mediante una metodología cuantitativa, teniendo una muestra de 90 personas encuestadas. A la vez, el instrumento usado para realizar la medición de la relación existente fue la encuesta, procediendo a elaborar el cuestionario mediante la escala de Likert, donde dichas preguntas fueron precisadas en referencia a las dimensiones del modelo SERVQUAL. Finalmente se concluyó demostrando que existe un grado correlacional significativo y positivo, afirmando que efectivamente el índice de satisfacción si se encuentra relacionado con los servicios que se desarrollan a base de calidad en los municipios.

En referencia a Tamez et al. (2022) basó su estudio en verificar el nivel de satisfacción de los consumidores en relación a la calidad del servicio que ofrece SIMAS Monclova – México, por lo tanto la metodología fue descriptiva, sometida a un enfoque cuantitativo, mediante un método estadístico – analógico. El estudio tuvo una población de 3,000 usuarios consumidores, de los cuales solo 341 fueron parte de su muestra; asimismo, se aplicó la encuesta como método para recoger la información requerida, a través de un instrumento muy usado con el fin desarrollar la elaboración del cuestionario bajo la escala de Likert. Como conclusión se obtuvieron resultados sobresalientes en base a la relación significativa que existe entre la calidad de los factores que son parte de las herramientas empleadas para brindar un servido cálido, que genera satisfacción en los usuarios.

De acuerdo con Garay (2020) desarrolló su investigación basada en la Dirección de Concentración Social del Municipio de Monterrey – México, con el objetivo de evaluar la satisfacción de los ciudadanos y la calidad del servicio. Ante ello, aplicó una investigación mixta, considerando tanto para la cuantitativa hacer uso de la técnica del cuestionario bajo una escala de medición llamada Likert, adaptándose al modelo conocido como SERVQUAL, siendo aplicado bajo una muestra conformada por 186 denuncias; del mismo modo, con respecto a la investigación cualitativa su instrumento de aplicación fue una entrevista donde su muestra

objetiva estuvo dirigida 58 ciudadanos con criterios para realizar denuncias. Concluyendo con los resultados encontrados después del desarrollo de la aplicación se logró identificar que relativamente existe satisfacción en los ciudadanos que recurren a dicho municipio, y esto es debido a los resultados positivos con respecto a las atenciones de calidad que reciben.

A criterio de Silva et al. (2021) en su investigación titulada “la relación entre la calidad en el servicio, satisfacción y lealtad del cliente”, enfocada en una de las empresas comerciales de México, dicho estudio se realizó con el propósito de que proceda a la evaluación de la relación que se da entre sus variables en cuestión. En cuanto a su metodología, se enfocó en un estudio de caso, con un enfoque exploratorio y descriptivo, con un alcance correlacional; asimismo, su población estuvo compuesta por 129 clientes; la técnica de recolección de datos estuvo basada en un cuestionario desarrollado en tres partes, donde la primera parte se elaboró con los criterios de las dimensiones del método SERVQUAL. A modo de conclusión, los valores demostrados bajo los coeficientes de Cronbach, evidencian que efectivamente existe una asociación positiva entre la relación de sus variables, lo que significa que comprobadas las hipótesis se puede deducir que mientras la empresa tenga intenciones de mejorar el desarrollo de cómo se desenvuelve la atención de servicios en base a la calidad, con el fin de que la percepción de satisfacción que se obtenga sea positiva.

Continuando con los estudios encontrados en el marco nacional, se plasmaron las siguientes investigaciones.

Según Bendezú et al. (2022) la investigación que se desarrolló estuvo enfocada a determinar la relación existente entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Huarochirí - Lima. Con respecto a su metodología, la investigación se desarrolló de manera cuantitativa, aplicando un diseño no experimental, mediante un método hipotético – deductivo. Para la extracción de sus datos determinaron el uso del instrumento a base del cuestionario, sometido a su población objetiva conformada por 250 usuarios de dicha Municipalidad. Finalmente se concluyó que en base a su objetivo principal, se pudo contrastar que efectivamente existía una relación entre la calidad del servicio brindado y la satisfacción, de lo cual en sus resultados se obtuvo una significancia de $0.000 < 0.05$ con un valor del coeficiente correlacional de $(r=0,880)$; por lo tanto, se afirma que

entre sus variables de estudio si existe una correlación con un nivel positivo moderado, asimismo, en los hallazgos de sus dimensiones se concluye que efectivamente influye en la satisfacción percibida, por ende, fiabilidad fue moderada con un rango de ($r=0.639$), también la capacidad de respuesta fue alta con un valor de ($r=0.707$), la seguridad fue moderada con ($r= 0.638$), del mismo modo la empatía obtuvo (0.577) y también la tangibilidad con ($r=0.636$); manifestando así, que en la Municipalidad de Huarochirí se debe mejorar la atención a los ciudadanos, con el fin de que reciban un trato positivo y después del servicio dado, obtengan una satisfacción personal.

Del mismo modo, el autor Pérez (2022) en el desarrollo de su estudio dirigido a la Municipalidad Distrital de Iparía - Ucayali, tuvo como finalidad el poder evaluar si se evidencia relación en base a la calidad de servicio que se brinda como también en la satisfacción de los usuarios. Se efectuó una metodología aplicada, estuvo determinada en base a una investigación descriptiva y a la vez correlacional, también, tuvo un diseño transeccional. En lo que respecta a su población general estuvo conformada por 7000 pobladores, de los cuales en su muestra sólo fueron 163 habitantes, quedando únicamente seleccionados 104 pobladores que asisten a la Municipalidad. Con la finalidad de proceder al recojo de los datos que se necesitaban, se generó una encuesta, para después de ello, elaborar un cuestionario de aplicación, método usado con el propósito de poder establecer si hay relación existente entre las variables en investigación. De tal modo, se concluye que verdaderamente se evidencia la correlación en sus dos variables, debido a que los resultados obtuvieron una significancia de 0.019, siendo este un valor menor al 0.05, lo cual resulta que Rho de Spearman es una hipótesis confirmada, a la vez, el grado de satisfacción se encuentra en un nivel alto con 73%, seguido de un 18% como rango medio y un rango bajo de 9%.

Asimismo, Arriola (2022) enfocó su investigación en una Municipalidad de Lima Metropolitana, en la cual se planteó como determinante verificar si su variable en base a la calidad de servicio se puede relacionar con su segunda variable enfocada en la satisfacción que perciben los ciudadanos, es así que, su fase metodológica se concentró en ser aplicada y correlacional, con una investigación enfocada cuantitativamente y a la vez se fue no experimental. Asimismo, la población global estuvo compuesta por 140,679 según el censo del INEI, lo que conllevó a que

efectuaran solo una muestra de 384 habitantes, ante ello, aplicaron una encuesta bajo la modalidad del cuestionario enfocado en las dimensiones del método SERVQUAL. Por lo tanto, en los resultados obtenidos se evidencia un valor de ($r=0.623$), lo que significa que sus dos variables ciertamente se relacionan positivamente y se afirmó la relación de las cinco dimensiones de calidad en base a la satisfacción, tales valores respecto a los resultados de Spearman, la fiabilidad tiene un ($r=0.489$), la capacidad de respuesta con ($r=0.464$), también la seguridad con ($r=0.647$), la empatía con ($r=0.576$) y por último la tangibilidad con ($r=0.497$). Concluyendo que efectivamente si se da un incremento de calidad en el servicio brindado, secuencialmente la satisfacción obtiene un grado más elevado.

También, Molina (2022) realizó su estudio centrándose en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiental de la Municipalidad distrital de Locroja - Huancavelica, con la finalidad de verificar si se observa una unión evidente entre la calidad de los servicios brindados y la satisfacción obtenida por los usuarios. En base a la metodología fue de enfoque cuantitativo direccionada a ser descriptiva, como también no experimental y empleando un corte transeccional, asimismo, su población estuvo constituida por 330 usuarios frecuentes a dicha Sub Gerencia, de los cuales como muestra fueron elegidos 178 usuarios a los cuales serán sometidos a investigación. Concerniente a la técnica usada con el propósito de obtener una base de datos fue la encuesta con su instrumento de aplicación el cuestionario, el cual estuvo direccionado a elaboración bajo el modelo SERVQUAL. De tal modo los resultados arrojados dieron una ($r=0.814$), otorgando confiabilidad y aceptando la hipótesis, bajo un valor bilateral de 0.000 lo que significa que siendo menor a 0.05, automáticamente se afirma la vinculación correlacional.

Finalizando con los antecedentes en el marco local, se presentan las siguientes investigaciones.

Según Adrianzen et al. (2022) en su investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Chiclayo – 2021, tuvieron como objetivo principal el verificar la evidencia entre si se observa relación en base a la calidad del servicio municipal y la satisfacción que recibe el usuario. Su metodología aplicada fue básica, de diseño no experimental, con corte transversal y a la vez correlacional, enfocándose en una muestra de 149 usuarios, asimismo, direccionando su técnica en base a la encuesta para elaborar el cuestionario como instrumento donde se plasmaron los ítems en

función al modelo SERVQUAL. Concluyendo que dados los resultados con un coeficiente de ($r=0.786$), otorgan la correlación positiva en cuanto a la interacción entre sus variables verificadas.

Desde la perspectiva de Baldera & Riojas (2022) enfocaron su investigación en la Municipalidad Distrital de Túcume, con el fin de identificar si se demuestra relación alguna entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. En base a su aspecto metodológico, fue un estudio aplicado, transversal, con un alcance descriptivo. En referencia de la población, se encontró conformada por 110 pobladores, de los cuales fueron seleccionados solo 86 usuarios como muestra del estudio, quienes serían sometidos a la aplicación mediante la encuesta como técnica, bajo la modalidad del cuestionario como instrumento de estudio, que permitiría acceder a la información necesaria. A modo de conclusión, en base a los resultados relacionados al objetivo principal, se da por aceptada la hipótesis de correlación entre sus variables, con un valor de $0.00 < 0.05$; lo que afirma la relación entre ambas variables es de 66.1%; a la vez, se comprobó que la calidad está en un nivel medio con el 53.5%, y se determinó la relación de las dimensiones de calidad con respecto a la satisfacción, teniendo un nivel medio para la fiabilidad con 51.2%, el mismo nivel medio para capacidad de respuesta con 58.1%, y la empatía en nivel alto con 54.6%; por lo tanto, los servicios brindados deben enfocarse a calidad de atención en base a las necesidades de la población, lo que conllevaría a un mayor nivel de satisfacción.

Ante este panorama, Sotacuro (2020) desarrolló su estudio en la Municipalidad Distrital de Lambayeque, con la finalidad de evaluar la relación de satisfacción de la población con respecto a la calidad de gestión administrativa. Se hizo uso de una metodología que estuvo enfocada cuantitativamente, y a la vez fue una investigación correlacional, como también su diseño fue no experimental, transaccional. Tuvo como población global a 1340 pobladores, quedando como muestra 299; en cuanto al instrumento de aplicación fue el cuestionado, elaborado a base de la encuesta. Se concluye que en base a los resultados arrojados se encuentra un valor de ($r=0.0475$) siendo una correlación positiva, lo que afirma la hipótesis alterna y relaciona sus variables estudiadas. Asimismo, se obtuvo un 63% de todas las personas encuestadas quienes comentan que, con respecto a la

satisfacción, el nivel percibido es bajo, frente a los servicios brindados, mientras que el 37% está en un grado favorable.

Del mismo modo, Chumioque & Exebio (2022) tuvo como determinante aplicar su investigación en una Municipalidad del Distrito de Chiclayo, con el objetivo de poder evaluar si existe alguna relación dada en la calidad del servicio brindado y posteriormente la satisfacción que obtiene el usuario. En detalle de la metodología tuvo un enfoque cuantitativo, como también fue no experimental y a la vez correlacional, con respecto a su población estuvo constituida por 529 usuarios frecuentes a dicha Municipalidad, de los cuales como muestra fueron elegidos 74 usuarios a los cuales serán sometidos a investigación. Concerniente al método que se usó para la obtención de los datos requeridos, se desarrolló una encuesta y posteriormente se aplicó el desarrollo del cuestionario, el cual estuvo direccionado a elaboración bajo el modelo SERVQUAL. De tal modo los resultados arrojados otorgan confiabilidad aceptando la hipótesis, bajo un valor de ($r=0.849$), lo que significa que automáticamente se afirma la vinculación correlacional en sus variables, y en base a sus dimensiones se encontraron en nivel alto, la capacidad de respuesta con 61.6%, la tangibilidad 79.5%, la fiabilidad con 65.8%, mientras que la seguridad 68.5% y la empatía con 74.0%.

A continuación, en lo que concierne a los conceptos de calidad de servicio, se procederán a describir las definiciones de diferentes autores.

Bustamante et al. (2019) manifiestan que el servicio de calidad está relacionado a la calidez y los complementos fundamentales de la cultura establecida en una institución y a la cual se rigen todo aquel que es parte de la misma, con el objetivo de que el servicio se desarrolle en un ambiente agradable, logrando niveles positivos de satisfacción.

A la vez, Musriha & Rapitasari (2023) manifiestan que está basada en una serie de atribuciones que ameritan un servicio o producto, conllevando a la satisfacción de necesidades del cliente.

Misransyah et al. (2023) lo definen en base a los juicios y percepciones del cliente o usuario, significa brindar un servicio que supere las expectativas que se tienen, es desempeñar un rol de atención que demuestre empatía, cortesía, una comunicación asertiva y, sobre todo, que durante el proceso se haga notable la confiabilidad del servicio, generando así confianza en el receptor.

Al mismo tiempo, Trivedi et al. (2023) manifiestan que el incrementar los estándares de calidad de todo servicio a brindar, debe ser considerado como un pilar fundamental para que las empresas mediante una mejora continua puedan optimizar sus procesos y a la vez, les permita conocer las deficiencias que afecten la relación con el usuario, con la finalidad de lograr que los beneficiados aspiren a una percepción excelente.

Por lo tanto, Zaheer (2023) hace mención que la calidad debería ser la máxima prioridad para brindar un buen servicio, debe ser el centro estratégico y cumplir con la excelencia, ya que al cumplir con los requerimientos que necesita el usuario, conlleva a que el valor de lo percibido sea alto.

Finalmente, el servicio a base de calidad hace referencia a las capacidades de una entidad pública para proporcionar un servicio de forma continua y sin interrupciones. La calidad está relacionado a los compromisos que la entidad pública ofrece a los ciudadanos en cuanto a los servicios que presta, por lo tanto, deberá basarse en brindar una información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos, tiempos de respuesta, procedimientos de atención y solución de quejas y reclamaciones, entre otros factores. Por lo tanto, teniendo como objetivo la búsqueda de mejoras constantes en los servicios que se ofrecen, más aún en una Entidad del Estado es fundamental que se fomente la responsabilidad óptima y sobre todo una transparencia total en la gestión pública.

Asimismo, siguiendo la secuencia y con la finalidad de medir los niveles de calidad de los servicios ya ofrecidos, se mostrarán teorías con respecto al modelo empleado en el transcurso del desarrollo de toda la investigación.

Bustamante et al. (2019) hacen mención a los autores y creadores del modelo SERVQUAL, quienes fueron Parasuraman et al. (1988), quienes propusieron y modelaron la creación de un instrumento que, mediante sus cinco dimensiones, permitirá medir el nivel de calidad, logrando así, evaluar la brecha que podría existir entre las expectativas de los usuarios y las percepciones que se generarán antes y después del servicio brindado.

Papa et al. (2020) hace mención que SERVQUAL, es un modelo considerado como uno de los más utilizados con la finalidad de medir a base a las expectativas y percepciones que perciben un usuario, cual fue el nivel de la calidad del servicio recibido.

De acuerdo con Bermúdez et al. (2021) el modelo SERVQUAL es un método que permite la aproximación de la medición de las expectativas y a la vez de las percepciones de los usuarios, esto se desarrolla en base a los indicadores elegidos por los autores con respecto a cada una de las cinco dimensiones que contempla dicho modelo.

Asimismo, Moya (2022) hace mención que Los indicadores de la calidad son medidas cuantitativas que permiten evaluar el desempeño de la entidad pública en la prestación de sus servicios. Los indicadores de calidad pueden medir diferentes aspectos de los servicios, como la eficacia, la eficiencia, la accesibilidad, la satisfacción del cliente, entre otros. Asimismo, son un instrumento importante para monitorear y evaluar la atención que se brinda en la entidad pública, a su vez, permitirá que se logre identificar las posibles áreas que ameritan una mejora con respecto al desarrollo de cómo su personal de desenvuelve brindando ciertos servicios de calidad.

Contreras et al. (2019) manifiestan que las dimensiones que comprende el modelo en mención, fueron creadas de manera general para ser adaptadas a cualquier tipo de organización y ajustadas de acuerdo al contexto del estudio de alguna entidad pública o privada, ya que lo que se pretende con su implementación es conocer cuál es la percepción que tiene el cliente dado en un momento determinado.

Por lo tanto, es importante saber cuál es el nivel de eficacia y a la vez la eficiencia con que se brindan los servicios de una entidad, ya que esto permitirá que las autoridades se preocupen en mejorar la calidad del trato de su personal y todas las características que se presten a una buena percepción del usuario.

Es así que, mediante la teoría brindada por Bustamante et al., (2019) se procederá a mencionar y describir las cinco dimensiones a base del modelo SERVQUAL.

Con respecto a la dimensión basada en los aspectos tangibles se tiene que:

Según Bustamante et al. (2019) los describen como elementos visibles que son parte de un espacio físico y puede estar conformada por la infraestructura, mobiliarios e insumos que se perciben en las distintas oficinas y generan una percepción ya sea buena o mala de la entidad.

Kholaif & Xiao (2023) hacen mención que están relacionados a las características que se genera por el impacto visual, lo cual incluye instalaciones, apariencia del personal, equipos, infraestructura, entre otros.

Zygiaris et al. (2022) manifiestan que esto enmarca a todos los activos tangibles que posee la entidad, es decir todo lo que se encuentra físicamente, se puede ver y tocar, todo ello, se encuentra compuesto por las condiciones de cómo lucen los ambientes, materiales, equipamiento, como también incluye como se percibe la apariencia de los colaboradores de la organización.

Por lo tanto, el valor de la tangibilidad se direcciona a base de las representaciones físicas que se pueden observar en una institución o empresa a la cual el usuario asiste con el fin de solicitar un servicio.

Siguiendo con la dimensión fiabilidad se detallarán conceptos de los siguientes autores:

Bustamante et al. (2022) manifiestan que está relacionado a la capacidad de veracidad de la información y compromiso con el cumplimiento eficiente de un servicio solicitado, además involucra la habilidad de generar confianza desde un inicio y lograr que el cliente o usuario quede tranquilo y satisfecho con lo recibido.

Según Gopal et al. (2023) la simbolizan como habilidades que los servidores generan al momento de prestar sus servicios y dirigirse a los usuarios; es decir, estas habilidades están compuestas por el trato fiable con la finalidad de inspirar confianza y a la vez la autenticidad de la información brindada.

Por lo tanto, es un factor indispensable cuando se da un servicio, donde el compromiso y la confianza contribuye a que las percepciones del usuario generen confiabilidad

Chen et al. (2023) hacen referencia a las capacidades de una entidad pública para proporcionar los servicios de forma consistente y fiable.

Del mismo modo, con respecto a la seguridad se manifiesta lo siguiente:

Según Bustamante et al. (2019) lo manifiestan como una habilidad que se debe desarrollar al momento de que el cliente necesite solucionar sus problemas para satisfacer sus necesidades, es allí que el colaborador debe demostrar las capacidades necesarias para generar confianza en la posible solución a dar; además la seguridad está comprometida a valores como la honestidad y credibilidad que se debe generar para la prestación de un servicio eficaz.

Para Kanan et al. (2023) se refieren al conocimiento que demuestran los empleados sobre las funciones a desarrollar y la capacidad de crear confianza al momento de

comunicarte de manera asertiva con el usuario, con la finalidad de que el mensaje que se quiere transmitir llegue al usuario de manera clara y precisa.

Al Awadh (2023) hace mención que se brinda seguridad, si el personal de una empresa demuestra credibilidad y confianza en el lenguaje para posteriormente desarrollar ciertas acciones, por lo tanto, si se desea lograr ello, los empleados deben estar capacitados y con los conocimientos necesarios que permitan efectuar una atención eficiente y segura.

Con la finalidad de que el usuario pueda experimentar seguridad, los colaboradores deben brindar lo que el usuario necesite, ser honestos y proponerse en que los servicios que se brindan ameritan credibilidad a lo deseado, asimismo, el preocuparse por los intereses y, sobre todo, dar confianza en buscar solución a los requerimientos y problemas de manera confidencial.

En relación a la dimensión en base a la empatía, se resaltan los siguientes autores. Bustamante et al. (2019) hacen énfasis en que empatía hacia el usuario debe demostrarse desde el inicio y durante todo el proceso, el colaborador debe estar presto para brindar una atención cortés y de ayuda en todo momento.

Hu et al. (2023) manifiestan que es la acción indispensable para generar un ambiente agradable, ya que la empatía genera comprensión entre el colaborador y el usuario, esto se da gracias al buen trato, al respeto, al significado de ayuda y, sobre todo, lograr

entender la situación que atraviesa o el servicio específico que se requiere. Es decir, el prestar atención adecuada a lo solicitado, conlleva a que las expectativas del usuario sean complacidas y superadas.

A criterio de Yesmin et al. (2023) hacen énfasis que la empatía en un colaborador debe ser una competencia clave y de vital importancia para que el desempeño en el servicio que se desea brindar genere relaciones amenas con el usuario. Por lo tanto, es necesario que la organización enfoque su atención y observar cómo los colaboradores se desenvuelven al momento de tratar y atender al usuario, regular sus emociones y motivar a que se dediquen en entender y percibir que es lo que quiere y necesita la persona solicitante, con la finalidad de que se cumpla con las expectativas esperadas.

A modo de conclusión se dice que es la conexión de cordialidad, la capacidad de comprender la información proporcionada por la otra persona, es la habilidad de

demostrar tolerancia y entendimiento hacia el usuario que requiere ser orientado sobre lo desconocido.

Finalmente, con respecto a la capacidad de respuesta se presentan los siguientes conceptos:

Según Bustamante et al. (2019) lo definen como la capacidad y disposición que tienen los colaboradores para que puedan entregar una respuesta verás y ágil, de brindar una ayuda y anticiparse a un servicio eficiente rápido y oportuno.

Shunmugasundaram et al. (2023) lo relacionan al momento dado cuando el colaborador debe asegurarse de que los usuarios reciban una atención inmediata, con la finalidad de que se logre satisfacer las necesidades en el tiempo determinando, superando así las expectativas de los usuarios.

Del mismo modo, Bhattacharya et al. (2023) hacen mención que los colaboradores deben siempre mostrar predisposición para atender de manera agilizada y en el tiempo asignado al ciudadano; es decir, debe existir capacidad para ofrecer ayuda rápida y oportuna, generando un servicio en corto tiempo y eficiente.

A su vez, con respecto a lo relacionado en base a la satisfacción del usuario, se procederá a describir las teorías y definiciones de los autores siguientes.

Ticono (2022) define a la satisfacción del usuario como la valoración subjetiva del logro alcanzado, lo cual es gracias a los servicios que se brindaron a base de eficiencia y eficacia en el transcurso de su desarrollo, es así que puede considerarse un indicador blando con un componente subjetivo debido a que se centra más en las percepciones y actitudes del usuario.

Según Kalaja et al. (2023) describen a la satisfacción como el resultado que se pretende conseguir y suele depender del desarrollo del servicio que se va a prestar y las expectativas que tienen los usuarios, e incluso de la intervención de elementos tales como el esfuerzo demostrado, el sacrificio que se emplea y el tiempo que se invierte.

Es decir, el usuario percibe distintos niveles de satisfacción y estos son a partir de la combinación de los diferentes aspectos que influyen al momento de prestar un servicio.

Alam & Mezbah (2023) mencionan que, para ser precisos, la satisfacción es la implementación deseada y preferida de los usuarios, proviene de un concepto psicológico que se basa en las emociones a través de un sentimiento de alegría o

felicidad, generado gracias al servicio eficiente que se recibió, lo que causaría que las expectativas sean cumplidas con un nivel satisfactorio.

La satisfacción se puede entender como una retribución que adquiere el usuario sobre la excelencia total o parcial, generado por los resultados efectivos de una buena atención recibida.

Jou et al. (2023) hacen énfasis en que la satisfacción no es solamente el resultado final esperado, sino es la evaluación de todo el proceso que conlleva el servicio, es la relación desde la interacción eficaz que se tiene entre el colaborador y el usuario, los aspectos tangibles que influyen en el aspecto de comodidad y las características que marcan dichas diferencias entre el nivel de calidad y las expectativas generadas.

Ong et al. (2023) mencionan que la satisfacción es la respuesta de todo lo que se adquirió en el proceso y consta de la evaluación del servicio prestado; es así que, si se pretende que el grado de satisfacción sea favorable, se debe hacer uso de técnicas que permitan conocer la necesidad que se busca saciar o tratar el problema presentado, buscar alternativas de solución y la cortesía con que se trató durante todo el proceso a desarrollar.

Es por ello, que la satisfacción es el nivel de agrado o se relaciona a la recompensa que adquiere el usuario al finalizar los servicios o ciertos productos que se brindaron.

Del mismo modo, Rahaman et al. (2020) manifiestan que la satisfacción tiene grados se obtiene un nivel alto si el servicio recibido cubre las expectativas que desea el consumidor o el usuario, y de lo contrario, cuando no se da el cumplimiento de la necesidad expresada, el usuario queda insatisfecho, debido a que lo que se recibe no se encuentra a la altura de sus expectativas.

Finalmente, según el autor Ticona (2022) se describirán sus dimensiones empleadas.

Por lo tanto, en base a la primera dimensión sobre el profesionalismo se detalla lo siguiente.

En referencia a Ticona (2022) lo define como los factores que identifican y determinan las cualidades, capacidades y habilidades que identifican a los colaboradores de una organización, permitiendo que la imagen de la misma muestre una percepción positiva frente al personal que desarrolla sus labores.

En relación a la segunda dimensión relacionada a las expectativas, se tienen las siguientes definiciones.

Ticona (2022) sintetiza que esta dimensión está basada en las esperanzas o suposiciones de manera adelantadas, ante cierto suceso; es decir, el usuario siempre va a desear que el servicio que va a recibir esté enfocado a satisfacer lo que él necesita o desea, empezando desde el trato amable con el que le gustaría ser atendido.

Al mismo tiempo, Bustamante et al. (2020) describen que es un factor clave y necesario el cumplir con los estándares de exigencias, en base a entregar un trabajo o servicio eficiente, pero sobre todo acorde a lo solicitado, con el fin de que el usuario o cliente quede conforme a lo brindado y las expectativas que supuso al inicio queden más que satisfechas.

Por lo tanto, es indispensable que los servicios a ofrecerse cumplan con las expectativas que desea el usuario y aún más se entregue un valor extra adicional. Con respecto a la dimensión de la satisfacción se detallarán los conceptos dados a continuación.

Para Ticona (2022) menciona que un cliente o usuario satisfecho, es aquel que logró complacer sus necesidades en base a que lo requerido, cumpliendo con sus expectativas deseadas y además parte de ello también está el agradecimiento por la manera eficiente en que se dan solución a los problemas presentados.

Del mismo modo, Montero & Cantón (2020) lo relacionan como el grado de conformidad al acceder a lo solicitado; es el resultado, pero en reacciones emocionales agradables y efectivas, originado por que el servicio que recibió le permitió satisfacer sus necesidades y alcanzó o superó las expectativas que tenía. Por último, en base a la dimensión sobre el rendimiento percibido, se describe las teorías de los siguientes autores.

Según Ticona (2022) nos dice que la cuarta dimensión hace referencia al desempeño que percibe el usuario; esta percepción relativamente se produce en base a las acciones que desarrolla el colaborador al momento de ejecutar un servicio y se deriva en resultados ya sea positivos o caso contrario.

El autor Henao (2020) también lo relaciona con el desempeño en que se desenvuelve la prestación de un servicio y se ve reflejado en los beneficios obtenidos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se determinó una investigación básica.

Según Álvarez (2020) manifiesta que una investigación básica está orientada a buscar y consolidar el saber, así como también la aplicación del conocimiento en el contexto real.

3.1.2. Diseño de investigación

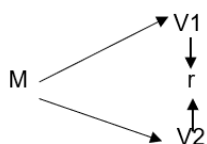
La investigación presenta un enfoque cuantitativo. A criterio de Solís (2019) esto es porque requiere de datos, por lo tanto, se procedió a recopilar información por medio de la encuesta, obteniendo datos que fueron analizados estadísticamente.

De tal modo, también presenta un diseño de carácter no experimental, en base a la definición de Risco (2020) quien menciona que en un diseño no experimental no se emplea la manipulación de las variables, debido a que los fenómenos se observarán tal y como se dan, para posteriormente analizarlos en su contexto natural.

Asimismo, el diseño tiene un alcance temporal de corte transeccional, en base a la definición de Arias et al. (2022) quienes mencionan que la recopilación de información se realiza en un tiempo específico, describiendo sus elementos y características en un momento determinado y a la vez, cuenta con un nivel correlacional, también a criterio de Arias et al. (2022) ya que se adiciona al propósito de la investigación, ya que permite medir si ambas variables a investigar se relacionan entre sí, dando paso a analizar la correlación.

Figura 1.

Esquema de la investigación correlacional.



Dónde:

M: Muestra = Usuarios de la Municipalidad

V1: Variable 1

V1: Variable 2

r: Correlación entre ambas variables

3.2. Variables y operacionalización**Variable 1: Calidad de servicio**

Definición conceptual: Según Bustamante et al. (2019) manifiestan que el servicio de calidad está relacionado a la calidez y los complementos fundamentales de la cultura establecida en una institución y a la cual se rigen todo aquel que es parte de la misma, con el objetivo de que el servicio se desarrolle en un ambiente agradable, logrando niveles positivos de satisfacción.

Definición operacional: La presente investigación empleó la técnica más conocida como la encuesta, y se efectuó la aplicación del cuestionario basado en 20 ítems, siendo desarrollados bajo los criterios de las dimensiones del método SERVQUAL.

Dimensiones: (a) Fiabilidad, (b) Capacidad de respuesta, (c) Seguridad, (d) Empatía y (c) Aspectos tangibles.

Escala de medición: Asimismo, la escala Likert permitió medir de formar ordinal el instrumento.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Ticona Mamani (2022) precisa la satisfacción del usuario como la valoración subjetiva del logro alcanzado, lo cual es gracias a la eficiencia y eficacia de los servicios brindados, es así que puede considerarse un indicador blando con un componente subjetivo debido a que se centra más en las percepciones y actitudes del usuario.

Definición operacional: La presente investigación empleó la técnica más conocida como la encuesta, después se procedió con la aplicación del cuestionario, el cual estuvo basado en 16 ítems, derivados de las dimensiones para medir la satisfacción del usuario, tales como el profesionalismo, expectativas, satisfacción y rendimiento percibido.

Dimensiones: (a) Profesionalismo, (b) Expectativas, (c) Satisfacción, (d) Rendimiento percibido.

Escala de medición: Del mismo modo, la escala Likert permitió medir de forma ordinal el instrumento.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Arias (2020) manifiesta que engloba el conjunto total de elementos en estudio, quienes están constituidos por características similares.

Por lo tanto, esta investigación consideró como su población a todas las personas que asistan como usuarios a realizar determinados trámites de manera mensual a la Municipalidad Distrital de Mochumí, siendo un total de 400 ciudadanos.

Criterios de inclusión: (a) Usuarios tanto hombres como mujeres, (b) Usuario entre la edad de 18 a 70 años y (c) Usuarios que asistan personalmente a la Municipalidad a realizar ciertos trámites.

Criterios de exclusión: (a) Usuarios menores de edad, (b) Colaboradores y funcionarios que laboren en la municipalidad y (c) Usuarios que hayan realizado trámite de manera virtual

3.3.2. Muestra

Según Ojeda (2020) se le considera muestra a un grupo pequeño o subconjunto determinado de la población.

Por tal motivo, la muestra está conformada por un fragmento representativo de 196 usuarios que son parte de la Municipalidad Distrital de Mochumí.

Figura 2.

Tamaño de muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

N: Tamaño de la población = 400

Z: Nivel de confianza = 95%

E: Nivel de precisión = 5%

P: Probabilidad de aciertos = 50%

Q: Probabilidad de desaciertos = 50%

n: tamaño de muestra: **196**

Por lo tanto, se concluye que la muestra objetiva está constituida por 196 usuarios que serán sometidos a evaluación.

3.3.3. Muestreo

Córdova et al. (2021) manifiestan que el muestreo de confiabilidad es una estrategia de selección oportuna, que minimiza esfuerzos y facilita el trabajo de investigación.

Motivo por el cual, se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple, considerando la accesibilidad y disponibilidad de los usuarios que asistan a la entidad municipal, a los cuales se les solicitó la información requerida.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos:

Como técnica de aplicación, se hizo uso exclusivo de la encuesta para después, proceder al desarrollo de la investigación.

Por lo tanto, Salvador et. al. (2021) manifiestan que la encuesta es considerada como las técnicas investigativas y efectivas; además se usan casi siempre en las ciencias sociales, debido a su gran aporte en

la recolección de datos cuantificables. Asimismo, Hernán et. al. (2020) confirma que la encuesta es una herramienta que permite acceder a información relevante y pertinente, dando paso a que dicha información obtenida pueda ser analizada cuantitativamente.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos:

Con el propósito de desarrollar la encuesta, se efectuó el instrumento a base del cuestionario, lo que permitió proceder a medir y evaluar las dimensiones de las variables. Es así que, Ocampo (2020) afirma que el cuestionario es un formulario diseñado con ítems que son formulados enfocados a las dimensiones de las variables en investigación, con el objetivo de que dichas variables sean medibles; asimismo, está estandarizado para ser dirigido a un grupo específico de personas de las cuales se pretende obtener información.

Por lo tanto, a través de la escala Likert, se realizó la aplicación del cuestionario medible de forma ordinal, con el propósito recolectar la información con los datos requeridos, debido a que posteriormente fueron analizados estadísticamente; es por ello, que la aplicación estuvo dividida en dos partes, de tal manera que el primer cuestionario está en relación a la calidad de servicio, siendo esta la primera variable, la cual estará conformada a base de 20 ítems en relación a las cinco dimensiones identificadas en el modelo SERVQUAL y consecutivamente, la segunda parte se realizó en base a la variable 2 para evaluar la satisfacción del usuario, el cual estuvo conformado por 16 ítems. Por lo tanto, dichos cuestionarios serán administrados a 196 usuarios de la Municipalidad Distrital de Mochumí.

Validez del contenido:

Según Vergara et al. (2023) la validez del cuestionario se efectúa con la finalidad de darle confiabilidad y credibilidad a la evaluación mediante interrogantes elaboradas y enfocadas en el tema de estudio, con la finalidad de que tenga un contenido aceptable.

Dicha validez, fue sometida a ser calificada bajo el juicio de expertos.

Tabla 1.

Validación del cuestionario

Validación de cuestionario según expertos		
Experto N° 1 Dr.	José William, Córdova Chirinos	1
Experto N° 2 Mg.	Javier Martin, Bernal Bernal	1
Experto N° 3 Mg.	Víctor Manuel, Llanos Baltodano	1

Confiabilidad:

Según Salvatierra (2020) hace mención que es un método que permite saber el grado de confianza, el cuál generará resultados consistentes y coherentes para la aplicación del instrumento.

Por lo tanto, mediante el uso del programa estadístico SPSS V25 se procedió a conocer la fiabilidad según el Alfa de Cronbach, donde se logró obtener 0.947, siendo este un valor muy fiable, lo que nos dio el acceso para aplicar el instrumento de la calidad de servicio. Del mismo modo, se obtuvo un valor de 0.970, y al encontrarse en un rango positivo y muy aceptable, también permitió la aplicación del segundo cuestionario para conocer la satisfacción del usuario; por lo tanto, dichos valores resultaron ser altamente confiables.

A continuación de detallarán los resultados dados por las tablas siguientes.

Tabla 2. *Fiabilidad de la calidad de servicio.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	20

Tabla 3.

Fiabilidad de la satisfacción del usuario.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	16

3.5. Procedimientos

3.5.1. Recolección de información

Se optó inicialmente por identificar nuestra población objetiva, obteniendo de ello una muestra promedio, asimismo, se utilizó la encuesta como técnica, a través del desarrollo del cuestionario en base a las dimensiones de las variables en estudio, lo cual fue debidamente validado por expertos, con la finalidad de que posterior a ello sean aplicados y así obtener datos que serán cuantificados estadísticamente.

3.5.2. Coordinaciones institucionales

Con la finalidad de proceder con el desarrollo y posteriormente con la ejecución del proyecto de investigación, se procedió a realizar los trámites correspondientes con la Entidad Pública, basado en emitir un documento solicitando el consentimiento de la Municipalidad Distrital de Mochumí, el cual fue dado y autorizado por el señor Alcalde quién es el representante legal de la Institución; asimismo, se otorgó disponibilidad total, brindándose las facilidades pertinentes y necesarias para que el presente estudio pueda realizar la aplicación de los cuestionarios que serán efectuados dos en las instalaciones de la Municipalidad, aplicándolos a los usuarios de dicha entidad y así la investigación puede tener un transcurso eficiente.

3.6. Método de análisis de datos

Con la finalidad de proceder a efectuar el análisis estadístico, se hizo uso del programa SPSS V25, el cual permitió procesar la información recogida gracias al cuestionario, como también facilitó la elaboración de gráficos y tablas estadísticas, que posteriormente fueron interpretadas,

para así contrastar la relación existente entre ambas variables en estudio y corroborando las hipótesis que fueron estimadas inicialmente.

3.7. Aspectos éticos

En referencia al desarrollo de los aspectos éticos que fueron considerados en el desarrollo de la investigación, se detallarán a continuación con el fin de darle valor moral y fomentar valores éticos a la presente investigación:

Consentimientos dados: Los usuarios que serán parte de la muestra en estudio, serán totalmente informados sobre la elaboración y desarrollo de los instrumentos de aplicación.

Confidencialidad: En todo momento se salvaguardará la identidad de los usuarios participantes, ya que esto se llevará totalmente al anonimato.

Permisos y autorizaciones concedidos: La investigación se ejecutará con previas coordinaciones y autorizaciones de la Entidad en estudio.

Asimismo, cabe enfatizar que la investigación está rigurosamente direccionada en base a las Normas APA – 7ma edición, con el propósito de que todo el estudio en mención no acarree faltas académicas y cumpla con los estándares académicos establecidos.

IV. RESULTADOS

A continuación, se procedió a realizar la estadística descriptiva, con la finalidad de identificar el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Mochumí, 2023.

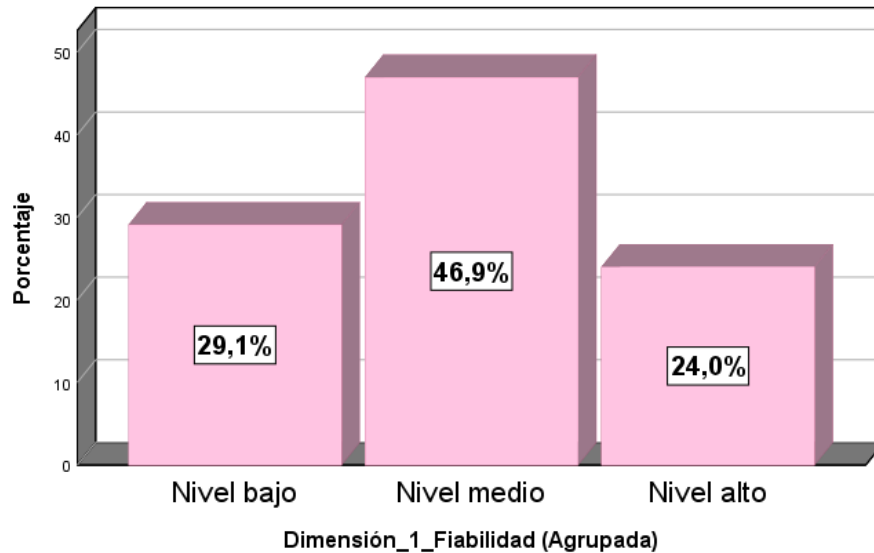
Tabla 4.

Dimensión 1: Fiabilidad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	57	29,1	29,1	29,1
	Nivel medio	92	46,9	46,9	76,0
	Nivel alto	47	24,0	24,0	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Figura 3.

Dimensión 1: Fiabilidad



La presente figura nos demuestra los resultados agrupados de la dimensión fiabilidad, donde se observa que de 196 usuarios encuestados, se dividen en tres niveles, siendo el nivel medio de 46.9%; donde los usuarios indican que los colaboradores de la Municipalidad no están demostrando capacidad de veracidad al momento de solicitar información, generando cierta desconfianza al momento de

acceder a los servicios públicos; luego en el nivel bajo se tiene un 29,1%, donde los usuarios consideran que la fiabilidad es escasa o nula, siendo esto muy negativo para la gestión municipal, y por último en un nivel alto de 24,0%, los usuarios indican que tiene una opinión favorable.

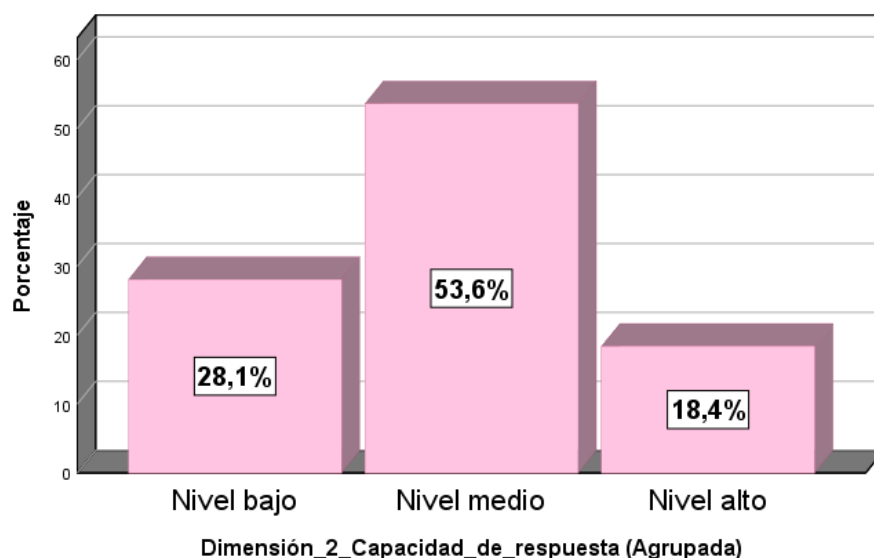
Tabla 5.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	55	28,1	28,1	28,1
	Nivel medio	105	53,6	53,6	81,6
	Nivel alto	36	18,4	18,4	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Figura 4.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta



La figura presente, nos demuestra los resultados agrupados de la dimensión capacidad de respuesta, permitiendo observar que de 196 usuarios encuestados, se dividen en tres niveles, siendo el nivel medio de 53.6%; donde los usuarios consideran regular el tiempo de respuesta y manifiestan que existen algunas debilidades en ciertos factores que permitan que los colaboradores brinden un

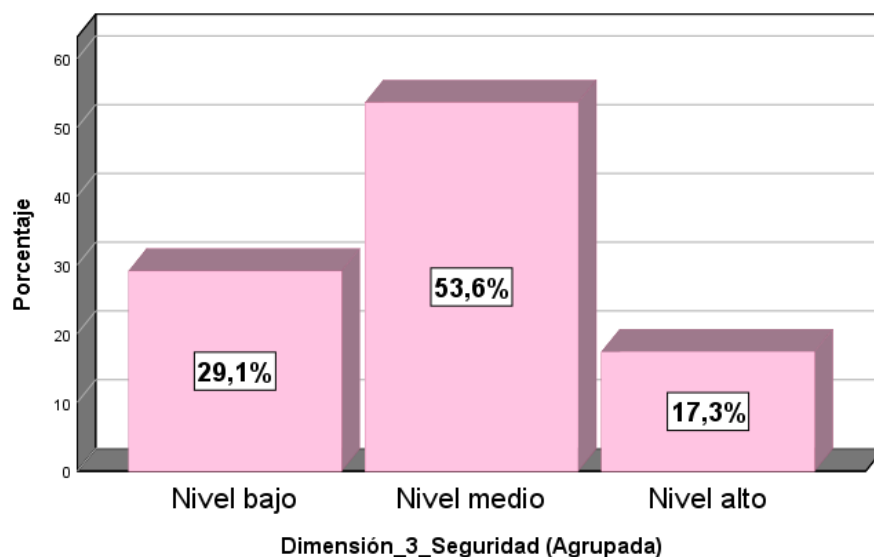
servicio oportuno y esto recae en que los resultados finales no sean favorables para la gestión; luego en el nivel bajo se tiene un 28.1%, donde los usuarios afirman que durante el proceso del servicio brindado, los colaboradores no les ofrecieron una atención oportuna ni eficaz, y por último en un nivel alto de 18.4%, los usuarios están en desacuerdo con las afirmaciones de la mayoría de encuestados, ya que para ellos si se agilizaron los documentos y fue eficiente.

Tabla 6.

Dimensión 3: Seguridad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	57	29,1	29,1	29,1
	Nivel medio	105	53,6	53,6	82,7
	Nivel alto	34	17,3	17,3	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Figura 5. *Dimensión 3: Seguridad*



La presente figura nos demuestra los resultados agrupados de la dimensión seguridad, donde se observa que de 196 usuarios encuestados, se dividen en tres niveles, siendo el nivel medio de 53.6%; donde los usuarios no consideran buena, pero si regular la capacidad que tienen los colaboradores para generar confianza

al momento de solicitar acceso a los diferentes servicios públicos que ofrece la municipalidad; luego se evidencia que en nivel bajo se tiene un 29.1%, donde los usuarios consideran que los colaboradores no demuestran habilidades para resolver problemas, no se comunican de manera asertiva y que más bien generan un ambiente de desconfianza, y por último en un nivel alto de 17.3%, los usuarios indican que han recibido buena atención y dan credibilidad a la confianza que se les brindó.

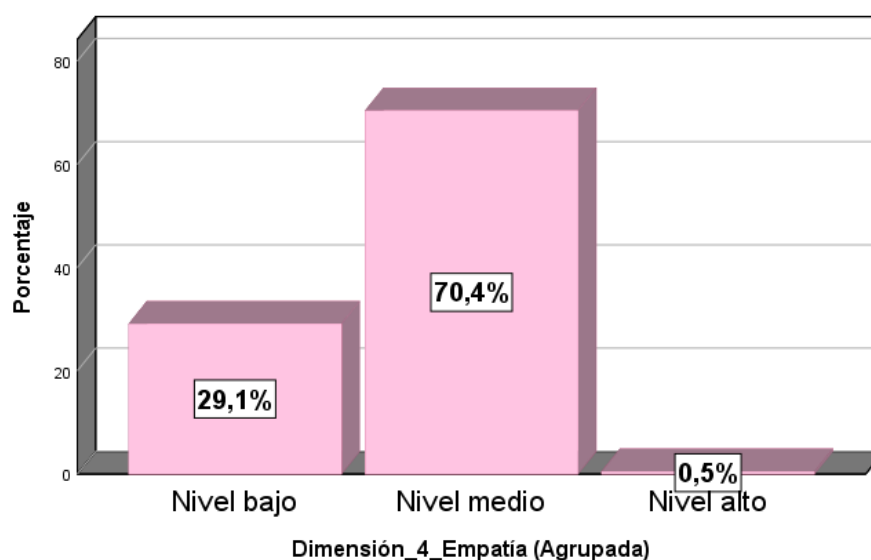
Tabla 7.

Dimensión 4: Empatía (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	57	29,1	29,1	29,1
	Nivel medio	138	70,4	70,4	99,5
	Nivel alto	1	,5	,5	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Figura 6.

Dimensión 4: Empatía



La presente figura nos demuestra los resultados agrupados de la dimensión empatía, donde se observa que de 196 usuarios encuestados, se dividen en tres

niveles, siendo el nivel medio de 70.4%; donde los usuarios indican que el servicio cuenta con estándares mínimos de empatía; luego en el nivel bajo se tiene un 29.1%, donde los usuarios consideran que no se demostró empatía por parte de los colaboradores de dicha entidad, y por último en un nivel alto de 0.5%, los usuarios manifestaron que recibieron un trato justo y se comprendieron sus situaciones.

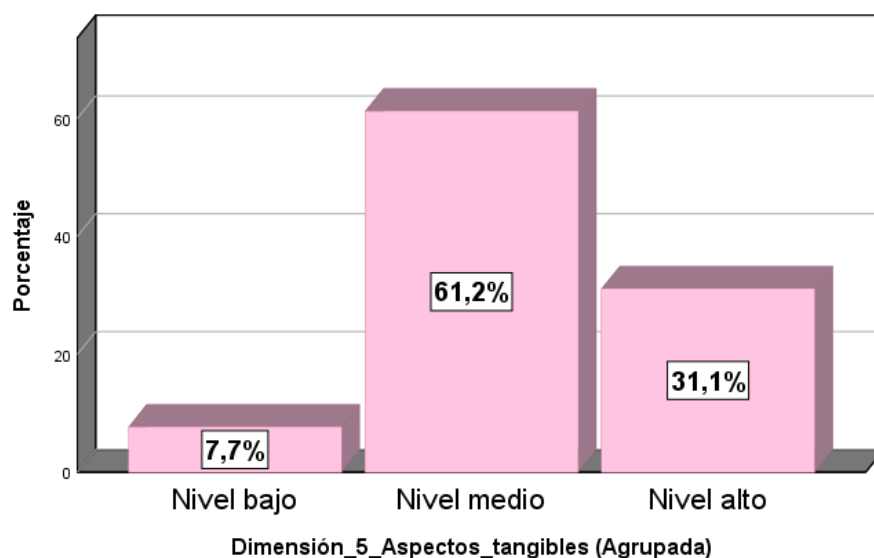
Tabla 8.

Dimensión 5: Aspectos tangibles (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	15	7,7	7,7	7,7
	Nivel medio	120	61,2	61,2	68,9
	Nivel alto	61	31,1	31,1	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Figura 7.

Dimensión 5: Aspectos tangibles



En lo concerniente a los resultados de la última dimensión, donde se observa que de 196 usuarios encuestados, se dividen en tres niveles, siendo el nivel medio de 61.2%; donde los usuarios manifiestan que, en relación a la apariencia y distribución de los ambientes e instalaciones de la Municipalidad, como también la

imagen de los colaboradores se estandarizan en rango regular; luego en el nivel alto se tiene un 31.1%, donde los usuarios indican que los aspectos tangibles se encuentran en buen estado, y por último en un nivel bajo de 7.7%, los usuarios afirman que en dicha entidad definitivamente no existe una óptima distribución de infraestructura, es decir, los elementos visibles de la Municipalidad como de los colaboradores no tienen una percepción favorable.

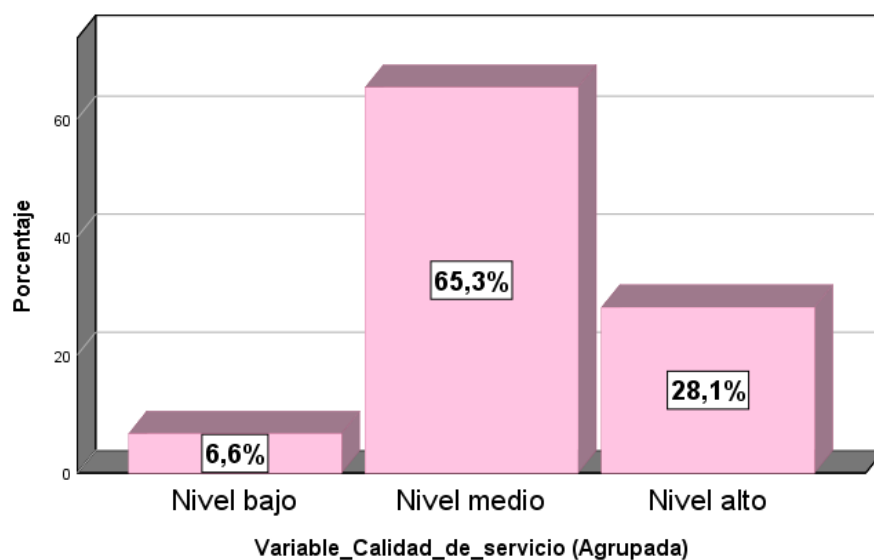
Tabla 9.

Variable: Calidad de servicio (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	13	6,6	6,6	6,6
	Nivel medio	128	65,3	65,3	71,9
	Nivel alto	55	28,1	28,1	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Figura 8.

Variable: Calidad de Servicio



En los resultados agrupados de la variable calidad de servicio, donde se observa que de 196 usuarios encuestados, se dividen en tres niveles, siendo el nivel medio de 65.3%; donde los usuarios manifiestan que durante el proceso de prestación de

servicios que brinda la Municipalidad, no se dio en óptimas condiciones, pero tampoco en un ambiente desagradable, catalogando el servicio prestado en un rango regular; luego en el nivel alto se tiene un 28.1%, donde los usuarios manifestaron que no respaldan las afirmaciones anteriores y para ellos el trato recibido fue cálido y no tuvieron queja alguna, y por último en un nivel medio de 6.6%, los usuarios afirman que la gestión actual carece de servicios eficientes y de calidad.

Consecutivamente, se procedió a realizar la estadística descriptiva, con la finalidad de identificar el nivel de satisfacción del Usuario de la Municipalidad distrital de Mochumí, 2023.

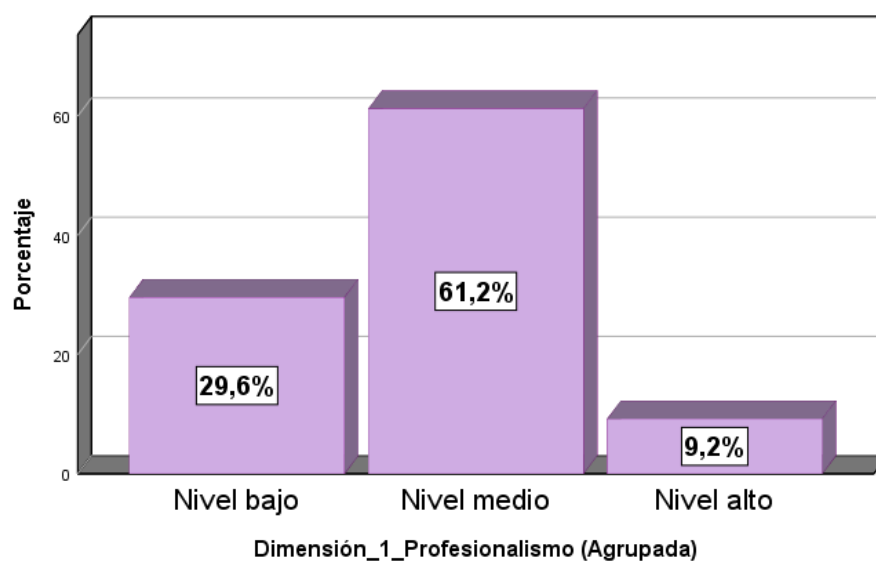
Tabla 10.

Dimensión: Profesionalismo (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	58	29,6	29,6	29,6
	Nivel medio	120	61,2	61,2	90,8
	Nivel alto	18	9,2	9,2	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Figura 9.

Dimensión 1: Profesionalismo



La presente figura nos demuestra los resultados agrupados de la dimensión profesionalismo, donde se observa que de 196 usuarios encuestados, se dividen en tres niveles, siendo el nivel medio de 61.2%; donde los usuarios indican que los colaboradores de la Municipalidad están demostrando que no cuentan con las capacidades para desempeñar eficientemente sus funciones, ya que desconocen los procesos y trámites al momento de solicitar información para acceder a los servicios públicos; luego en el nivel bajo se tiene un 29.6%, donde los usuarios consideran que el grado de profesionalismo es escaso o nulo, siendo esto muy negativo para la gestión municipal, y por último en un nivel alto de 9.2%, los usuarios indican que tiene una opinión favorable.

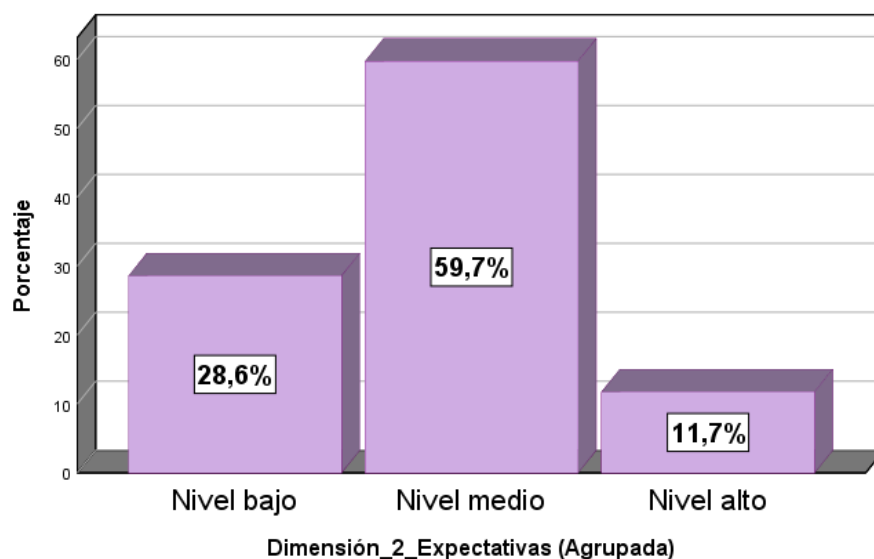
Tabla 11.

Dimensión: Expectativas (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	56	28,6	28,6	28,6
	Nivel medio	117	59,7	59,7	88,3
	Nivel alto	23	11,7	11,7	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Figura 10.

Dimensión 2: Expectativas



La presente figura nos demuestra los resultados agrupados de la dimensión expectativas, donde se observa que de 196 usuarios encuestados, se dividen en tres niveles, siendo el nivel medio de 59.7%; donde dichos usuarios consideran que las expectativas se mantienen en un nivel estándar, es decir no se manifiestan en una satisfacción máxima ni tampoco desagradable; luego en el nivel bajo se tiene un 28.6%, donde los usuarios afirman que las expectativas de un posible excelente servicio, terminó por decepcionarlos, debido a que no fue eficiente, y por último en un nivel alto de 11.7%, los usuarios manifestaron que recibieron el servicio eficaz y eficiente.

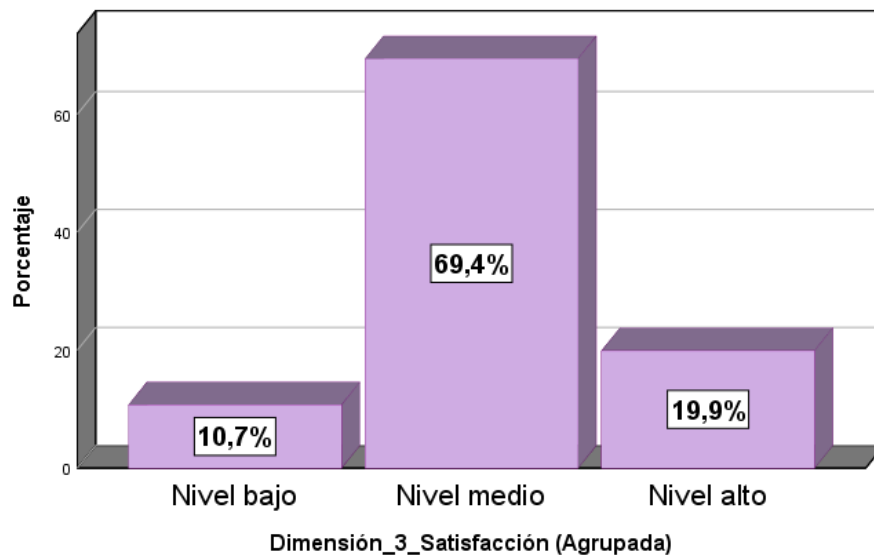
Tabla 12.

Dimensión 3: Satisfacción (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nivel bajo	21	10,7	10,7	10,7
Nivel medio	136	69,4	69,4	80,1
Nivel alto	39	19,9	19,9	100,0
Total	196	100,0	100,0	

Figura 11.

Dimensión 3: Satisfacción



La presente figura nos demuestra los resultados agrupados de la dimensión satisfacción, donde se observa que de 196 usuarios encuestados, se dividen en

tres niveles, siendo el nivel medio de 69.4%; donde los usuarios consideran que el grado de satisfacción por el servicio brindado se encuentra en un estándar regular; luego en el nivel alto se tiene un 19.9%, donde los usuarios afirman que en la entidad municipal si se ofrece un servicio satisfactorio, y por último en un nivel bajo de 10.7%, los usuarios manifiestan que la atención brindada no es eficiente.

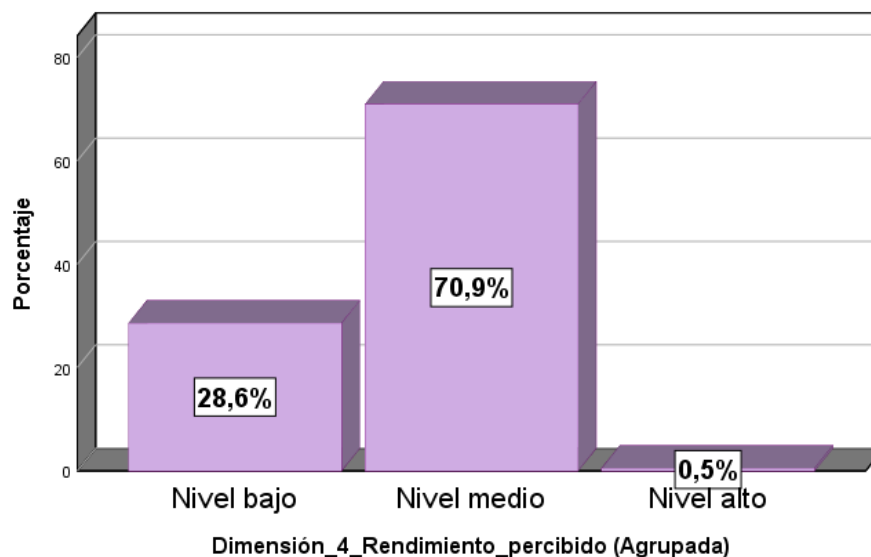
Tabla 13.

Dimensión 4: Rendimiento percibido (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	56	28,6	28,6	28,6
	Nivel medio	139	70,9	70,9	99,5
	Nivel alto	1	,5	,5	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Figura 12.

Dimensión 4: Rendimiento percibido



La presente figura nos demuestra los resultados agrupados de la dimensión rendimiento percibido, donde se observa que de 196 usuarios encuestados, se dividen en tres niveles, siendo el nivel medio de 70.9%; donde los usuarios indican que el desempeño de los colaboradores de la municipalidad se encuentra en un rango regular, ya que sólo buscan cubrir el servicio sin brindar aportes que ayuden

a mejorarlo; luego en el nivel bajo se tiene un 28.6%, donde los usuarios consideran el desempeño en la municipalidad es nulo, ya que no encuentran resultados positivos después de solicitar algún servicio público, y por último en un nivel alto de 0.5%, los usuarios indican que el desempeño ha sido eficiente y con resultados efectivos.

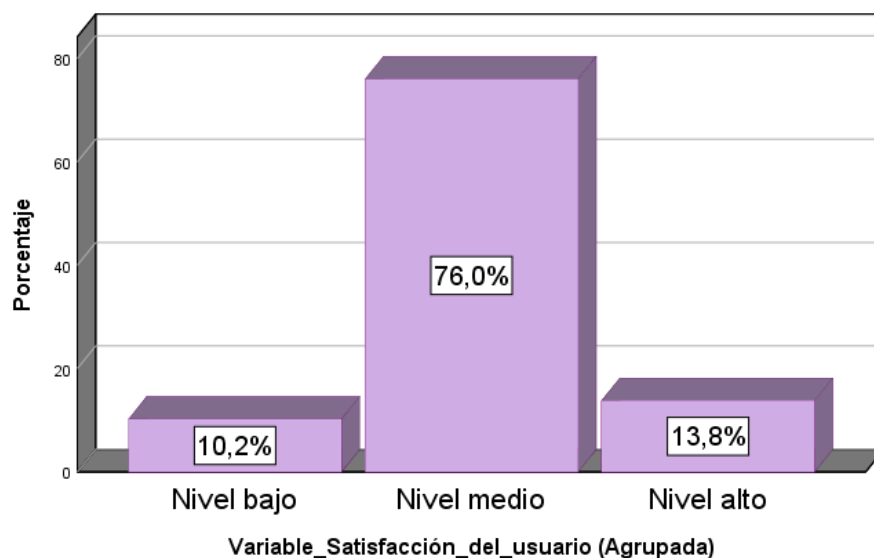
Tabla 14.

Variable: Satisfacción del usuario (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	20	10,2	10,2	10,2
	Nivel medio	149	76,0	76,0	86,2
	Nivel alto	27	13,8	13,8	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Figura 13.

Variable: Satisfacción del usuario



La figura presentada, nos demuestra los resultados agrupados de la variable satisfacción del usuario, donde se observa que de 196 usuarios encuestados, se dividen en tres niveles, siendo el nivel medio de 76.0%; donde los usuarios indican que no están totalmente conformes con los grados de satisfacción que obtuvieron después del servicio recibido; luego en el nivel alto se tiene un 13.8%, donde los

usuarios manifiestan favorablemente los resultados de satisfacción y por último en un nivel bajo de 10.2%, los usuarios consideran que en la Municipalidad no prevalecen los niveles de calidad que se le debería brindar al ciudadano, debido a que los colaboradores no cuentan con los atributos éticos, ni tampoco tienen la iniciativa de brindar un servicio cálido que genere una percepción positiva y por ende no se obtiene un grado de satisfacción positiva.

ESTADÍSTICA INFERENCIAL

A continuación, se procedió a realizar la estadística inferencial, con la finalidad de conocer el grado de correlación significativa.

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023

Prueba de hipótesis general

H1: Existe correlación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí.

H0: No existe correlación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023.

Tabla 15.

Rho de Spearman para hipótesis general

Correlaciones				
			CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	196	196
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	196	196

Según la representación de los datos obtenidos en la tabla mostrada, evidencian que el Rho de Spearman plasma un coeficiente de ($r=0,889$) y en base a la estimación del Baremo, se contrasta que efectivamente se presenta una correlación positiva muy fuerte; del mismo modo, la significancia presenta un valor $< 0,05$, manifestando que verdaderamente hay correlación; finalmente, se concluye que la calidad de servicio se asocia muy significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí.

Objetivo específico

Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023.

Prueba de hipótesis específica

H1: Las dimensiones de la calidad de servicio no se relacionan con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023.

H0: Las dimensiones de la calidad de servicio si se relacionan con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023.

Tabla 16.

Rho de Spearman de la dimensión fiabilidad

Correlaciones				
			SATISFACCIÓN DEL	
			USUARIO	FIABILIDAD
Rho de	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,872**
Spearman	DEL USUARIO	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	196	196
	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,872**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	196	196

Según la representación de los datos obtenidos en la tabla mostrada, evidencian que el Rho de Spearman plasma un coeficiente de ($r=0.872$) y en base a la

estimación del Baremo, se contrasta que efectivamente se presenta una correlación positiva muy fuerte; del mismo modo, la significancia presenta un valor $< 0,05$, manifestando que verdaderamente hay correlación; finalmente, se concluye que la fiabilidad está relacionada significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí.

Tabla 17.

Rho de Spearman de la dimensión capacidad de respuesta

Correlaciones				
		SATISFACCIÓN DEL USUARIO		CAPACIDAD DE RESPUESTA
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,902**
	DEL USUARIO	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	196	196
	CAPACIDAD DE	Coeficiente de correlación	,902**	1,000
	RESPUESTA	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	196	196

Según la representación de los datos obtenidos en la tabla mostrada, evidencian que el Rho de Spearman plasma un coeficiente de $(r=0.902)$ y en base a la estimación del Baremo, se contrasta que efectivamente se presenta una correlación positiva muy fuerte; del mismo modo, la significancia presenta un valor $< 0,05$, manifestando que verdaderamente hay correlación; finalmente, se concluye que la capacidad de respuesta se asocia muy significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí.

Tabla 18.

Rho de Spearman de la dimensión seguridad

Correlaciones				
		SATISFACCIÓN DEL USUARIO		SEGURIDAD
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,900**
	DEL USUARIO	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	196	196

SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	,900**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	196	196

Según la representación de los datos obtenidos en la tabla mostrada, evidencian que el Rho de Spearman plasma un coeficiente de ($r=0,900$) y en base a la estimación del Baremo, se contrasta que efectivamente se presenta una correlación positiva muy fuerte; del mismo modo, la significancia presenta un valor $< a 0,05$, manifestando que verdaderamente hay correlación; finalmente, se concluye que la seguridad se asocia muy significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí.

Tabla 19.

Rho de Spearman de la dimensión empatía

Correlaciones				
			SATISFACCIÓN	
			DEL USUARIO	EMPATÍA
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	196	196
EMPATÍA		Coefficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	196	196

Según la representación de los datos obtenidos en la tabla mostrada, evidencian que el Rho de Spearman plasma un coeficiente de ($r=0,896$) y en base a la estimación del Baremo, se contrasta que efectivamente se presenta una correlación positiva muy fuerte; del mismo modo, la significancia presenta un valor $< a 0,05$, manifestando que verdaderamente hay correlación; finalmente, se concluye que la empatía se asocia muy significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí.

Tabla 20.*Rho de Spearman de la dimensión aspectos tangibles.*

		Correlaciones		
			SATISFACCIÓN DEL USUARIO	ASPECTOS TANGIBLES
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	196	196
	ASPECTOS TANGIBLES	Coeficiente de correlación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	196	196

Según la representación de los datos obtenidos en la tabla mostrada, evidencian que el Rho de Spearman plasma un coeficiente de ($r=0,710$) y en base a la estimación del Baremo, se contrasta que efectivamente se presenta una correlación positiva considerable; del mismo modo, la significancia presenta un valor $< 0,05$, manifestando que verdaderamente hay correlación; finalmente, se concluye que los aspectos tangibles se asocian muy significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí.

V. DISCUSIÓN

Permitió contextualizar la realidad problemática y conocer la conexión significativa entre la calidad de servicio y el grado de satisfacción que se muestra en la Municipalidad Distrital de Mochumí; del mismo modo, se demostró la relevancia que tienen las teorías y textos revisados de diferentes fuentes indexadas y en base a ello, construir juicios críticos sobre su confiabilidad.

Es así que, después de estudiar y analizar las variables de estudio, se interpretaron las estadística descriptivas e inferenciales, lo cual permitió confirmar notablemente la relación existente entre dichas variables; por lo tanto, para fortalecer y otorgarle confiabilidad a nuestra investigación, se contrastarán las hipótesis y se discutirán los resultados agrupados obtenidos frente a los aportes y similitudes de terceros estudios.

Según el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023. Se puede sintetizar que después de procesar la data y al mismo tiempo obtener la estadística inferencial, se interpretaron los resultados de la (tabla 15), llegando a la conclusión que en la presenta investigación, efectivamente se logró determinar la existencia de un nexo entre ambas variables, esto fue determinado gracias al valor ($r=0.889$), siendo esta una correlación positiva muy fuerte según la base de Spearman y a la vez la significancia arrojada fue de 0.000 y al ser menor que 0.05, da pase a la aceptación de la hipótesis alterna.

De igual forma, para respaldo de lo dicho, se tiene la investigación dada en una Municipalidad de Locroja y desarrollada por Molina (2022), quién también encontró relación entre ambas variables en estudio, teniendo una ($r=0.814$), contrastando una correlación positiva muy fuerte y obtuvieron un valor bilateral de 0.000, lo que significa que siendo menor a 0.05, automáticamente se afirma la vinculación correlacional.

También, se cuenta con la credibilidad de Adricanzen et al. (2022), quiénes también afirmaron dicha relación, teniendo un ($r=0.786$), contrastando una correlación positiva muy fuerte y a la vez les arrojó una significancia menor a 0.05, otorgando así una interacción correlativa entre ambas variables.

En consideración a los resultados descritos anteriormente, se puede consolidar que efectivamente concurre una conexión viable entre las dos variables estudiadas; es

por ello que, toda entidad pública debe proyectarse a alcanzar una valla con rango alto sobre el nivel de satisfacción que debería generarse en todos los usuarios y esto sería factible si las percepciones superan o cumplen las expectativas creadas sobre la valoración de la necesidad atendida.

Asimismo, de acorde al primer objetivo específico: Identificar el nivel de calidad de la Municipalidad Distrital de Mochumí, se puede sintetizar que después de la aplicación del cuestionario desarrollado en base al modelo Servqual, y al procesar la data obtenida, se determinó que según la (tabla 9), la calidad se encuentra en un nivel medio, dado que, del total de 196 usuarios encuestados, el 65.3% la consideró en un rango regular; del mismo modo, se determinó el nivel de valoración de las cinco dimensiones, que de igual forma según los resultados agrupados de la estadística descriptiva, las (tablas 5,6,7,8 y 9) arrojaron que por porcentaje mayoritario están consideradas relativamente en un nivel medio, dado que la fiabilidad obtuvo un promedio del 46,9%, capacidad de respuesta un 53,6%, seguridad un 53,6%, empatía un 70,4% y finalmente los aspectos tangibles en un 61,2%.

Del mismo modo, estos resultados se asemejan a los autores Baldera & Riojas (2022), quienes desarrollaron una investigación enfocada en una Municipalidad de Túcume, donde la calidad obtuvo un 53.5%, indicando que su nivel es medio; pero a diferencia de los autores anteriores, ellos solamente optaron por considerar el criterio de evaluar tres dimensiones, siendo la fiabilidad con 51.2%, lo que indica que su rango es medio, por consiguiente en el mismo nivel se encuentra la capacidad de respuesta con 58.1% y siendo la empatía como última dimensión y en contradicción con las demás se encuentra en un nivel alto, ya que los usuarios la consideraron favorable con un 54.6%.

Sin embargo, dichos resultados plasmados líneas arriba, no son respaldados por los autores Chumioque & Exebio (2022), ya que en el desarrollo de su investigación dada en una Municipalidad de Chiclayo, obtuvieron resultados muy favorables, ya que el nivel de las dimensiones que desencadenan de la calidad fueron altas, es así que la fiabilidad está determinada en un rango positivo y alto con un 65.8%, del mismo modo este nivel lo obtuvo capacidad de respuesta con 61.6%, seguridad 68.5%, empatía 74.0% y por último los aspectos tangibles con 79.5%; por lo tanto, basado en lo descrito, se puede decir que estos resultados con niveles muy altos,

son sinónimo de que la calidad con que se desarrollan los servicios en dicha entidad, se realizan eficientemente.

En base a ello, tenemos a Trivedi et al. (2023) quienes manifiestan que, para el perfeccionamiento de la prestación de un servicio eficiente, es necesario estandarizar los procesos de atención. Por esta razón, es relevante que en la entidad municipal temporalmente se evalúen e implementen mejoras en el servicio público, con la finalidad de incrementar las brechas que se encuentran entre las expectativas y percepciones de los usuarios.

Seguidamente, en base al objetivo específico 2: Identificar el nivel satisfacción de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023, se puede sintetizar que después de la aplicación del segundo cuestionario desarrollado en base a las dimensiones fundadas por el autor Ticona, y al procesar la data obtenida, se determinó que según la (tabla 14), la satisfacción se encuentra en un nivel medio, dado que, del total de 196 usuarios encuestados, el 76.0% la consideró en un rango regular; del mismo modo, se determinó el nivel de valoración de las cuatro dimensiones, que de igual forma según los resultados agrupados de la estadística descriptiva de las (tablas 10,11,12 y 13) arrojaron que por porcentaje mayoritario están consideradas relativamente en un nivel medio, dado que el profesionalismo obtuvo un promedio del 61.2%, expectativas 59.7%, satisfacción 69.4% y finalmente el rendimiento percibido un 70.9%.

Y si nos referimos a entidades municipales donde el grado de satisfacción no es favorable, encontramos el respaldo de Sotacuro (2020), quién efectuó su estudio en una Municipalidad del departamento de Lambayeque, donde evidentemente los resultados fueron muy negativos, siendo así que la satisfacción del usuario se localiza en un nivel bajo con el 63% de opiniones que encuadran quejas y desconformidades.

Pero, de lo contrario Pérez (2022) desarrolló una investigación en una Municipalidad de Iparía, donde según los resultados que se obtuvieron, el nivel que contempla la satisfacción de los usuarios está en un rango alto con un 73% que engloba al total de encuestados; por lo tanto, se deduce que estos resultados favorables se destacan debido a que la atención que brindan en dicha entidad está enfocada a desarrollarse en un ambiente agradable y a ofrecer un trato justo, consiente y oportuno.

Dicho lo descrito líneas arriba y según Kalaja et al. (2023) manifiestan que la satisfacción es el resultado final de un servicio brindado. Por lo tanto, se reafirma que, para alcanzar un nivel favorable de satisfacción, es relevante que la entidad mejore la atención pública que se le brinda a los usuarios.

Finalmente, en referencia al objetivo específico 3: Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023. Se puede sintetizar que después de desarrollar y procesar la data para obtener la estadística inferencial, los resultados arrojados en las (tablas 16,17,18,19 y 20), permitieron afirmar positivamente la conexión existente entre las cinco dimensiones y la satisfacción, esto dado a que la fiabilidad tuvo una correspondencia de Spearman de ($r=0.872$), se contrasta que efectivamente se presenta una correlación positiva muy fuerte, lo mismo para capacidad de respuesta con ($r=0.902$), igual para seguridad con ($r=0.900$), también empatía con ($r=0.896$) y por último los aspectos tangibles con ($r=0.710$), siendo esta positiva considerable.

Del mismo modo, estos resultados son respaldados por una investigación dada en una Municipalidad de Huarochirí, donde los autores Bendezú et al. (2022), obtuvieron resultados positivos que también establecen una conexión de significancia, donde la fiabilidad obtuvo un ($r=0.639$), capacidad de respuesta ($r=0.707$), seguridad ($r=0.638$), empatía ($r=0.577$) y por último la tangibilidad ($r=0.636$); por lo tanto, todas las dimensiones según el Baremo de correlación se encuentran en un rango que determina una correlación positiva considerable.

Al mismo tiempo, los resultados presentados anteriormente, también cuentan con el respaldo y similitud en un estudio elaborado por Arriola (2020), quién al estudiar a una Municipalidad de Metropolitana, obtuvo la misma conexión; por lo tanto, para fiabilidad se obtuvo un ($r=0.488$), la capacidad de respuesta ($r=0.464$) y para los aspectos tangibles ($r=0.497$), donde demuestra que las tres dimensiones son positivas medias, sin embargo seguridad obtuvo una ($r=0.647$) y empatía ($r=0.576$), por lo tanto ambas son positivas considerables.

Es así que, según Contreras et al. (2019) se puede afirmar que, para generar un ambiente cálido y obtener un grado de satisfacción elevado, el servicio debe empezar desde un trato amable y a la vez, combinar criterios de atención enfocados en la credibilidad, cortesía, seguridad, tiempo de respuesta y todo factor que es

visible a simple vista. Motivo por el cual, de allí parte la influencia y ventajas de una buena aplicación de dimensiones para que todo servicio sea consumado en base a la eficiencia y precisión de facilitarlo oportunamente.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la existencia de una relación positiva muy fuerte, gracias a que se generó un Rho de Spearman de ($r=0,710$) y una significancia de $.000 < \alpha 0.05$, afirmando una correlación muy significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, contrastando el lazo entre ambas variables y poniendo en evidencia que mientras el servicio se efectúe con calidad y cumpla con las expectativas del usuario, se obtendrá un rango mayor de satisfacción.
2. Se identificó que, en la Municipalidad Distrital de Mochumí, la calidad de servicio se sitúa en un nivel medio con un valor de 65.3%, concluyendo que la atención brindada en dicha entidad no cumple los estándares máximos de calidad al ciudadano, sino se encuentra en un rango regular debido a que el servicio administrativo no es totalmente eficiente.
3. Se identificó que, en la Municipalidad Distrital de Mochumí, el rango de satisfacción se sitúa en un nivel medio con un valor de 76.0%, concluyendo que la satisfacción que obtuvieron los usuarios después de acceder al servicio público municipal, no alcanzó una conformidad favorable, por lo tanto, se encuentra en un rango regular, debido a que no se cumplieron con todas las expectativas.
4. En base a las dimensiones de la calidad de servicio, los resultados del del Rho de Spearman obtenidos gracias a la estadística inferencial, demostraron que las cinco dimensiones si se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumi, esto dado a que la fiabilidad obtuvo una correlación positiva muy fuerte, con un valor de ($r=0.872$); la capacidad de respuesta un valor de ($r=0.902$), de igual forma la seguridad con un valor de ($r=0.900$), también la empatía gracias a un valor de ($r=0.896$); y finalmente los aspectos tangibles con un valor de ($r=0.710$), obteniendo esta última dimensión una correlación positiva considerable.

VII. RECOMENDACIONES:

1. Fortalecer y prevalecer los estándares de calidad al inicio durante el proceso de los servicios públicos al ciudadano; por lo tanto, los servicios deben desarrollarse en base a las necesidades de los usuarios, enfocados en una pronta y eficiente respuesta, obteniendo un grado positivo de satisfacción.
2. Realizar charlas motivacionales y capacitaciones una vez al mes para concientizar al personal y lograr que los colaboradores incrementen su nivel de desempeño y crear un buzón municipal, donde los usuarios tengan total libertad de realizar sus quejas, plasmar sus sugerencias de mejora y dar a conocer las necesidades básicas, con la finalidad de que se tomen en cuenta.
3. Realizar un estudio global a la Municipalidad Distrital de Mochumí, en donde se involucre las manifestaciones de los usuarios mediante la aplicación de una encuesta, permitiendo conocer las falencias y debilidades de la gestión, con la finalidad de implementar y diseñar estrategias de mejora que permitirá incrementar el grado de satisfacción del servicio municipal.
4. Realizar charlas para buscar estrategias que permitan trabajar las habilidades blandas de los colaboradores (fiabilidad); crear un aplicativo móvil que permita conocer en tiempo real el estado y seguimiento del procedimiento documental, asimismo, realizar consultas y solicitudes virtuales, después de ello, generar un QR gratis que permita el acceso directo al enlace de la app municipal y este sea colocado en los puntos claves como en el área de atención al ciudadano (Capacidad de respuesta); fortalecer las normativas de ética, con la finalidad de desempeñarse en todo momento con veracidad, transparencia y honestidad (seguridad); Difundir los convenios de ayuda que se tienen con distintas ONG, y del mismo modo, informar sobre los requisitos que se necesitan para acceder a los programas sociales como OMAPED, DEMUNA, PENSIÓN 65, PROGRAMA JUNTOS (empatía) y finalmente, realizar inventarios de los bienes de manera semestral y así renovar los muebles que se encuentran deteriorados y necesitan atención inmediata (aspectos tangibles).

REFERENCIAS

- Adrianzen, R., Pamela, L., Antonio, M. M., & Armando, W. (2020). *Maestra en Gestión Pública*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82180/Rojas_ALP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguilar, O. C., Saldarriaga, C. A. C., Agama, S. H. G., & Muñoz, A. V. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), Article 1.
<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Al Awadh, M. (2023). Assessing the Quality of Sustainable Airline Services Utilizing the Multicriteria Decision-Making Approach. *Sustainability (Switzerland)*, 15(9). Scopus. <https://doi.org/10.3390/su15097044>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20500.12724/10818>
- Arias, J. L., Covinos, M. R., & Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 237–247.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vásquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis (1.a ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Arias, J. L. (2020). Proyecto de tesis: Guía para la elaboración de tesis. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Arriola Lázaro, A. Y. (2022). Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/52ae4d8d-833b-4960-a4bb-5c7f93ca3f44/content>

- Baldera Damián, C. R., & Riojas Baldera, S. (2022). Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Túcume, Lambayeque 2022. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92558>
- Bhattacharya, P., Mukhopadhyay, A., Saha, J., Samanta, B., Mondal, M., Bhattacharya, S., & Paul, S. (2023). Perception-satisfaction based quality assessment of tourism and hospitality services in the Himalayan region: An application of AHP-SERVQUAL approach on Sandakphu Trail, West Bengal, India. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 11(2), 259-275. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.ijgeop.2023.04.001>
- Bendezú, C. J. C., Pimentel, J. F. F., Mendoza, M. E. B., Ayarza, J. J. M., & Pimentel, D. E. F. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), Article 5. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218
- Bermúdez-Hernández, J., Palacios-Moya², Valencia-Arias¹, A., & Brand-Piedrahita², L. (2021). A proposed model of user satisfaction with medical emergency services by using the SERVQUAL model. *Journal of Pharmacy and Pharmacognosy Research*, 9(6), 859-869. Scopus.
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), Article 2. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). From the expectations to the perception of quality of health services in Guayas, Ecuador. *Informacion Tecnologica*, 31(1), 161-170. Scopus. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Chen, H., Zhang, Y., & Wang, L. (2023). A study on the quality evaluation index system of smart home care for older adults in the community—Based on Delphi and AHP. *BMC Public Health*, 23(1). Scopus. <https://doi.org/10.1186/s12889-023-15262-1>

- Chumioque, S. Y., & Exebio, M. I., (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Chiclayo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96569/Chiscul_CSYS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contreras, F. G., Henríquez, N. A., & Rejas, L. P. (2019). Service quality measurement: The case of the guarantee court from the city of Puerto Montt—Chile. *Ingeniare*, 27(4), 668-681. Scopus. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Cordova-Buiza, F., Tapara-Sinti, J., Gallardo-Tello, N. E., Cordova-Buiza, F., Tapara-Sinti, J., & Gallardo-Tello, N. E. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(5), 277-277. <https://doi.org/10.33588/fem.245.1150>
- Cruz, A., R., (2021). ¿Cómo mejoramos la calidad de los servicios públicos?: Modelo de estimación de los factores prioritarios en el Perú, <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2140379>
- Flores, C. y Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- Frias, O. P. D., & Maria, J. (2022). Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una sub gerencia de registros civiles de una Municipalidad provincial en Lambayeque. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94516>
- Garay, D. (2020). Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y la calidad del servicio de la dirección de concertación social del Municipio de Monterrey en el periodo 2015-2018 [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León].
- Gopal Vasanthi, M., Soundrarajan, V., Nawaz, N., Gajendran, V., & Parayitam, S. (2023). Passenger satisfaction with cleanliness and other service quality dimensions and gender as a moderator: Evidence from Indian Railways.

Cogent Business and Management, 10(1). Scopus.
<https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2183568>

Henao Colorado, L. C. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y administración*, 65(3).
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>

Hernán, F. A., Margarita, M. G., Silverio M. L. (2020). La entrevista y la encuesta ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc.*
file:///C:/Users/Evelyn%20Yluquis/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391.pdf

Hu, W.-L., Chuang, Y.-C., Jiesisibieke, Z. L., & Tung, T.-H. (2023). Identification of critical quality factors and critical satisfaction gaps in emergency training courses for new nurses by the multi-criteria network structure model. *BMC Medical Education*, 23(1). Scopus. <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04330-0>

Iam, M. J., & Mezbah-ul-Islam, M. (2023). Impact of service quality on user satisfaction in public university libraries of Bangladesh using structural equation modeling. *Performance Measurement and Metrics*, 24(1), 12-30. Scopus. <https://doi.org/10.1108/PMM-06-2021-0033>

Jou, Y.-T., Saflor, C. S., Mariñas, K. A., & Young, M. N. (2023). Determining Factors Affecting Perceived Customer Satisfaction on Public Utility Bus System in Occidental Mindoro, Philippines: A Case Study on Service Quality Assessment during Major Disruptions. *Sustainability (Switzerland)*, 15(4). Scopus. <https://doi.org/10.3390/su15042996>

Kalaja, R., Kurti, S., & Myshketa, R. (2023). Service quality and patient satisfaction with private health care services in Albania. *International Journal of Public Health Science*, 12(1), 460-468. Scopus. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v12i1.22240>

Kanan, M., Al-Khalili, R., Alshaibani, E., Saleh, Y., Assaf, R., Al-Mimi, A., & Bakir, A. (2023). Assessing Service Quality at Optical Centers in Palestine Using

- SERVQUAL: Measuring Ambiguity. *Information Sciences Letters*, 12(3), 1591-1607. Scopus. <https://doi.org/10.18576/isl/120344>
- Kholaif, M. M. N. H. K., & Xiao, M. (2023). Is it an opportunity? COVID-19's effect on the green supply chains, and perceived service's quality (SERVQUAL): the moderate effect of big data analytics in the healthcare sector. *Environmental Science and Pollution Research*, 30(6), 14365-14384. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s11356-022-23173-8>
- Misransyah, Risal, S., Khairiy, M., Asmawatiy, C., Saputra, R. W., Sulandjari, S., & Elizabeth, R. (2023). Building trust through quality of service mediated with satisfaction to acceptors of family planning in the province of South Kalimantan. *Heliyon*, 9(2). Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e13142>
- Molina Cardenas, M. L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico, social y medio ambiente de la municipalidad distrital de locroja, provincia de churcampa, región huancavelica. *Universidad Peruana del Centro*. <http://repositorio.upecen.edu.pe/handle/20.500.14127/317>
- Montero-Mora, J. G., & Cantón-Croda, R. M. (2020). Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector privado: Ciudad de Xalapa-Enríquez (México). *Innovaciones Educativas*, 22(32), 122-136. <https://doi.org/10.22458/ie.v22i32.2727>
- Moya, A., (2022, mayo 3). ¿QUÉ ES LA CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO? Blog R&C Consulting | Escuela de Gobierno y Gestión Pública. <https://rc-consulting.org/blog/2022/05/calidad-de-servicio-al-ciudadano/>
- Musriha, & Ralitasari, D. (2023). Rising Customer Loyalty with Beneficial Impact on Service Quality Dimensions during the COVID-19 Pandemic for Tourism in Thailand. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 14(2), 392-397. Scopus. [https://doi.org/10.14505/jemt.v14.2\(66\).09](https://doi.org/10.14505/jemt.v14.2(66).09)
- Oliva, K. A. B. (2022). GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOTUPE.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5324/1/TL_BarretoOlivaKarla.pdf

Ojeda, D. P. C. (2020). Universo, población y muestra.

Ong, A. K. S., Prasetyo, Y. T., Kishimoto, R. T., Mariñas, K. A., Robas, K. P. E., Nadlifatin, R., Persada, S. F., Kusonwattana, P., & Yuduang, N. (2023). Determining factors affecting customer satisfaction of the national electric power company (MERALCO) during the COVID-19 pandemic in the Philippines. *Utilities Policy*, 80. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.jup.2022.101454>

Papa, M. F., Quezada, M. S., de Castro, M. V., Olsina, L., & Martinez, E. M. (2020). Internal quality of service: Alternative for improvement even when customer satisfaction is positive. 2020 IEEE Congreso Bienal de Argentina, ARGENCON 2020 - 2020 IEEE Biennial Congress of Argentina, ARGENCON 2020. Scopus. <https://doi.org/10.1109/ARGENCON49523.2020.9505522>

Perez Arevalo, L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la municipalidad distrital de Iparia 2021. Universidad Nacional de Ucayali. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5696>

RAHAMAN, M. A., ALI, M. J., KEJING, Z., TARU, R. D., & MAMOON, Z. R. (2020). Investigating the Effect of Service Quality on Bank Customers' Satisfaction in Bangladesh. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 823-829. Scopus. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.n10.823>

Risco, A. A. (2020). Clasificación de las Investigaciones.

Salvador, J. A., Marco, G., & Arquero, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Espanola de Documentacion Cientifica*, 44(2), 1–17. <https://doi.org/10.3989/REDC.2021.2.1774>

Salvatierra, A. (2020). Propiedades de un instrumento de recolección de información: la validación y la confiabilidad. España: Independently Published

- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., Delgado-Rivas, J. G., Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Solís, L. D. M. (2019, julio 30). Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. *Investigalia*. <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Sotacuro Ataypoma, D. L., (2022). Relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Lambayeque, Perú 2022 https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/11245/12.%20T059_48040398_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tamez, L. L. G., Sandoval, R. H. H., & Mancilla, G. A. (2022). Identificar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de agua y drenaje municipal. *Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 16(16), Article 16.
- Tananta, C. A. F., & Bardales, J. M. D. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Article 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- Ticona, M. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en una municipalidad distrital de la provincia de Andahuaylas. *Repositorio Institucional UCV*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96645/Ticona_MRX-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trivedi, S. D., Nigam, A., & Pareek, A. (2023). Service quality dimensions in the manufacturer–distributor dyadic relationship: Manufacturer-to-distributor

- context. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 51(3), 407-423. Scopus. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-08-2022-0283>
- Vallejos, G. de J. A. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: Un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes de economía y sociedad*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Ventura, W. (2020). La calidad de los servicios públicos en el Perú. Recuperado 21 de junio de 2023, de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>
- Villanueva Coico, G. R. (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca—Lambayeque. *Repositorio Institucional* - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78762>
- Vera, R. M., Flores, E., & Sierra, J. P. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, Article 1. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2234/3258>
- Vergara, A. P. M., Rincón, M. D., Díaz, O. L. L., & Pérez, O. (2023). VALIDATION BY EXPERT JUDGMENT OF A QUESTIONNAIRE ON KNOWLEDGE, ATTITUDES AND PRACTICES OF THE CONSUMPTION OF FRUITS AND VEGETABLES. *Interciencia*, 48(1), 46-50. Scopus.
- Von Hesse, M. (2022, enero 30). Calidad de servicios públicos, el reto pendiente, por Milton von Hesse. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/calidad-de-servicios-publicos-el-reto-pendiente-por-milton-von-hesse-opinion-noticia/>
- Yesmin, M. N., Hoque, S., Hossain, M. A., Jahan, N., Fang, Y., Wu, R., & Alam, M. J. (2023). SERVQUAL to Determine Relationship Quality and Behavioral Intentions: An SEM Approach in Retail Banking Service. *Sustainability (Switzerland)*, 15(8). Scopus. <https://doi.org/10.3390/su15086536>
- Zaheer, A. (2023). Structure equation modeling (SEM) approach for evaluating and analyzing the effect of IT-based services in banking sector on customer

service quality (SEVQUAL). *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 10(2), 147-155. Scopus.
<https://doi.org/10.21833/ijaas.2023.02.018>

Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 13. Scopus.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: Servicio de Calidad	Según Bustamante et al., (2019) manifiesta que el servicio de calidad está relacionado a la calidez y los complementos fundamentales de la cultura establecida en una institución y a la cual se rigen los colaboradores, con el fin de que la atención del servicio brindado se torne en un ambiente agradable, logrando opiniones positivas de satisfacción.	La presente investigación empleó la técnica más conocida como la encuesta, y se efectuó la aplicación del cuestionario basado en 20 ítems, siendo desarrollados bajo los criterios de las dimensiones del método SERVQUAL.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Confianza • eficiencia 	Ordinal Escala de Likert (1 - 5)
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al usuario • Predisposición • Tiempo • Cortesía 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de funciones • Información asertiva • confidencialidad • honestidad 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia • cordialidad • Comprensión • Comunicación asertiva • Equidad 	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones • Apariencia de colaboradores 	

<p>Variable 2: Satisfacción del Usuario</p>	<p>Según Ticona (2022) define a la satisfacción del usuario como la valoración subjetiva del logro alcanzado, lo cual es gracias a la eficiencia y eficacia de los servicios brindados, es así que puede considerarse un indicador blando con un componente subjetivo debido a que se centra más en las percepciones y actitudes del usuario.</p>	<p>La presente investigación empleó la técnica más conocida como la encuesta, después se procedió con la aplicación del cuestionario, el cual estuvo basado en 16 ítems, derivados de las dimensiones para medir la satisfacción del usuario, tales como el profesionalismo, expectativas, satisfacción y rendimiento percibido.</p>	<p>Profesionalismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • inmobiliario • Equipamiento electrónico 	
			<p>Expectativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia • Capacidades • Habilidades • Tiempo de espera • Solución de problemas • Servicio deseado • Voluntad de servicio • Amabilidad 	
			<p>Satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de veracidad • Reclamos • Acceso a la información • Costo de servicio 	<p>Ordinal Escala de Likert (1-5)</p>
			<p>Rendimiento percibido</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios de atención • Resultados • Percepción • Desempeño 	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

“Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023”

Edad:

Sexo: Masculino Femenino

Estimado participante, la presente encuesta está dirigida a todos los usuarios de la Municipalidad Distrital de Mochumí, con la finalidad de evaluar su apreciación sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Instrucciones:

Para responder los siguientes ítems, deberá leer atentamente cada pregunta y validar su respuesta de acuerdo al siguiente cuadro de valores marcando con un aspa (x) la alternativa elegida.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada, ya que se desarrollará de manera anónima.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Regular	De acuerdo	Muy de Acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

PARTE I: CALIDAD DE SERVICIO

Variable 1: Calidad de Servicio						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Fiabilidad						
01	¿En la Municipalidad se demuestra compromiso al momento de proceder con el trámite de las solicitudes requeridas por el usuario?					
02	¿El comportamiento y trato de los colaboradores genera confianza al momento de realizar un trámite determinado?					
03	¿Los colaboradores prestan un servicio de manera oportuna y eficiente?					
Capacidad de respuesta						
04	¿Los colaboradores están prestos a orientar a los usuarios cuando se desconoce sobre el trámite a realizar?					

05	¿Los colaboradores dedican tiempo de calidad y muestran predisposición para atender las necesidades de los usuarios?					
06	¿El tiempo de respuesta a las solicitudes se cumple de acuerdo a lo establecido?					
07	¿Considera que los colaboradores proyectan una actitud adecuada, cortes y amable para atender al usuario?					
Seguridad						
08	¿Considera que los colaboradores tienen dominio sin dificultades de sus funciones cuando se requiere de un trámite?					
09	¿La información brindada es asertiva y responde sus inquietudes en un lenguaje que usted pueda entender fácilmente?					
10	¿Considera que la información brindada por parte de los colaboradores es confidencial?					
11	¿Considera que los colaboradores dan una imagen de honestidad?					
Empatía						
12	¿Existe tolerancia por parte de los colaboradores al momento que el usuario desconoce la secuencia del trámite a realizar?					
13	¿Los colaboradores brindan un trato justo y cordial a los usuarios?					
14	¿Siente que los colaboradores comprenden sus problemas y ayudan a resolverlos?					
15	¿La comunicación empleada por parte de los colaboradores es asertiva y entendible?					
16	¿Las ayudas sociales y servicios prestados por la municipalidad hacia los usuarios se brindan de manera equitativa?					
Aspectos tangibles						
17	¿La distribución física de las instalaciones y ambientes con los que cuenta la Municipalidad son los adecuados?					
18	¿La imagen que muestran los colaboradores mantiene una apariencia adecuada con atuendo formal?					
19	¿La apariencia visual del inmobiliario que están en los ambientes de la Municipalidad, se encuentra en estados óptimos?					
20	¿Los equipos que utilizan los colaboradores de la Municipalidad son modernos?					

PARTE II: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Variable 2: Satisfacción del Usuario						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Profesionalismo						
01	¿Los colaboradores están preparados para responder cualquier inquietud del usuario?					
02	¿Los colaboradores están capacitados para dar soluciones óptimas y de manera oportuna a los inconvenientes y diversos casos presentados?					
03	¿Siente que los colaboradores tienen habilidades para atender las necesidades de los usuarios de manera oportuna?					
Expectativas						
04	¿La atención que recibe por parte de los colaboradores es rápida, sin necesidad de esperar un tiempo extremo para ser atendido?					
05	¿Se demuestra interés por parte de los colaboradores al momento de dar solución a ciertos problemas que se podrían presentar?					
06	¿El servicio brindado en la Municipalidad cumple con sus expectativas?					
07	¿La manera de cómo los colaboradores desean prestar el servicio, muestran voluntad y disponibilidad de apoyo?					
08	¿La amabilidad que demuestran los colaboradores satisface sus expectativas?					
Satisfacción						
09	¿La información brindada es concisa, verás y acorde a lo solicitado?					
10	¿Se atienden los reclamos en la Municipalidad al momento de realizar algún trámite o acceder a algún servicio?					
11	¿Se brinda el acceso fácilmente al solicitar información sobre los servicios que brinda la Municipalidad?					
12	¿El costo de los servicios que ameritan un pago, son razonables a la economía de los usuarios?					
Rendimiento percibido						
13	¿Los horarios establecidos para atención al público, considera que se ajustan a las necesidades de la población?					
14	¿El grado de satisfacción que obtiene después de la atención brindada es positiva?					
15	¿Los servicios que brinda la Municipalidad es de buena percepción y cumple con sus expectativas?					
16	¿Los colaboradores cuentan con la formación requerida para desempeñar su cargo?					

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos



ANEXO 3:

Evaluación por juicios de expertos

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

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	José William, Córdova Chirinos
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración
Institución donde labora:	Universidad Señor de Sipán
Tiempo de experiencia el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autoras:	Evelyn del Milagro Yluquis Noblecilla
Procedencia:	Mochumi
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Instalaciones de la Municipalidad Distrital de Mochumi
Significación:	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Regular 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Calidad de servicio
Según Bustamante et al., (2019) manifiesta que el servicio de calidad está relacionado a la calidez y los complementos fundamentales de la cultura establecida en una institución y a la cual se rigen los colaboradores, con el fin de que la atención del servicio brindado se tome en un ambiente agradable, logrando opiniones positivas de satisfacción.
- **Variable 2:** Satisfacción del usuario
Según Ticona (2022) define a la satisfacción del usuario como la valoración subjetiva del logro alcanzado, lo cual es gracias a la eficiencia y eficacia de los servicios brindados, es así que puede considerarse un indicador blando con un componente subjetivo debido a que se centra más en las percepciones y actitudes del usuario.



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	1.-Fiabilidad 2.-Capacidad de respuesta 3.-Seguridad 4.-Empatía 5.-Aspectos tangibles	Según Bustamante et al., (2019) manifiesta que el servicio de calidad está relacionado a la calidez y los complementos fundamentales de la cultura establecida en una institución y a la cual se rigen los colaboradores, con el fin de que la atención del servicio brindado se tome en un ambiente agradable, logrando opiniones positivas de satisfacción.
Satisfacción del usuario	1.-Profesionalismo 2.-Expectativas 3.-Satisfacción 4.-Rendimiento percibido	Según Ticona (2022) define a la satisfacción del usuario como la valoración subjetiva del logro alcanzado, lo cual es gracias a la eficiencia y eficacia de los servicios brindados, es así que puede considerarse un indicador blando con un componente subjetivo debido a que se centra más en las percepciones y actitudes del usuario.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mochumi, 2023". elaborado por Evelyn del Milagro Yluquis Noblecilla en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Mochumi”

Variable: Calidad de servicio

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivo de la dimensión: Evaluar la fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Mochumi.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	¿En la Municipalidad se demuestra compromiso al momento de proceder con el trámite de las solicitudes requeridas por el usuario?	4	4	4	
Confianza	¿El comportamiento y trato de los colaboradores genera confianza al momento de realizar un trámite determinado?	4	4	4	
Eficiencia	¿Los colaboradores prestan un servicio de manera oportuna y eficiente?	4	4	4	

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivo de la dimensión: Evaluar la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Mochumi.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación del usuario	¿Los colaboradores están prestos a orientar a los usuarios cuando se desconoce sobre el trámite a realizar?	4	4	4	
Predisposición	¿Los colaboradores dedican tiempo de calidad y muestran predisposición para atender las necesidades de los usuarios?	4	4	4	
Tiempo	¿El tiempo de respuesta a las solicitudes se cumple de acuerdo a lo establecido?	4	4	4	
Cortesía	¿Considera que los colaboradores proyectan una actitud adecuada, cortés y amable para atender al usuario?	4	4	4	

Tercera dimensión: Seguridad

Objetivo de la dimensión: Evaluar la seguridad de la Municipalidad Distrital de Mochumi.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de funciones	¿Considera que los colaboradores tienen dominio sin dificultades de sus funciones cuando se requiere de un trámite?	4	4	4	
Información asertiva	¿La información brindada es asertiva y responde sus inquietudes en un lenguaje que usted pueda entender fácilmente?	4	4	4	
Confidencialidad	¿Considera que la información brindada por parte de los colaboradores es confidencial?	4	4	4	
Honestidad	¿Considera que los colaboradores dan una imagen de honestidad?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Empatía

Objetivo de la dimensión: Evaluar la empatía de la Municipalidad Distrital de Mochumi

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tolerancia	¿Existe tolerancia por parte de los colaboradores al momento que el usuario desconoce la secuencia del trámite a realizar?	4	4	4	
Cordialidad	¿Los colaboradores brindan un trato justo y cordial a los usuarios?	4	4	4	
Comprensión	¿Siente que los colaboradores comprenden sus problemas y ayudan a resolverlos?	4	4	4	
Comunicación asertiva	¿La comunicación empleada por parte de los colaboradores es asertiva y entendible?	4	4	4	



Equidad	¿Las ayudas sociales y servicios prestados por la municipalidad hacia los usuarios se brindan de manera equitativa?	4	4	4	
---------	---	---	---	---	--

Quinta dimensión: Aspectos tangibles

Objetivo de la dimensión: Evaluar los aspectos tangibles de la Municipalidad Distrital de Mochumi

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones	¿La distribución física de las instalaciones y ambientes con los que cuenta la Municipalidad son los adecuados?	4	4	4	
Apariencia de colaboradores	¿La imagen que muestran los colaboradores mantienen una apariencia adecuada con atuendo formal?	4	4	4	
inmobiliario	¿La apariencia visual del inmobiliario que están en los ambientes de la Municipalidad, se encuentra en estados óptimos?	4	4	4	
Equipamiento electrónico	¿Los equipos que utilizan los colaboradores de la Municipalidad son modernos?	4	4	4	

Variable: Satisfacción del cliente

Primera dimensión: Profesionalismo

Objetivo de la dimensión: Evaluar el profesionalismo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mochumi

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Experiencia	¿Los colaboradores están preparados para responder cualquier inquietud del usuario?	4	4	4	
Capacidades	¿Los colaboradores están capacitados para dar soluciones óptimas y de manera oportuna a los inconvenientes y diversos casos presentados?	4	4	4	
Habilidades	¿Siente que los colaboradores tienen habilidades para atender las necesidades de los usuarios de manera oportuna?	4	4	4	

Segunda dimensión: Expectativas

Objetivo de la dimensión: Evaluar las expectativas de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Mochumi.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera	¿La atención que recibe por parte de los colaboradores es rápida, sin necesidad de esperar un tiempo extremo para ser atendido?	4	4	4	
Solución de problemas	¿Se demuestra interés por parte de los colaboradores al momento de dar solución a ciertos problemas que se podrían presentar?	4	4	4	
Servicio deseado	¿El servicio brindado en la Municipalidad cumple con sus expectativas?	4	4	4	
Voluntad de servicio	¿La manera de como los colaboradores desean prestar el servicio, muestran voluntad y disponibilidad de apoyo?	4	4	4	
Amabilidad	¿La amabilidad que demuestran los colaboradores satisface sus expectativas?	4	4	4	

Tercera dimensión: Satisfacción

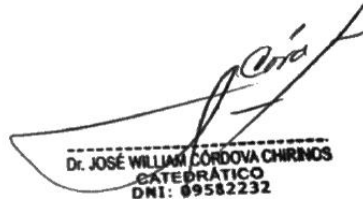
Objetivo de la dimensión: Evaluar la transparencia de la Municipalidad Distrital de Mochumi.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Grado de veracidad	¿La información brindada es concisa, verás y acorde a lo solicitado?	4	4	4	
Reclamos	¿Se atienden los reclamos en la Municipalidad al momento de realizar algún trámite o acceder a algún servicio?	4	4	4	
Acceso a la información	¿Se brinda el acceso fácilmente al solicitar información sobre los servicios que brinda la Municipalidad?	4	4	4	
Costo de servicio	¿El costo de los servicios que ameritan un pago, son razonables a la economía de los usuarios?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Rendimiento percibido

Objetivo de la dimensión: Evaluar el rendimiento percibido por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Mochumi

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios de atención	¿Los horarios establecidos para atención al público se ajustan a las necesidades de la población?	4	4	4	
Resultados	¿El grado de satisfacción que obtiene después de la atención brindada es positiva?	4	4	4	
Percepción	¿Los servicios que brinda la Municipalidad es de buena percepción y cumple con sus expectativas?	4	4	4	
Desempeño	¿Los colaboradores cuentan con la formación especializada para desempeñar su cargo?	4	4	4	



Dr. JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIRINOS
CATEDRÁTICO
DNI: 89582232

Firma del evaluador

CLAD: 18334

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO 3:
Evaluación por juicios de expertos

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

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Javier Martín Bernal Bernal
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Ferreñafe
Tiempo de experiencia el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autoras:	Evelyn del Milagro Yluquis Noblecilla
Procedencia:	Mochumi
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Instalaciones de la Municipalidad Distrital de Mochumi
Significación:	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Regular 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Calidad de servicio
Según Bustamante et al., (2019) manifiesta que el servicio de calidad está relacionado a la calidez y los complementos fundamentales de la cultura establecida en una institución y a la cual se rigen los colaboradores, con el fin de que la atención del servicio brindado se tome en un ambiente agradable, logrando opiniones positivas de satisfacción.
- **Variable 2:** Satisfacción del usuario
Según Ticona (2022) define a la satisfacción del usuario como la valoración subjetiva del logro alcanzado, lo cual es gracias a la eficiencia y eficacia de los servicios brindados, es así que puede considerarse un indicador blando con un componente subjetivo debido a que se centra más en las percepciones y actitudes del usuario.



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	1.-Fiabilidad 2.-Capacidad de respuesta 3.-Seguridad 4.-Empatía 5.-Aspectos tangibles	Según Bustamante et al., (2019) manifiesta que el servicio de calidad está relacionado a la calidez y los complementos fundamentales de la cultura establecida en una institución y a la cual se rigen los colaboradores, con el fin de que la atención del servicio brindado se tome en un ambiente agradable, logrando opiniones positivas de satisfacción.
Satisfacción del usuario	1.-Profesionalismo 2.-Expectativas 3.-Satisfacción 4.-Rendimiento percibido	Según Ticona (2022) define a la satisfacción del usuario como la valoración subjetiva del logro alcanzado, lo cual es gracias a la eficiencia y eficacia de los servicios brindados, es así que puede considerarse un indicador blando con un componente subjetivo debido a que se centra más en las percepciones y actitudes del usuario.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mochumi, 2023". elaborado por Evelyn del Milagro Yluquis Noblecilla en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



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

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

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

Dimensiones del instrumento "Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Mochumi"

Variable: Calidad de servicio

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivo de la dimensión: Evaluar la fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Mochumi.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	¿En la Municipalidad se demuestra compromiso al momento de proceder con el trámite de las solicitudes requeridas por el usuario?	4	4	4	
Confianza	¿El comportamiento y trato de los colaboradores genera confianza al momento de realizar un trámite determinado?	4	4	4	
Eficiencia	¿Los colaboradores prestan un servicio de manera oportuna y eficiente?	4	4	4	

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivo de la dimensión: Evaluar la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Mochumi.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación del usuario	¿Los colaboradores están prestos a orientar a los usuarios cuando se desconoce sobre el trámite a realizar?	4	4	4	
Predisposición	¿Los colaboradores dedican tiempo de calidad y muestran predisposición para atender las necesidades de los usuarios?	4	4	4	
Tiempo	¿El tiempo de respuesta a las solicitudes se cumple de acuerdo a lo establecido?	4	4	4	
Cortesía	¿Considera que los colaboradores proyectan una actitud adecuada, cortés y amable para atender al usuario?	4	4	4	

Tercera dimensión: Seguridad

Objetivo de la dimensión: Evaluar la seguridad de la Municipalidad Distrital de Mochumi.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de funciones	¿Considera que los colaboradores tienen dominio sin dificultades de sus funciones cuando se requiere de un trámite?	4	4	4	
Información asertiva	¿La información brindada es asertiva y responde sus inquietudes en un lenguaje que usted pueda entender fácilmente?	4	4	4	
Confidencialidad	¿Considera que la información brindada por parte de los colaboradores es confidencial?	4	4	4	
Honestidad	¿Considera que los colaboradores dan una imagen de honestidad?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Empatía

Objetivo de la dimensión: Evaluar la empatía de la Municipalidad Distrital de Mochumi

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tolerancia	¿Existe tolerancia por parte de los colaboradores al momento que el usuario desconoce la secuencia del trámite a realizar?	4	4	4	
Cordialidad	¿Los colaboradores brindan un trato justo y cordial a los usuarios?	4	4	4	
Comprensión	¿Siente que los colaboradores comprenden sus problemas y ayudan a resolverlos?	4	4	4	
Comunicación asertiva	¿La comunicación empleada por parte de los colaboradores es asertiva y entendible?	4	4	4	

Equidad	¿Las ayudas sociales y servicios prestados por la municipalidad hacia los usuarios se brindan de manera equitativa?	4	4	4	
---------	---	---	---	---	--

Quinta dimensión: Aspectos tangibles

Objetivo de la dimensión: Evaluar los aspectos tangibles de la Municipalidad Distrital de Mochumi

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones	¿La distribución física de las instalaciones y ambientes con los que cuenta la Municipalidad son los adecuados?	4	4	4	
Apariencia de colaboradores	¿La imagen que muestran los colaboradores mantienen una apariencia adecuada con atuendo formal?	4	4	4	
inmobiliario	¿La apariencia visual del inmobiliario que están en los ambientes de la Municipalidad, se encuentra en estados óptimos?	4	4	4	
Equipamiento electrónico	¿Los equipos que utilizan los colaboradores de la Municipalidad son modernos?	4	4	4	

Variable: Satisfacción del cliente

Primera dimensión: Profesionalismo

Objetivo de la dimensión: Evaluar el profesionalismo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mochumi

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Experiencia	¿Los colaboradores están preparados para responder cualquier inquietud del usuario?	4	4	4	
Capacidades	¿Los colaboradores están capacitados para dar soluciones óptimas y de manera oportuna a los inconvenientes y diversos casos presentados?	4	4	4	
Habilidades	¿Siente que los colaboradores tienen habilidades para atender las necesidades de los usuarios de manera oportuna?	4	4	4	

Segunda dimensión: Expectativas

Objetivo de la dimensión: Evaluar las expectativas de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Mochumi.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera	¿La atención que recibe por parte de los colaboradores es rápida, sin necesidad de esperar un tiempo extremo para ser atendido?	4	4	4	
Solución de problemas	¿Se demuestra interés por parte de los colaboradores al momento de dar solución a ciertos problemas que se podrían presentar?	4	4	4	
Servicio deseado	¿El servicio brindado en la Municipalidad cumple con sus expectativas?	4	4	4	
Voluntad de servicio	¿La manera de como los colaboradores desean prestar el servicio, muestran voluntad y disponibilidad de apoyo?	4	4	4	
Amabilidad	¿La amabilidad que demuestran los colaboradores satisface sus expectativas?	4	4	4	

Tercera dimensión: Satisfacción

Objetivo de la dimensión: Evaluar la transparencia de la Municipalidad Distrital de Mochumi.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Grado de veracidad	¿La información brindada es concisa, verás y acorde a lo solicitado?	4	4	4	
Reclamos	¿Se atienden los reclamos en la Municipalidad al momento de realizar algún trámite o acceder a algún servicio?	4	4	4	
Acceso a la información	¿Se brinda el acceso fácilmente al solicitar información sobre los servicios que brinda la Municipalidad?	4	4	4	
Costo de servicio	¿El costo de los servicios que ameritan un pago, son razonables a la economía de los usuarios?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Rendimiento percibido

Objetivo de la dimensión: Evaluar el rendimiento percibido por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Mochumi

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios de atención	¿Los horarios establecidos para atención al público se ajustan a las necesidades de la población?	4	4	4	
Resultados	¿El grado de satisfacción que obtiene después de la atención brindada es positiva?	4	4	4	
Percepción	¿Los servicios que brinda la Municipalidad es de buena percepción y cumple con sus expectativas?	4	4	4	
Desempeño	¿Los colaboradores cuentan con la formación especializada para desempeñar su cargo?	4	4	4	



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TERCEROS
 MG. Javier Martín Bernal Bernal
 JEFE DE LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO

Firma del evaluador

DNI: 16780923

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO 3:
Evaluación por juicios de expertos

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

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Victor Manuel Llanos Baltodano
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Administración / Docencia Universitaria
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autora:	Evelyn del Milagro Yluquis Noblecilla
Procedencia:	Mochumi
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Instalaciones de la Municipalidad Distrital de Mochumi
Significación:	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Regular 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo

4. Soporte teórico

- Variable 1: Calidad de servicio**
 Según Bustamante et al., (2019) manifiesta que el servicio de calidad está relacionado a la calidez y los complementos fundamentales de la cultura establecida en una institución y a la cual se rigen los colaboradores, con el fin de que la atención del servicio brindado se tome en un ambiente agradable, logrando opiniones positivas de satisfacción.
- Variable 2: Satisfacción del usuario**
 Según Ticona (2022) define a la satisfacción del usuario como la valoración subjetiva del logro alcanzado, lo cual es gracias a la eficiencia y eficacia de los servicios brindados, es así que puede considerarse un indicador blando con un componente subjetivo debido a que se centra más en las percepciones y actitudes del usuario.



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	1.-Fiabilidad 2.-Capacidad de respuesta 3.-Seguridad 4.-Empatía 5.-Aspectos tangibles	Según Bustamante et al., (2019) manifiesta que el servicio de calidad está relacionado a la calidez y los complementos fundamentales de la cultura establecida en una institución y a la cual se rigen los colaboradores, con el fin de que la atención del servicio brindado se tome en un ambiente agradable, logrando opiniones positivas de satisfacción.
Satisfacción del usuario	1.-Profesionalismo 2.-Expectativas 3.-Satisfacción 4.-Rendimiento percibido	Según Ticona (2022) define a la satisfacción del usuario como la valoración subjetiva del logro alcanzado, lo cual es gracias a la eficiencia y eficacia de los servicios brindados, es así que puede considerarse un indicador blando con un componente subjetivo debido a que se centra más en las percepciones y actitudes del usuario.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mochumi, 2023". elaborado por Evelyn del Milagro Yluquis Noblecilla en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Mochumi”

Variable: Calidad de servicio

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivo de la dimensión: Evaluar la fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Mochumi.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	¿En la Municipalidad se demuestra compromiso al momento de proceder con el trámite de las solicitudes requeridas por el usuario?	4	4	4	
Confianza	¿El comportamiento y trato de los colaboradores genera confianza al momento de realizar un trámite determinado?	4	4	4	
Eficiencia	¿Los colaboradores prestan un servicio de manera oportuna y eficiente?	4	4	4	

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivo de la dimensión: Evaluar la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Mochumi.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación del usuario	¿Los colaboradores están prestos a orientar a los usuarios cuando se desconoce sobre el trámite a realizar?	4	4	4	
Predisposición	¿Los colaboradores dedican tiempo de calidad y muestran predisposición para atender las necesidades de los usuarios?	3	3	3	
Tiempo	¿El tiempo de respuesta a las solicitudes se cumple de acuerdo a lo establecido?	4	4	4	
Cortesía	¿Considera que los colaboradores proyectan una actitud adecuada, cortes y amable para atender al usuario?	4	4	4	

Tercera dimensión: Seguridad

Objetivo de la dimensión: Evaluar la seguridad de la Municipalidad Distrital de Mochumi.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de funciones	¿Considera que los colaboradores tienen dominio sin dificultades de sus funciones cuando se requiere de un trámite?	4	4	4	
Información asertiva	¿La información brindada es asertiva y responde sus inquietudes en un lenguaje que usted pueda entender fácilmente?	4	4	4	
Confidencialidad	¿Considera que la información brindada por parte de los colaboradores es confidencial?	3	3	3	
Honestidad	¿Considera que los colaboradores dan una imagen de honestidad?	3	3	3	

Cuarta dimensión: Empatía

Objetivo de la dimensión: Evaluar la empatía de la Municipalidad Distrital de Mochumi

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tolerancia	¿Existe tolerancia por parte de los colaboradores al momento que el usuario desconoce la secuencia del trámite a realizar?	4	4	4	
Cordialidad	¿Los colaboradores brindan un trato justo y cordial a los usuarios?	4	4	4	
Comprensión	¿Siente que los colaboradores comprenden sus problemas y ayudan a resolverlos?	3	3	3	
Comunicación asertiva	¿La comunicación empleada por parte de los colaboradores es asertiva y entendible?	4	4	4	

Equidad	¿Las ayudas sociales y servicios prestados por la municipalidad hacia los usuarios se brindan de manera equitativa?	4	4	4	
---------	---	---	---	---	--

Quinta dimensión: Aspectos tangibles

Objetivo de la dimensión: Evaluar los aspectos tangibles de la Municipalidad Distrital de Mochumi

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones	¿La distribución física de las instalaciones y ambientes con los que cuenta la Municipalidad son los adecuados?	4	4	4	
Apariencia de colaboradores	¿La imagen que muestran los colaboradores mantienen una apariencia adecuada con atuendo formal?	4	4	4	
inmobiliario	¿La apariencia visual del inmobiliario que están en los ambientes de la Municipalidad, se encuentra en estados óptimos?	4	4	4	
Equipamiento electrónico	¿Los equipos que utilizan los colaboradores de la Municipalidad son modernos?	4	4	4	

Variable: Satisfacción del cliente

Primera dimensión: Profesionalismo

Objetivo de la dimensión: Evaluar el profesionalismo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mochumi

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Experiencia	¿Los colaboradores están preparados para responder cualquier inquietud del usuario?	4	4	4	
Capacidades	¿Los colaboradores están capacitados para dar soluciones óptimas y de manera oportuna a los inconvenientes y diversos casos presentados?	4	4	4	
Habilidades	¿Siente que los colaboradores tienen habilidades para atender las necesidades de los usuarios de manera oportuna?	4	4	4	

Segunda dimensión: Expectativas

Objetivo de la dimensión: Evaluar las expectativas de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Mochumi.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera	¿La atención que recibe por parte de los colaboradores es rápida, sin necesidad de esperar un tiempo extremo para ser atendido?	4	4	4	
Solución de problemas	¿Se demuestra interés por parte de los colaboradores al momento de dar solución a ciertos problemas que se podrían presentar?	4	4	4	
Servicio deseado	¿El servicio brindado en la Municipalidad cumple con sus expectativas?	4	4	4	
Voluntad de servicio	¿La manera de como los colaboradores desean prestar el servicio, muestran voluntad y disponibilidad de apoyo?	4	4	4	
Amabilidad	¿La amabilidad que demuestran los colaboradores satisface sus expectativas?	4	4	4	

Tercera dimensión: Satisfacción

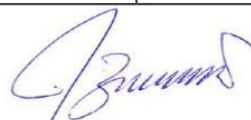
Objetivo de la dimensión: Evaluar la transparencia de la Municipalidad Distrital de Mochumi.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Grado de veracidad	¿La información brindada es concisa, verás y acorde a lo solicitado?	4	4	4	
Reclamos	¿Se atienden los reclamos en la Municipalidad al momento de realizar algún trámite o acceder a algún servicio?	4	4	4	
Acceso a la información	¿Se brinda el acceso fácilmente al solicitar información sobre los servicios que brinda la Municipalidad?	4	4	4	
Costo de servicio	¿El costo de los servicios que ameritan un pago, son razonables a la economía de los usuarios?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Rendimiento percibido

Objetivo de la dimensión: Evaluar el rendimiento percibido por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Mochumi

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios de atención	¿Los horarios establecidos para atención al público se ajustan a las necesidades de la población?	4	4	4	
Resultados	¿El grado de satisfacción que obtiene después de la atención brindada es positiva?	4	4	4	
Percepción	¿Los servicios que brinda la Municipalidad es de buena percepción y cumple con sus expectativas?	4	4	4	
Desempeño	¿Los colaboradores cuentan con la formación especializada para desempeñar su cargo?	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 16678031

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 4. Consentimiento informado de la UCV

CONSENTIMIENTO INFORMADO (CUESTIONARIO)

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023

Investigadora: Evelyn del Milagro Yluquis Noblecilla

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución “Municipalidad Distrital de Mochumí”.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información determinante, con la finalidad de evaluar su apreciación sobre cómo la calidad de servicio influye en el en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí i, 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumi, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de diez minutos y se realizará en los ambientes de la Municipalidad Distrital de Mochumi. 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:

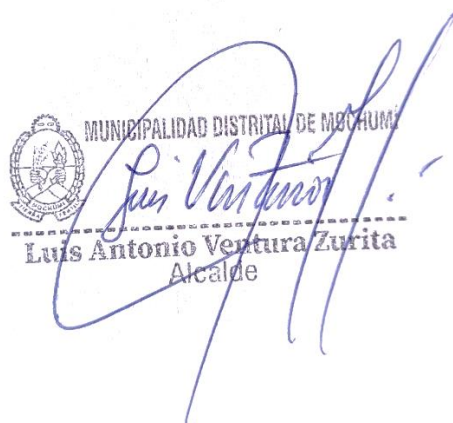
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora [Evelyn del Milagro Yluquis Noblecilla], email dyluquisno18@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor [Juan Amilcar Villanueva Calderón] email vcalderonj@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Luis Antonio Ventura Zurita

Fecha y hora: 08 de junio del 2023 – 11:15 am



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MECHUMÍ
Luis Antonio Ventura Zurita
Alcalde

[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].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 5. Autorización de la Organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

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

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20190384757
Municipalidad Distrital de Mochumí	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Luis Antonio Ventura Zurita	DNI: 41921227


Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023”	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Evelyn del Milagro Yluquis Noblecilla	DNI: 76457908

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 a la autora del estudio.

Lugar y Fecha: 08 de junio del 2023 – 11:15 am



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHUMÍ
Luis Antonio Ventura Zurita
Alcalde

Firma y sello: _____

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **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 las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 6. Carta de presentación para solicitar autorización para la ejecución del proyecto.

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Señor:

LUIS ANTONIO VENTURA ZURITA

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHUMI



ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo; **EVELYN DEL MILAGRO YLUQUIS NOBLECILLA** identificada con D.N.I. N° 76457908 con domicilio en **Caserío SAN ROQUE**, perteneciente a la jurisdicción del Distrito, ante usted me presento y digo

Qué; en mi calidad de **ESTUDIANTE del IX Ciclo de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN, de la Universidad “César Vallejo”**, acudo a usted para solicitar tenga a bien brindarme la **AUTORIZACIÓN** que permita desarrollar mi Proyecto de Investigación, denominado: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHUMI - 2023”** y de esa manera cumplir con requisitos, propuestos por la Universidad.

Por lo expuesto, pido acceda a mi solicitud.

Mochumí, 8 de junio del 2023

Atentamente,

EVELYN YLUQUIS NOBLECILLAS
D.N.I. N° 76457908

Adjunto:

- **Anexo 1 CONOCIMIENTO INFORMADO**
- **Anexo 2 AUTORIZACION DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Anexo 7. Autorización de la Municipalidad Distrital de Mochumí para realizar la investigación.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MOCHUMÍ

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHUMI,
PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE,

QUE SUSCRIBE,

Otorga la Presente:

AUTORIZACIÓN MUNICIPAL N° 036-2023-MDM/A.

Al Sr. EVELYN DEL MILAGRO YLUQUIZ NOBLECILLA, con DNI N° 76457908, en calidad de Estudiante del IX Ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, para que use las instalaciones de la Municipalidad para realizar un proyecto de investigación denominado: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHUMI - 2023", iniciando el día 08 de Junio hasta finalizar investigación.

Se expide la presente a solicitud del interesado, la cual ingresó mediante expediente N° 2811-2023 para los fines que estime conveniente.

Asimismo, recomendamos mantener el orden, respeto y la limpieza de dicho recinto.

Mochumí, 08 de Junio del 2023.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHUMI
Luis Antonio Verduz Zarita
Alcalde

Un Gobierno con Retiro
SOCIAL

✉ mesadepartes@munimochumi.gob.pe

🌐 www.gob.pe/munimochumi

📍 San José N° 455 - ☎ 074 - 424120

MOCHUMÍ - LAMBAYEQUE - PERÚ

Anexo 8. Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la tesis: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023".

Autor: Evelyn Del Milagro Yluquis Noblecilla

Escuela profesional: Administración

Lugar de la tesis: Mochumí – Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. La tesis cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/ participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución en el formato establecido.	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito / La persona firmante no es apoderado / titular o gerente general de la empresa.	No es necesario
3. Ha incluido el anexo correspondiente al consentimiento o asentamiento informado.	Ha incluido el anexo	----	No ha incluido el anexo	-----

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente

Dr. Miguel Bardales Cárdenas
Vicepresidente

Dr. José Germán Linares Cazola
Vocal 1

Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon
Vocal 2

Anexo 9. Dictamen del Comité de Ética en investigación

DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023”, presentado por la autora Evelyn del Milagro Yluquis Noblecilla ha sido evaluado, determinándose que la continuidad de la tesis cuenta con un dictamen: favorable¹ () observado () desfavorable ().

....., de de 2023

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Escuela Profesional de Administración

C/c

- Srta. Evelyn del Milagro Yluquis Noblecilla, investigador principal.

¹ *El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.*

Anexo 10. Matriz de consistencia.

Formulación del problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023?	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023	H0: La calidad de servicio no tiene correlación significativa con satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí. H1: La calidad de servicio si tiene correlación significativa con satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mochumí.	Variable 1: Calidad de servicio Dimensiones: Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos intangibles	Tipo de investigación: Básica. Diseño de investigación: Enfoque cuantitativo, de carácter no experimental, con un alcance temporal de corte transaccional y cuenta con un nivel correlacional. Población: Conformada por 400 usuarios que asisten mensualmente a la Municipalidad.
Formulación de problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿Cuál es el nivel de calidad de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023?	Identificar el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Mochumí, 2023		Variable 2: Satisfacción del cliente Dimensiones: profesionalismo Expectativas Satisfacción	Muestra: Con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 % se obtuvo un hallazgo de 196 usuarios. Técnica: La encuesta
¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario	Identificar el nivel de la satisfacción del usuario de			Instrumento: Cuestionario.

en la Municipalidad
Distrital de Mochumí,
2023?

la Municipalidad Distrital
de Mochumí, 2023

Rendimiento
percibido

¿Cuál es la relación
entre las dimensiones
de la calidad de servicio
y la satisfacción del
usuario en la
Municipalidad Distrital
de Mochumí, 2023?

Determinar la relación
entre las dimensiones de
la calidad de servicio y la
satisfacción de los
usuarios de la
Municipalidad Distrital de
Mochumí, 2023

H0: Las dimensiones de
la calidad de servicio no
se relaciona con la
satisfacción del usuario
de la Municipalidad
Distrital de Mochumí.
H1: Las dimensiones de
la calidad de servicio no
se relaciona con la
satisfacción del usuario
de la Municipalidad
Distrital de Mochumí.

Anexo 11. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

1. Fiabilidad de la calidad de servicio según el Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,947	,946	20

2. Fiabilidad de la satisfacción del usuario según el Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,970	,971	20

Anexo 12. Cálculo del tamaño de la muestra.

CALCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA

Parametro	Insertar Valor	Tamaño de muestra "n" =
N	400	196.21
Z	1.960	
P	50.00%	
Q	50.00%	
e	5.00%	

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Erro de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1 - **p**) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Anexo 13. Fotos como referencias de la aplicación del instrumento de evaluación (cuestionario), previa autorización del encuestado.

