



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la
municipalidad distrital de Moro, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado de Administración

AUTORES:

Campos Castro, Yerson (orcid.org/0000-0002-1009-8342)

Muñoz Nalvarte, Zoila Rebecca Estrella (orcid.org/0000-0002-4610-0838)

ASESOR:

Dr. Espinoza Rodriguez, Hugo Redib (orcid.org/0000-0003-0783-7770)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A nuestros padres, familiares y amigos por apoyarnos en todo sentido en todo lo que necesitábamos y con mucho esfuerzo logramos académicamente.

Campos Castro Yerson y Muñoz Nalvarte
Zoila Rebecca

AGRADECIMIENTO

A nuestros docentes que nos ayudaron con su guía en el desarrollo del presente, tanto como en Desarrollo de proyecto como en tesis, como también a nuestros familiares y amigos.

Campos Castro Yerson y Muños Nalvarte
Zoila Rebecca



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA RODRIGUEZ HUGO REDIB, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Moro, 2023", cuyos autores son MUÑOZ NALVARTE ZOILA REBECCA ESTRELLA, CAMPOS CASTRO YERSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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.

CHIMBOTE, 09 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUGO REDIB ESPINOZA RODRIGUEZ DNI: 18138285 ORCID: 0000-0003-0783-7770	Firmado electrónicamente por: HESPINOZA el 19- 12-2023 21:01:32

Código documento Trilce: TRI - 0689429



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, MUÑOZ NALVARTE ZOILA REBECCA ESTRELLA, CAMPOS CASTRO YERSON estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Moro, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
YERSON CAMPOS CASTRO DNI: 70133441 ORCID: 0000-0002-1009-8342	Firmado electrónicamente por: CCAMPOSCAS el 09-12-2023 13:54:26
ZOILA REBECCA ESTRELLA MUÑOZ NALVARTE DNI: 71781071 ORCID: 0000-0002-4610-0838	Firmado electrónicamente por: RMUNOZNA4 el 09-12-2023 12:06:11

Código documento Trilce: TRI - 0689427

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS.....	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Correlación de las variables la calidad de servicio y la satisfacción del usuario</i>	17
Tabla 2: <i>Correlación de la dimensión elementos tangibles y la variable la satisfacción del usuario</i>	18
Tabla 3: <i>Correlación de la dimensión competencias personales y la variable la satisfacción del usuario</i>	19
Tabla 4: <i>Correlación de la dimensión seguridad y la variable la satisfacción del usuario</i>	20

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Moro, 2023. Se basó en un enfoque cuantitativo de nivel correlacional con un diseño no experimental. Además, se determinó una población censal, constituida por 186 usuarios de la Municipalidad de Moro. La recolección de datos se llevó a cabo mediante cuestionarios, analizados mediante la prueba estadística no paramétrica de Rho Spearman. En los resultados se determinó que la correlación entre las variables la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, definida por Rho de Spearman con un p valor de (-),018, frente a un valor $p = 0,82 > 0,05$, por lo tanto, se concluyó que la hipótesis general inicialmente propuesta se descarta, y se puede afirmar que entre ambas variables existe una relación negativa muy baja en la municipalidad del distrito de Moro, 2023.

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

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the Municipality of Moro, 2023. It was based on a quantitative approach at a correlational level with a non-experimental design. In addition, a census population was determined, consisting of 186 users from the Municipality of Moro. Data collection was carried out through questionnaires, analyzed using Rho Spearman's non-parametric statistical test. The results determined that the correlation between the variables of service quality and user satisfaction, defined by Spearman's Rho with a p value of (-),018, compared to a p value = 0.82 > 0.05 Therefore, it was concluded that the general hypothesis initially proposed is discarded, and it can be stated that there is a very low negative relationship between both variables in the municipality of the Moro district, 2023.

Keywords: Service quality, user satisfaction, municipality

district.

I. INTRODUCCIÓN

El Ministerio del Trabajo de Ecuador (2021), elaboró un ranking donde las Entidades Públicas proporcionaron datos al MDT-Ecuador acerca de los resultados de la estimación del agrado de cada una de las funciones, siguiendo las pautas establecidas en la disposición de los expertos en Procesos de Evaluación del trabajo y su Guía Metodológica de Aplicación. Estos resultados corresponden al año 2021, con la participación de 101 entidades, de las cuales el 50.50% (51 entidades públicas) presentaron una calidad de servicio considerada como buena, el 41.58% (42 entidades) mostraron una calidad de servicio intermedia y un 7.92% (8 entidades) exhibieron una baja calidad de servicio, generando insatisfacción entre los usuarios atendidos.

La Revista Big Bang Faustiniiano (2020) menciona que la llegada de la nueva gestión pública a la administración del estado marcó un hito importante en la forma como se administran los servicios y bienes del gobierno, donde la gestión pública aparece como una alternativa a la mala administración en el gobierno. En el Perú, en el Ranking CAD (es un estudio que evalúa la satisfacción bianual, midiendo la calidad y atención al usuario en las instituciones públicas) los principales problemas identificados como causa de una insatisfacción fueron trámites y gestiones lentas, falta de entendimiento en relación por parte de los colaboradores, poco interés, falta de coordinación entre oficinas, exceso de papeleos, etc.

A nivel nacional y local la Defensoría del Pueblo (2022) se demuestra un rango de instituciones de las provincias y distritos más señaladas a la magnitud nacional, de acuerdo con el informe al abarcar información en cada una de las ubicaciones por lo que la Defensoría del Pueblo a partir del primer mes del 2019 hasta agosto de 2022. En la categoría de asociaciones provinciales contiene bastantes quejas fundamentadas (donde ya se confirmó la violación del derecho), lidera el municipio de la provincia de Callao con 650 quejas.

En cuanto a las asociaciones de los distritos más criticados, los primeros puestos en la valoración nacional son llenados por los municipios distritales de Lima. Encabeza el listado el municipio del distrito de SMP que cuenta con 378

protestas, continua S.J.M. con 261 protestas y posteriormente figuran otras de las asociaciones de Lima. Por el puesto nueve de la lista de municipios distritales con el mayor número de quejas fundamentadas lo ostenta aquella Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote con 156 protestas.

Mediante el mismo informe, las protestas que se presentaron en ese lapso se centraron excepcionalmente en aquellos primordiales asuntos municipales, representando el 29,6%. Ya que se carece de buena calidad en los servicios en los municipios posteriormente también la recepción de las demandas de los usuarios, ya que la falta de fiscalizar de buena manera las funciones comerciales, por lo que están en el primer lugar con 3616 protestas.

Las circunstancias más criticadas, en el segundo puesto corresponde a las dificultades en todos los procedimientos, ya que el 24,3%. En este ámbito, las demoras injustificadas y los actos administrativos irregulares ocupan los dos primeros lugares con más de 5000 casos.

De manera similar se presenta la realidad problemática vivida en el municipio del distrito de Moro, donde se debería otorgar una buena calidad de servicio público, pero sin embargo se obtiene lo contrario, por lo que los usuarios se quejan ya que no existe un trato, ni seguimiento adecuado en los tramites y así mismo tampoco hay rapidez ni precisión en las áreas. Los usuarios pasan horas esperando alguna respuesta, ocasionando mucha molestia e indignación en la gran parte de la población. En este contexto, se presenta en el siguiente estudio que plantea como problemática a investigar ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Moro, 2023?.

Por consiguiente, la justificación teórica – científica de la presente investigación tiene como propósito, proporcionar nuevas ideas, proveniente del desarrollo de las teorías mencionadas en el estudio, para aumentar la satisfacción del usuario, a través de una orientación estratégica a fin de optimizar la calidad de servicio, para obtener ventajas competitivas y enfrentar los nuevos retos y desafíos de la vida laboral. La importancia de esta tesis en el ámbito social es buscar ofrecer los alcances obtenidos ya que menciona la teoría administrativa y la dirección

municipal, aportando información importante de nuestra realidad a la comunidad ya que las variables de este trabajo son valiosas para conocimiento de la población en general.

Así mismo, la justificación metodológica, se formulará instrumentos como cuestionarios para medir las dos variables acordes a nuestra realidad reflejando un estudio ordenado y fundamentado, según la investigación científica, utilizando instrumentos que han sido validados y demostrando ser confiables, las cuales pueden emplearse en cualquier ocasión.

Por lo que, este proyecto de investigación, contiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Moro, 2023; como objetivos específicos: determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Moro, 2023; determinar la relación entre las competencias personales y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Moro, 2023; determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Moro, 2023.

Por último, como hipótesis general tenemos: existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Moro, 2023 y las hipótesis específicas son: existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Moro, 2023; existe relación entre las competencias personales y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Moro, 2023; existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Moro, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Este trabajo se basa en la revisión de estudios tanto nacionales como internacionales, considerando ambas variables de investigación como una contribución a la actualidad. En el ámbito internacional, se identificó la siguiente investigación:

Según, Gancino (2018) de Ecuador, en su publicación en una revista indexada, realizó la tesis con el objetivo general, determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la unidad de matriculación del directorio de movilidad y transporte del régimen independiente descentralizado municipio de Ambato". La tesis fue de tipo correlacional, de diseño no experimental y su muestra fue conformada por 379 personas, donde se concluyó que si hay una correlación positiva poco significativa entre la calidad de servicio obtenida con la satisfacción del usuario ya que tiene un valor de $Rho = 0.738$ con un valor de significancia de 0.000.

A nivel nacional Baldera y Riojas (2022) de Perú, en su publicación en una revista indexada, realizó la tesis con el objetivo de determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción en los usuarios del municipio distrital de Túcume, Lambayeque 2022. La tesis fue de tipo correlacional, de diseño no experimental y su muestra fue conformada por 86 usuarios. Concluyendo que se tiene una significancia positiva media del 0.661 con respecto a la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el municipio distrital.

Por otro lado, Torres (2020) de Perú, en su publicación en una revista indexada, realizó la tesis con el objetivo general de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el municipio distrital de Yauya - Ancash 2020. La tesis fue de tipo correlacional, de diseño no experimental y su muestra fue conformada por 80 usuarios, donde se concluyó que hay una relación existente positiva directa y significativa con un Rho de Spearman de 0,700 entre ambas variables en el municipio distrital de Yauya.

Así mismo, Chsalla (2021) de Perú, en su publicación en una revista indexada, realizó la tesis con el objetivo general de determinar el grado de relación entre la

calidad de servicio y satisfacción del usuario en el municipio del distrito de Challabamba – Cusco 2021. La tesis fue de tipo correlacional, de diseño no experimental y su muestra fue conformada por 111 usuarios que asistieron los tres primeros meses. Llegando a la conclusión que entre la calidad de servicio existe una relación directa y moderada con la otra variable satisfacción del usuario, con una significancia de 0.575.

Del mismo modo, López (2021) de Perú en su publicación en una revista indexada, realizó la tesis con el objetivo general de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la unidad de servicio al cliente en el municipio de la provincia de Sullana”. La tesis fue de tipo correlacional, de diseño no experimental y su muestra fue conformada por 380 usuarios del municipio, donde se concluyó que, si hay una relación existente manera directa y significativa entre la primera variable y segunda en la unidad de atención al cliente del Municipio de la Provincia de Sullana con un índice de correlación de rho 0.679, y un nivel de significancia de 0.000.

Por otra parte, Farias (2022) de Perú, en su publicación en una revista indexada, realizó la tesis con el objetivo general de determinar la relación que existe entre la calidad de los servicio y satisfacción de los contribuyentes en el municipio del distrito de Castilla, Piura 2022”. La tesis fue de tipo correlacional, de diseño no experimental y su muestra fue conformada por 400 contribuyentes, donde se concluyó la existencia de una relación positiva directa y significativa con un coeficiente de correlación de 0,721 entre la primera variable calidad de los servicios y la segunda variable de satisfacción del usuario en la municipalidad del distrito de Castilla, Piura.

Se tiene también a Paucar (2021) de Perú, en su publicación en una revista indexada, realizó la tesis con el objetivo de determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción al usuario en el municipio del distrito de Carhuamayo en el año 2021. La tesis fue de tipo correlacional, de diseño no experimental y su muestra fue conformada por 114 usuarios. Concluyendo que existe una relación directa moderada de las variables de dicho estudio, mostrando un resultado de Rho Spearman de 0.556 y un nivel significativo de 0.000, lo cual

significa que la primera variable y la segunda variable de estudio en la municipalidad distrital de Carhuamayo hay una relación positiva moderada.

Por último, Villanueva (2022) de Perú, en su publicación en una revista indexada, realizó la tesis con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de desarrollo urbano y rural del municipio distrital de Moro – Ancash, 2022. La tesis fue de tipo correlacional, de diseño no experimental y su muestra fue conformada por 30 usuarios. Donde concluyeron que si existe una correlación directa y alta de $Rho = 0,810$ y una significativa de $0,000$ entre las variables de estudio en el municipio.

A continuación, los enfoques del presente proyecto de investigación según Gutiérrez (2010), menciona que la calidad lo conceptualiza el cliente, porque que es la evaluación de un cliente que tiene con relación al producto o servicio, que acostumbra ser aprobado o rechazado. El cliente estará satisfecho cuando obtiene más o solo lo que esperaba obtener, y por eso la calidad es ante todo la satisfacción del comprador, que está relacionada con las preferencias del cliente por un producto o servicio. Para Pérez (2010), la calidad de servicio viene siendo aquel conjunto con beneficios que esperan obtener los usuarios por su precio, imagen y reputación; además del trato básico de antes, durante y después de haber recibido un servicio.

Según Larrea (1991), menciona que es una categoría relativa, en cuanto que es comparar la percepción del desempeño y la expectativa del consumidor, por ello la calidad, como argumentamos en su momento, no es tanto la conformidad de los atributos del producto y la demanda del cliente; sino más una coincidencia de expectativas entre lo que de él se espera y la percepción de las propiedades de dicho bien.

En nuestra primera dimensión, Barry, Bennett y Brown (1989) argumentan que la tangibilidad es el punto visible en la prestación de servicios. Por lo tanto, es como viene siendo percibida la calidad del servicio repercutiendo en dos maneras; en primera parte, brindan pistas sobre la naturaleza y calidad del servicio, en segunda parte, afectan precisamente en cómo es percibida la calidad del servicio y (Larrea, 1991) dice que los bienes tangibles se conocen por nombres de productos, y tiene

una consecuencia física. Son bienes físicos que los agentes económicos utilizan para hacer frente a la escasez percibida.

En la segunda dimensión Barry, Bennett y Brown (1989) Se compone de un conjunto de comportamientos, habilidades y tácticas que posibilitan que la persona actúe de manera competente y se relacione de manera satisfactoria con los demás.

Como última dimensión Berry, Bennet, y Brown (1989), indican que la seguridad y la confianza, son las actitudes y competencias de los empleados que se combinan para inspirar la confianza del cliente. Ya que los usuarios interactúan con los abastecedores de un servicio agradable y bien informados, se consolidan como clientes en la organización y la seguridad proviene de poner a las personas adecuadas en los trabajos correctos.

En esta misma línea, Camisón, Cruz y Gonzales (2006) consideran que existen varios tipos de calidad como: la calidad objetiva, subjetiva, estática, dinámica, absoluta, relativa, interna y externa, y de calidad total. También mencionaron que existen 12 enfoques para gestionar la calidad, los cuales son: concepto de calidad, enfoque, naturaleza, alcance, dirección, motivación, metas, visión, actitud al cambio, personas clave, diseño organizacional y manejo de personal, práctica y método. También mencionó sus teorías de gestión y desarrollo en la gestión de calidad, tal como: las 10 generaciones de calidad.

Y calidad del producto orientada al desarrollo: calidades e ingeniería; el progreso de calidades dirigido a procesos: calidades y estadísticas; desarrollo de calidades dirigido a pronósticos; desarrollo de las calidades dirigidos al sistema: teoría de la calidad y del sistema, desarrollo de las calidades dirigido a los costos; el desarrollo de las calidades está centrado en el ser humano: calidad y organización; desarrollo de calidades dirigidos a los procesos; desarrollo de las calidades dirigidas al servicio: calidad y marketing; desarrollo de las calidades dirigidos al valor: calidad y estrategia y teoría de la gestión de la calidad (Camisón, Cruz y Gonzales, 2006).

También tenemos grandes aportes a la calidad como la de Deming (1989) que fue testigo del desarrollo de la calidad cuando vivía en Japón y, basándose en esta vivencia, desarrolló 14 puntos de gestión para guiar a las empresas hacia la productividad, las cuales son: hacer presente en el intento de progresar tanto con el producto como con el servicio, con el objeto de aumentar la competitividad y sostener la organización y de facilitar vacantes de empleo; adoptando nuevas ideas en la economía actual; no necesitar de las inspecciones de calidad y elimine la necesidad de una inspección exhaustiva incorporando primero la calidad en los productos.

Por otro lado, suspender el modelo comercial basado en precios para reducir los costos generales; mejorar continuamente el área de producción como de servicio y así aumentar la calidad y productividad, reduciendo muy continuamente los costos; implementar la capacitación en el lugar de trabajo; manejo de implantes; dejar ir el miedo, dejar que todas las personas trabajen eficazmente para la empresa; eliminar las vallas de las oficinas, ya que los colaboradores de, diseño, investigación, producción y ventas deben trabajar en conjunto para anticipar las dificultades existentes en producción; eliminar eslóganes y metas que exigen una fuerza laboral sin defectos y un nuevo nivel de productividad (Deming 1989).

Así mismo, eliminar los estándares laborales como son las cuotas en las fábricas y reemplazar la gestión, eliminar la gestión de objetivos y la gestión digital utilizando objetivos digitales; deshacernos de las vallas que niegan a los empleados el derecho a enorgullecerse de su labor y evitan que los gerentes y el personal de ingeniería se enorgullezcan de su trabajo. Obstáculos a los derechos de fanfarronear; realizar una vigorosa labor de formación y superación para que todos en la empresa laboren duro para conseguir los cambios, que es tarea de todos (Deming 1989).

Otro gran aporte fue el que el doctor Juran en mi 1900 y 1992 dio una de sus aportaciones clave conocida como una de las mejores trilogías de la calidad, esta trata del organigrama cruzado en la administración por funciones que está compuesta de 3 procedimientos administrativas las cuales son: las planificaciones, los controles y el mejoramiento de las calidades (Gutiérrez 2010).

Como ultimo aporte la revista Talento (2021) menciona que los componentes de la calidad para la organización son criterios estándares donde establecen, mantienen y profundiza la complicitad con el cliente, quien evalúa la particularidad con la ayuda de estos componentes: lo tangible, lo fiable, las capacidades personales, lo seguro y lo empático.

Así mismo, la variable satisfacción del usuario ya que se basó en las demostraciones Kotler (2017), la satisfacción del usuario es la respuesta de los consumidores al supervisar las perspectivas antiguas y el desempeño oficial de un buen servicio. La satisfacción se asigna al bienestar del usuario cuando el suministrador del servicio abastece con las perspectivas del cliente. La satisfacción del usuario se puede conceptualizar como una recopilación de las respuestas cognitivas y emocionales obtenidas a los percances de utilidad o relaciones de servicio a largo plazo (Gosso, 2010). La satisfacción del usuario es la respuesta emocional de un individuo a la experiencia y la relación con el proveedor de servicios en cuanto a sus expectativas y a lo percibido en la atención (Grady y Edgington, 2008).

Por consiguiente, la satisfacción a menudo se considera un concepto más amplio que es la respuesta satisfecha de un consumidor, el juicio a corto plazo, donde vale más una característica que en sí el mismo producto o servicio, lo que brinda una satisfacción placentera en relación con el consumo. La evaluación de un servicio o producto por parte de un cliente en función de si este logra satisfacer su necesidad y deseos del cliente siendo así razonable y fácil de modificar (Zeithaml, 2009).

La satisfacción del cliente es una expresión utilizada frecuentemente en marketing. Mide hasta qué punto el servicio y producto de una organización cumple o supera la expectativa que tiene el cliente. La satisfacción que tienen los clientes se mide con la cantidad de clientes satisfechos o con el porcentaje general de clientes que reportan una comprobación con una organización, con los productos o los servicios que exceda un nivel específico (Reibstein 2010).

En una encuesta a casi 200 ejecutivos de marketing, el 71% dijo que las métricas de satisfacción del cliente son muy útiles para administrar y controlar su negocio. Se considera un indicador clave de rendimiento en las empresas, y en un ambiente altamente competitiva donde las organizaciones se disputan a los compradores, la satisfacción del usuario se considera un distintivo primordial y esencial de la planificación comercial (Reibstein 2010).

Así mismo la satisfacción es una circunstancia psicológica, se implica tener un trabajo impecable en el transcurso de medición, adquiriendo de mayor información de temas, con respecto a eso, Yuksel (2008) denominó diez capacidades para medir la satisfacción: calidad, valor, puntualidad, eficiencia, facilidad de acceso, comportamiento, innovación, compromiso, trabajo interdepartamental, medio ambiente.

Según (Kotler & Armstrong, 2014) la satisfacción tiene la mayoría de tipos en el cliente está conformado por tres componentes que permiten medir esta variable: expectativas, desempeño percibido y satisfacción, por otro lado, la calidad del estudio examina solo las dos primeras dimensiones porque son muy importantes y tienen una buena relación con el cliente en este objetivo de la encuesta urbana, el tercer componente se obtiene de la estimación sobre la satisfacción o insatisfacción de los dos primeros componentes en ciudades a escala nacional.

De eso se desprende la dimensión de la expectativa y acude a ser el punto de vista significativo que los usuarios consiguen al preciso momento de obtener un beneficio, ejercido por el impacto de experiencias, promesas, recomendaciones o sugerencias de todos los clientes allegados, conforme por lo brindado por los rivales. De acuerdo con Kotler & Armstrong (2014) es tener el deber de estimar las siguientes expectativas: promesa del servicio obtenido con relación a un producto o servicio que se da a los compradores, promesa o idea coordinada al servicio no formulado, los niveles de comunicación, la práctica otorgada por el trato obtenido.

Como última dimensión de esta variable el rendimiento percibido tiene una conexión con lo que se percibe adentro de las entidades, con concertar las obligaciones laborales que lleva a cabo, considerando que el producto sea satisfactorio cuando acata con los criterios específicos para la fabricación en conjunto con la lealtad para la entidad o competencia, estando así desafiantes en el mercado hasta poder obtener la fidelización (Kotler & Armstrong, 2014).

Finalizando tenemos a la teoría Burocrática donde Chiavenato (2019), menciona que Max Weber, se refiere al aparato administrativo denominado burocracia en términos legales, ya que se basa en leyes y en el mantenimiento legalmente del orden. Ello representa la estructura organizativa característica de esta actual sociedad y democrática, presente tanto en la configuración del Estado como en organizaciones no gubernamentales y grandes empresas (pág. 146).

Weber selecciona una cantidad de factores para la continuidad de la burocracia la cual considera que se debe amplificar la monetización económica, como la incrementación cuantitativa y cualitativa en la parte administrativa y, por último, tener una excelencia en el tecnicismo de la estructura burocrática en cuanto a eficiencia.

Así mismo Weber describe ciertas características de la burocracia, tales como la legalidad en las normas y regulaciones; como la formalización para comunicarse; como ser racional y dividir el trabajo; como imprecisar las relaciones con los demás; como establecer las jerarquías; como estandarizar los procedimientos; como el compromiso de la administración; como el profesionalismo de los trabajadores y brindar un beneficio para los colaboradores de la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

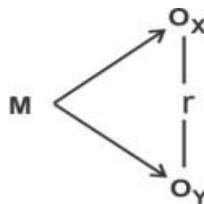
La investigación planteada por el seguimiento merece ser una investigación de tipo aplicadas de enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista, (2014), este planteamiento se usa para fortalecer creencias (que se interpretan naturalmente en una teoría o esquema teórico) y así señalar tipos de conducta de la población.

Así también se puede indicar que la investigación tiene un alcance descriptivo apropiado que intenta vincular ambas variables como la calidad del servicio y la satisfacción del usuario; donde se intenta especificar atributos, particularidades y contorno de personas, agrupaciones, asociaciones, transcurso, elementos u otros fenómenos que se someten a un estudio; esto significa que singularmente están diseñados para calibrar o recabar información de manera individual o en colaboración (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.1.2. Diseño de investigación

De acuerdo a la pregunta de investigación, tenía que ser un estudio de diseño no experimental, los investigadores no manipularon ninguna de las variables, simplemente se apoyó en la observación y en recabar los datos (Chsalla, 2021).

La estructura empleada para entender este diseño fue la siguiente:



Donde:

M: Muestra del estudio.

Ox: La calidad de servicio.

Oy: La satisfacción del usuario.

r: Relación de variables de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable 1: La calidad de servicio

Gutiérrez (2010) menciona que la calidad lo conceptualiza el cliente, porque que es la evaluación de un cliente que tiene con relación al producto o servicio, que acostumbra ser aprobado o rechazado.

Variable 2: La satisfacción del usuario

Para Grady y Edgington (2008) la satisfacción del usuario es la solución emocional de una persona al hábito y al vínculo con el abastecedor de servicios en cuanto a sus expectativas y a lo percibido en la atención.

Definición operacional

Variable 1: La calidad de servicio

Los factores de cumplimiento o incumplimiento influirán y determinarán cómo los servidores de las autoridades públicas logran la calidad en la prestación del servicio, teniendo en cuenta tanto los factores exógenos como los endógenos que satisfacen las necesidades de atención del servicio. Demuestra públicamente idoneidad, competencia, capacidad para responder a la adversidad y demuestra seguridad y empatía en situaciones de emergencia.

Variable 2: La satisfacción del usuario

Se desarrolló un cuestionario para describir la satisfacción del usuario a lo largo de las dimensiones descritas en las definiciones y términos en este informe, este cuestionario paso a ser entregado a los usuarios que salían de hacer alguna gestión de la municipalidad del distrito de Moro.

Indicadores:

Variable independiente la calidad de servicio:

Instalaciones; infraestructura; estado y conservación de equipos; habilidad, rapidez y compromiso; capacitación continua; cortesía, amabilidad, empatía; informes de labores; programación de servicios; credibilidad y comunicación.

Variable dependiente satisfacción del usuario:

Motivación; experiencia, resultados, percepciones y desempeño del personal.

Escala de medición:

Variable independiente la calidad de servicio: Ordinal.

Variable dependiente la satisfacción del usuario: Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

La población al que se estudiará en este trabajo será la que está conformada por los usuarios que visitan el municipio del distrito de Moro que en este caso suman 360. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), este es un conjunto donde todos los individuos coinciden en un conjunto de características.

• **Criterios de inclusión:**

Todo usuario mayor de 18 años.

Todo usuario que realizó un trámite en dicha municipalidad.

• **Criterios de exclusión:**

Todo usuario menor de 18 años.

Todo usuario que no realizó un trámite en dicha municipalidad.

3.3.2. Muestra

La muestra poblacional, está constituida por un grupo de usuarios de la municipalidad, que en el actual estudio fue determinada con un resultado de 186 usuarios de la Municipalidad Distrital de Moro; constituido por ambos sexos; el caso de saber el tamaño poblacional, hace que la muestra se establezca fácilmente.

3.3.3. Muestreo

En este análisis se aplicó un muestreo no probabilístico, conocido también como muestreo aleatorio simple, según Hernández (2019) Para emplear esta estrategia, es necesario tener conocimiento de todos los componentes que tiene la población. A cada sujeto tiene asignado un número secuencial, y luego, mediante algún método de selección aleatoria, se escogen individuos hasta alcanzar el tamaño de la muestra requerida. En la elección, se pueden utilizar diversas técnicas, que van desde el uso de un número aleatorio impresa hasta herramientas computarizadas como calculadoras o hojas de cálculo. Aunque este método es conocido por su simplicidad, su utilidad práctica disminuye cuando la población es muy extensa. El muestreo es necesario debido a que las poblaciones pueden ser excesivamente extensas y resultar poco prácticas para recolectar datos de todas las personas. El propósito es obtener una muestra figurativa.

3.3.4. Unidad de análisis

En esta oportunidad para este caso fueron un grupo de usuarios de la Municipalidad de Moro.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El enfoque tiene un análisis social ampliamente preferido en el contorno de la sociología y en la ciencia social, superando las limitaciones típicas de la investigación científica. Esto significa algunos métodos específicos como: la construcción del cuestionario, el diseño de la muestra, la medición, el software de análisis, la construcción de los índices como también de las escalas y el desarrollo de los resultados (López y Fachelli, 2016).

Utilizando como instrumento el cuestionario, dirigiéndose a los usuarios del municipio distrital de Moro, con la finalidad de recolectar datos.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos que fueron aplicados a fin de la recolección de información de los individuos de observación fueron: la carta de consentimiento, el cual se trató en solicitar una autorización a la municipalidad distrital para aplicar los instrumentos. De la misma manera los cuestionarios se aplicaron de manera presencial, donde los investigadores dieron a saber las indicaciones en cuanto a las respuestas de la encuesta; al mismo tiempo también se mencionó que los datos recolectados se usaran con un fin académico.

3.6. Método de análisis de datos

Lo llevaron a cabo 2 tipos de análisis estadísticos para examinar la información recopilada, uno de ellos consistió en el empleo de la estadística descriptiva, que identificó claramente el verdadero diagnóstico de cada variable estudiada. Se utilizó estadística inferencial mediante pruebas no paramétricas para las hipótesis a contrastar.

3.7. Aspectos éticos

La autora de estos instrumentos que se usaran en el estudio se cita correctamente en la sección de instrumentos para proteger los derechos de autor; asimismo, todas las teorías están debidamente citadas.

IV. RESULTADOS

Así, los hallazgos obtenidos en la tesis tras aplicar el análisis estadístico inferencial para los objetivos son:

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Moro, 2023.

Tabla 1

Correlación de las variables la calidad de servicio y la satisfacción del usuario

Coeficiente de correlación		La Satisfacción del Usuario
La Calidad del Usuario	Rho de Spearman	-,018*
	p-valor	,820
	N	168

Nota. Elaboración propia – Software SPSS

Interpretación:

Según se aprecia en la tabla 1, indica que el coeficiente de relación de las variables dio como resultado un valor de (-),018, siendo esta una relación negativa muy baja. Además, el nivel de significancia es de 0,82 quedando este mayor que 0,05, por lo tanto, se concluye que la hipótesis general inicialmente propuesta se descarta. Finalmente, se puede decir que estos resultados muestran que cuando el municipio proporciona un servicio de baja calidad, los usuarios tienen una mala experiencia al ser atendidos causando una insatisfacción en los usuarios.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Moro, 2023.

Tabla 2

Correlación de la dimensión elementos tangibles y la variable la satisfacción del usuario

Coeficiente de correlación		La Satisfacción del Usuario
	Rho de Spearman	,035*
Elementos Tangibles	p-valor	,649
	N	168

Nota. Elaboración propia – Software SPSS

Interpretación:

Según se aprecia en la tabla 2, indica que el coeficiente de relación entre la primera dimensión y la segunda variable dio como resultado un valor de 0,035, siendo esta una relación positiva muy baja. Además, el nivel de significancia es de 0,64 quedando este mayor que 0,05, por lo tanto, se concluye que la primera hipótesis específica, inicialmente propuesta se descarta. Finalmente, se puede decir que estos resultados muestran que cuando el municipio muestra unos equipos y una estructura en pésimas condiciones, los usuarios tienen una mala experiencia al ser atendidos causando una insatisfacción en los usuarios.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre las competencias personales y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Moro, 2023.

Tabla 3

Correlación de la dimensión competencias personales y la variable la satisfacción del usuario

	Coeficiente de correlación	La Satisfacción del Usuario
	Rho de Spearman	-,012*
Competencias Personales	p-valor	,876
	N	168

Nota. Elaboración propia – Software SPSS

Interpretación:

Según se aprecia en la tabla 3, indica que el coeficiente de relación entre la segunda dimensión y la segunda variable dio como resultado un valor de (-),012, siendo esta una relación negativa muy baja. Además, el nivel de significancia es de 0,87 quedando este mayor que 0,05, por lo tanto, se concluye que la segunda hipótesis específica, inicialmente propuesta se descarta. Finalmente, se puede decir que estos resultados muestran que cuando el municipio manifiesta una pésima atención de parte del personal, los usuarios tienen una mala experiencia al ser atendidos causando una insatisfacción en los usuarios.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Moro, 2023.

Tabla 4

Correlación de la dimensión seguridad y la variable la satisfacción del usuario

Coeficiente de correlación		La Satisfacción del Usuario
	Rho de Spearman	-,072*
Seguridad	p-valor	,351
	N	168

Nota. Elaboración propia – Software SPSS

Interpretación:

Según se aprecia en la tabla 4, indica que el coeficiente de relación entre la tercera dimensión y la segunda variable dio como resultado un valor de (-),072, siendo esta una relación negativa muy baja. Además, el nivel de significancia es de 0,35 quedando este mayor que 0,05, por lo tanto, se concluye que la tercera hipótesis específica, inicialmente propuesta se descarta. Finalmente, se puede decir que estos resultados muestran que cuando el municipio no inspira seguridad y confianza, los usuarios tienen una mala experiencia al ser atendidos causando una insatisfacción en los usuarios.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo presentamos una discusión totalmente basada en los resultados conseguidos y obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos que nos permitieron valorar las respuestas de los encuestados, para así comparar con los resultados y conclusiones de algunas de las tesis del marco teórico. Tras la revisión de cada una de ellas se mencionó las que mayor enfoque tienen para realizar las respectivas comparaciones.

En los resultados que se mostraron anteriormente; con respecto a la relación de las variables dio como resultado un valor de (-),018, siendo esta una relación negativa muy baja. Además, el nivel de significancia es de 0,82 quedando este mayor que 0,05, por lo tanto, se concluye que la hipótesis general inicialmente propuesta se descarta. Finalmente, se puede decir que estos resultados muestran que cuando el municipio proporciona un servicio de baja calidad, los usuarios tienen una mala experiencia al ser atendidos causando una insatisfacción en los usuarios.

Sin embargo, a nivel Internacional, Gancino (2018) tiene el fin de determinar la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la unidad de matriculaciones de la Dirección de tránsito transporte y movilidad del régimen independiente del municipio de Ambato, para este estudio se realizó un cuestionario de 16 preguntas con una muestra que fue conformada por 379 personas; donde se concluyó que si hay una correlación positiva poco significativa ya que como resultado se tiene un valor de 0.738 y un valor de significancia de 0.000.

Así mismo, a nivel nacional, Baldera y Riojas (2022) tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción en los usuarios del municipio distrital de Túcume, Lambayeque 2022. La tesis fue conformada por 86 usuarios. Concluyendo que se tiene una significancia positiva media del 0.661 con respecto a la relación existente en el municipio distrital. Estos resultados no coinciden con lo que se encontró en esta investigación, dado que ellos obtuvieron como resultado una correlación positiva poco y media significativa en comparación de nuestros resultados que fueron una correlación negativa muy baja.

En cuanto al resultado que se aprecia en la tabla 2, indica que el coeficiente de relación entre la primera dimensión y la segunda variable dio como resultado un valor de 0,035, siendo esta una relación positiva muy baja. Además, el nivel de significancia es de 0,64 quedando este mayor que 0,05, por lo tanto, se concluye que la primera hipótesis específica, inicialmente propuesta se descarta. Finalmente, se puede decir que estos resultados muestran que cuando el municipio muestra unos equipos y una estructura en pésimas condiciones, los usuarios tienen una mala experiencia al ser atendidos causando una insatisfacción en los usuarios.

A diferencia de, Chsalla (2021) en el análisis, se nota que en cuanto a la correlación entre la dimensión elementos tangibles y la variable calidad satisfacción de los usuarios, se puede observar que el nivel de significancia es de $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación, donde el grado de relación moderada y directa con un resultado de 0.510, en otras palabras, si se cuentan con elementos tangibles de alta calidad, esto resultará en la satisfacción de los usuarios.

Igualmente, Villanueva (2022) concluyo que los usuarios expresaron que los aspectos tangibles se sitúan en un nivel elevado, lo que conlleva a que los usuarios experimenten un alto grado de satisfacción de acuerdo al coeficiente de correlación donde el resultado fue un valor de, 0.517, siendo este de intensidad moderado y positivo, también se puede visualizar una significancia de $0.000 < 0.05$ lo que les permitió concluir que los elementos tangibles tienen una correlación directa con la satisfacción del usuario. Estos resultados no concuerdan con lo que se encontró en esta investigación, dado que ellos obtuvieron como resultado una correlación positiva moderada y directa en comparación de nuestros resultados que fueron una relación positiva muy baja.

Continuando con los resultados que se aprecia en la tabla 3, indica que el coeficiente de relación entre la segunda dimensión y la segunda variable dio como resultado un valor de (-),012, siendo esta una relación negativa muy baja. Además, el nivel de significancia es de 0,87 quedando este mayor que 0,05, por lo tanto, se concluye que la segunda hipótesis específica, inicialmente propuesta se descarta. Finalmente, se puede decir que estos resultados muestran que cuando el municipio manifiesta una pésima atención de parte del personal, los usuarios tienen una mala experiencia al ser atendidos causando una insatisfacción en los usuarios.

En cambio, Paucar (2021) donde se puede observar que en referencia a la relación entre la dimensión de competencias personales y la variable satisfacción al usuario, se determina que hay un resultado de un factor de correlación de 0.365 con un grado de significancia de 0.00 lo que les permitió decir que si hay una correlación positiva baja entre la dimensión y la variable.

A su vez, Chsalla (2021) donde podemos notar que, en lo que respecta a la correlación llegaron a la conclusión de que en su mayoría señala que existe una correlación positiva en la dimensión y también en la satisfacción de los usuarios; además, se aprecia que el P valor=0.000 por consiguiente se afirma que hay relación entre ellas en la municipalidad, donde el grado de relación es moderada y directa con un valor de 0.544, esto implica que si se poseen habilidades personales de alta calidad, también se logrará la satisfacción de los usuarios. Estos resultados no coinciden con lo que se encontró en esta investigación, dado que ellos obtuvieron como resultado una correlación positiva moderada y directa en comparación de nuestros resultados que fueron una relación negativa muy baja.

Por último, los resultados que se aprecia en la tabla 4, indica que el coeficiente de relación entre la tercera dimensión y la segunda variable dio como resultado un valor de (-),072, siendo esta una relación negativa muy baja. Además, el nivel de significancia es de 0,35 quedando este mayor que 0,05, por lo tanto, se concluye que la tercera hipótesis específica, inicialmente propuesta se descarta. Finalmente, se puede decir que estos resultados muestran que cuando el municipio no inspira seguridad y confianza, los usuarios tienen una mala experiencia al ser atendidos causando una insatisfacción en los usuarios.

Finalizando, Farias (2022), donde se puede observar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del contribuyente; tomando en consideración el nivel de la significancia que es de $0,000 < 0,05$; Del mismo modo, la correlación entre ambas arroja un valor de 0,642, el cual se clasifica con una relación positiva y significativa; en otras palabras, confirman que hay una correlación significativa en el municipio del Distrito de Castilla, región Piura, 2022.

Así mismo Torres (2020), donde se puede observar que el grado de correlación entre las variables arrojaron un resultado de 0.574, obteniendo también un $p = 0,000 < 0,05$, por lo tanto, se puede concluir que la hipótesis nula es rechazada, lo que indica que hay una conexión directa y significativa entre la dimensión de seguridad y la variable satisfacción del usuario. Todos estos aquellos resultados no están coincidiendo con lo que se pudo encontrar en esta investigación, dado que ellos obtuvieron como resultado una correlación significativa y positiva directa en comparación de nuestros resultados obtenidos que fueron una relación negativa muy baja en la entidad pública de Moro.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye la existencia de una correlación negativa muy baja entre ambas variables estudiadas con un Rho de Spearman con un P valor de (-),018, por lo tanto determinamos que la calidad de servicio no es la adecuada ya que no brindan una buena información, ni tampoco los apoyan con sus trámites en el tiempo requerido, generando que muchos usuarios no salgan satisfechos del municipio y siempre mostrando su malestar donde muchas veces suelen levantar la voz por su molestia y pocas veces piden el libro de reclamaciones.
2. Se concluye que hay una relación positiva muy baja entre la primera dimensión de elementos tangibles y la segunda variable con un Rho de Spearman de (+),035, por lo tanto, determinamos que la mayoría de colaboradores no tienen las herramientas, ni la tecnología adecuada para brindar un buen servicio, y es por ello que en muchas áreas no se brinda la atención debida.
3. Se concluye que hay una correlación negativa muy baja entre la segunda dimensión competencias personales y la variable satisfacción del usuario con un Rho de Spearman de (-),012, por lo tanto, se determinó que muchos usuarios realizaron sus quejas manifestando falta de empatía de parte de los trabajadores como también falta de apoyo y compromiso con su trabajo, respondiendo de una manera indiferente.
4. Por último, se concluye que existe una relación negativa muy baja entre la tercera dimensión de seguridad y la variable satisfacción del usuario con un Rho de (-),072, por lo cual, determinamos que en la Municipalidad de Moro no hay la seguridad correspondiente tanto como en la confianza que se le tiene al personal al momento de recibir alguna respuesta o al momento de presentar un documento ya que muchas veces se traspapela o se pierde la documentación y también como en la baja seguridad de las instalaciones de dicho centro.

VII. RECOMENDACIONES

1. Recomendamos al Gerente general de la municipalidad evaluar los niveles de la calidad con respecto al servicio brindado en el municipio de Moro de forma constante con todas las diferentes áreas en participación de todos los colaboradores de la entidad pública y en vista de los resultados también mejorar las competencias personales, seguridad como también el elemento tangible ya que estos determinan que el usuario termine satisfecho.
2. Se recomienda que los jefes de las áreas de Patrimonio Archivo y Almacén como del área de Planificación y Presupuesto que se organicen para que puedan presupuestar y comprar nuevas maquinarias, y artefactos tecnológicos de uso diario como pc, impresoras, etc., para las oficinas de atención al usuario.
3. Recomendamos al Gerente del área de R.R.H.H. otorgar capacitaciones a sus colaboradores y brindar incentivos económicos en base a los logros obtenidos, de tal forma que su rendimiento sea el más óptimo para la municipalidad, o volver a contratar a un nuevo personal que si cumpla no solamente con las habilidades duras requeridas para el puesto sino también con las habilidades blandas para su trato con el cliente.
4. Por último, se recomienda al Gerente General establecer una nueva forma de trabajo para que cada área se mantenga ordenada y así evitar pérdida de documentación y tras papeleo como también implementación de nuevas medidas de seguridad para el municipio como cámaras de seguridad nuevas y contratar vigilancia durante la hora de atención como para después.

REFERENCIAS

- Baldera, C. y Riojas, S. (2022). Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad distrital de Túcume, Lambayeque 2022. Recuperado el 6 de mayo de 2023 de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92558/Baldera_DCR-Riojas_BS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Berry, L., Bennet, D. y Brown, C. (1989). LA CALIDAD EN EL SERVICIO. Recuperado el 7 de mayo de 2023 de http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal11.pdf
- Big Bang Faustini. (2020). Calidad percibida y satisfacción con el servicio de atención en la oficina de la Unidad Local de Empadronamiento - Municipalidad provincial de Huaura – 2019. Recuperado el 7 de mayo de 2023 de <http://datos.unjpsc.edu.pe/index.php/BIGBANG/article/view/651>
- Camisón, C., Cruz, S. y Gonzáles T. (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. PEARSON Prentice Hall. Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55513988/gestion-de-la-calidad.pdf?1515706738=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGestion_de_la_calidad_Conceptos_en_foques.pdf&Expires=1684597821&Signature=DcZsshcVNjS11G8llmA9T1HlNia9v-GB7gDBor~wHLws~Ci3TQwwQX0L3BIWgPKVUxZniri4194RiBLKvp5u8p0pCcqhX8Zj1G3bt~ltwRm1vjeOk-Gwy0lbhvoTRh-VqDo0n2adWZUJ0V9osUf1i6~9770XuifSkPZS5t7B7TK4Wocwib0pC3q3AFTh~0QW8XKUBGkf6N7Hk0DRd8BLm6X--cZEWvyprseOZYR0wCQmOhS51isgsdY22qMv~le6--hbKTQRE7kq5AAd3INzWNXjceSOmUqYtreX7WBZEVYWDzAAtgKBWY-a0mMPk1LxXYUHgl1mMbXa-mfUa~rrTQ_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Chiavenato, I. (2019). INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN. Mexico: McGraw Hill. Décima edición.

- Chsalla, D. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo, Región Cusco, 2021. Recuperado el 7 de mayo de 2023 de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71366/Chsalla_CDS-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Defensoría del Pueblo (2022). Defensoría del Pueblo presenta ranking de municipalidades provinciales y distritales más quejadas a nivel nacional. Atención a la ciudadanía. Recuperado el 2 de diciembre de 2023 de: <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-presenta-ranking-de-municipalidades-provinciales-y-distritales-mas-quejadas-a-nivel-nacional/>
- Deming, W. (1989). Calidad, productividad y competitividad la salida de la crisis. Editorial Diaz de Santos.
- Farias, C. (2022). Calidad de los Servicios y Satisfacción del contribuyente en el Municipio Distrital de Castilla, Piura – 2022. Recuperado el 7 de mayo de 2023 de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109242/Farias_FCC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gancino, S. (2018). “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”. Recuperado el 6 de mayo de 2023 de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf>
- Gosso, F. (2010). Hiper satisfacción del cliente: Conceptos y herramientas para ofrecer un servicio sobresaliente. Panorama editorial.

- Grady, B. y Egdington, R. (2008). Factors Influencing Word-of-Mouth Recommendations by MBA Students: An Examination of School Quality, Educational Outcomes, and Value of the MBA. Recuperado el 23 de junio de 2023 de: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08841240802100303>
- Guerrero, G.R. (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). Cuadernos de Administración, 30(52), 54-64. Recuperado de. <https://bit.ly/2Sm7akg>
- Gutiérrez, H. (2010). calidad total y productividad. México: McGraw Hill. Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>
- Hernandez, C. (2019) Introducción a los tipos de muestreo. Recuperada de: <https://camjol.info/index.php/alerta/article/download/7535/7746>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill. Recuperado el 16 de mayo de 2023 de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). Fundamentos de marketing. México: Pearson Education. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71366/Chsalla_CDS-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Kotler, P., Bowen, J.T., Makens, J., & Baloglu, S. (2017). Marketing for hospitality and tourism. (7ma ed.). Pearson Education
- Larrea, P. (1991). Calidad de servicio del marketing a la estrategia. Editorial Díaz De Santos S.A. <https://es.scribd.com/document/426581920/Calidad-en-el-servicio>

López, I. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la unidad de atención al cliente de la Municipalidad Provincial de Sullana. Recuperado el 19 de mayo de 2023 de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3373/FCAD-LOP-RIV-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, P. y Fachelli, S. (2016). La Encuesta. Recuperado el 16 de mayo de 2023 de: <https://ddd.uab.cat/record/163567>

Ministerio de Trabajo Ecuador (2021). RANKING DE RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS – ECUADOR AÑO 2021. Dirección de Control y Evaluación de la Calidad del Servicio Público de la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público – MDT. Recuperado de: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/05/RANKING-MEDICION-SATISFACCION-2021.pdf>

Moros, M.A., & Pimiento, E.O. (2014). Impacto de las TIC en la calidad de servicio y satisfacción de los clientes como herramienta de competitividad en el sector financiero.

Paucar, Y. (2021). Calidad de servicio y satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2021. Recuperado el 7 de mayo de 2023 de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91171/Paucar_HY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peréz, M. (2010). Calidad de servicio y atención al cliente. Recuperado el 7 de mayo de 2023 de <https://www.digitaliapublishing.com/viewepub/?id=109220>

Talento (2021). Componentes de la calidad del servicio en las universidades públicas venezolanas. Talento, revista de administración. <https://revistatalento.org/index.php/talento/article/view/542/1349>

Torres, A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. Recuperado el 6 de mayo de 2023 de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49356/Torres_RAV%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villanueva, J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad de Moro, 2022. Recuperado el 7 de mayo de 2023 de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99596/Villanueva_VJJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Yüksel, A., y Yüksel, F. (2008). Consumer satisfaction theories: a critical review. Tourist satisfaction and complaining behavior: Measurement and management issues in the tourism and hospitality industry, 65-88.

Zeithaml, V., Bitner M. y Gremler, D. (2009). Mercadotecnia de Servicios. México: McGraw Hill. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Consentimiento informado

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

Título de la investigación: La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Moro, 2023

Investigadores: - Campos Castro Yerson
- Muñoz Nalvarte Zoila Rebecca

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Moro, 2023”, cuyo objetivo es la relación de ambas variables. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Proporcionar nuevas ideas, para aumentar la satisfacción del usuario, a través de una orientación estratégica a fin de optimizar la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Moro, 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: “La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Moro, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en el ambiente del frontis de la Municipalidad de la entidad de la Municipalidad de Moro. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de no maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra

índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadores Muñoz Nalvarte Zoila Rebecca email: rmunozan4@ucvvirtual.edu.pe, Campos Castro Yerson email: CCAMPOSCAS@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Dra. Chauca Quiñones, María Elena.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Campos Castro Yerson



Muñoz Nalvarte Zoila Rebecca



Fecha y hora: 07/06/2023 - 15:00

[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 2.

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: 20186443391
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: LIC. RUBEN MARIO PULIDO REYES	DNI: 33261452

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], No autorizo] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autores: Nombres y Apellidos: Muñoz Navarte Zoila Rebecca Campos Castro Yerson	DNI: 71781071 70133441

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

Lugar y Fecha: MORO, 05 DE JUNIO DEL 2023

Firma y sello:


Lic. Rubén Mario Pulido Reyes
GERENTE MUNICIPAL

(*) 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 3: Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

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

Título del proyecto de Investigación: La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Moro, 2023.

Autores: Muñoz Nalvarte Zoila Rebecca y Campos Castro Yerson

Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto: Chimbote, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto 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 4: 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 el proyecto de investigación titulado “La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Moro, 2023”, presentado por los autores **Muñoz Nalvarte Zoila y Campos Castro Yerson**, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable¹ () observado () desfavorable ().

Chimbote, 05 de junio de 2023

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

C/c

• Srs. Campos Castro Yerson y Muñoz Nalvarte Zoila Rebecca investigadores principales.

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

Anexo 5: Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
La calidad de servicio	Gutiérrez (2010) menciona que la calidad la define el cliente, ya que es el juicio que éste tiene sobre un producto o servicio que por lo general es la aprobación o rechazo.	Los factores de cumplimiento o incumplimiento influirán y determinarán cómo los servidores de las autoridades públicas logran la calidad en la prestación del servicio, teniendo en cuenta tanto los factores exógenos como los endógenos que satisfacen las necesidades de atención del servicio. Demuestra públicamente idoneidad, competencia, capacidad para responder a la adversidad y demuestra seguridad y empatía en situaciones de emergencia.	Elementos tangibles	Instalaciones	Escala ordinal muy bajo: 00-30 bajo: 31-43 medio: 44-57 alto: 58-69 muy alto: 70-80
				Infraestructura	
				Estado y conservación de equipos	
			Competencias personales	Habilidad, rapidez y compromiso	
				Capacitación continua	
				Cortesía, amabilidad, empatía.	
			Seguridad	Comunicación	
				Programación de servicios	
				Credibilidad	
La satisfacción del usuario	Para Grady y Edgington (2008) la satisfacción del usuario es una respuesta emocional del individuo ante la experiencia y la relación con el proveedor del servicio en cuanto a sus expectativas y a lo percibido en la atención.	Se elaboró un cuestionario, para describir la satisfacción de los usuarios, tomando en cuenta aquellas dimensiones enunciadas en el presente informe descritos en la definición conceptual, estos cuestionarios fueron entregados a los usuarios que salían de hacer alguna gestión del Municipio Distrital de Moro.	Expectativas	Desempeño del personal	Escala ordinal muy bajo: 00-30 bajo: 31-43 medio: 44-57 alto: 58-69 muy alto: 70-80
				Experiencia recibida	
			Rendimiento percibido	Percepciones del servicio	
				Resultados	

Anexo 6: Instrumento de investigación

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) participante: el presente cuestionario tiene como objetivo recabar información netamente académica y será utilizada para sustentar un trabajo de investigación sobre la calidad de servicio en el municipio distrital de Moro, es completamente anónimo. Le invito a leer cada enunciado y responder de manera veraz marcando con un X la alternativa seleccionada. Responda todos los ítems.

DATOS GENERALES: Por favor, marque con una "X" la opción más apropiada.

1. **Edad:** ()
2. **Sexo:** Masculino () Femenino ()
3. **Estado civil:** Soltero () Casado () Divorciado ()
4. **Grado de instrucción:** Primaria () Secundaria () Técnico () Profesional ()
Postgrado ()
5. **Institución educativa publica:**

Legenda: 1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
Elementos Tangibles						
1	El municipio cuenta con equipos y tecnología moderna					
2	Las instalaciones físicas son los adecuados para su atención					
3	Los equipos del municipio facilitan y agiliza la atención de sus necesidades					
4	Los elementos de información: como avisos, afiches y comunicados en el municipio están visibles					
5	El ambiente de atención cuenta con las comodidades como: ventilación, sillas y sala de espera					
Competencias Personales						
6	El personal demuestra un trato respetuoso y cordial al momento de atenderlo					
7	El personal actúa de manera profesional y competente					
8	El personal brinda una imagen de honestidad y confianza					
9	Confía usted en la disciplina del personal					
10	El personal demuestra suficiente capacidad para desempeñar sus funciones					
11	El personal que lo atendió muestra dominio en el puesto de trabajo					

12	El servicio recibido se realizó en el tiempo correspondido					
13	El personal cuenta con recursos necesarios para atenderlo eficientemente					
14	El personal del municipio informa adecuadamente los servicios que ofrecen					
15	El personal que lo entendió se siente predispuesto a mejorar su atención					
16	El municipio establece indicadores para medir la satisfacción de los usuarios					
17	Está de acuerdo con el servicio que brinda el personal del municipio					
Seguridad						
18	Siente seguridad y confianza cuando se acerca al municipio para solucionar sus problemas					
19	Existe suficiente seguridad en las instalaciones del municipio					
20	Confía en la información que ofrece el municipio					

CUESTIONARIO DE LA SATISFACIÓN DEL USUARIO

Estimado (a) participante: el presente cuestionario tiene como objetivo recabar información netamente académica y será utilizada para sustentar un trabajo de investigación sobre la calidad de servicio en el municipio distrital de Moro, es completamente anónimo. Le invito a leer cada enunciado y responder de manera veraz marcando con un X la alternativa seleccionada. Responda todos los ítems.

DATOS GENERALES: Por favor, marque con una "X" la opción más apropiada.

1. **Edad:** ()
2. **Sexo:** Masculino () Femenino ()
3. **Estado civil:** Soltero () Casado () Divorciado ()
4. **Grado de instrucción:** Primaria () Secundaria () Técnico () Profesional ()
Postgrado ()
5. **Institución educativa publica:**

Legenda: 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

N°	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
Expectativas						
1	La disposición y contribución del personal municipal es satisfactorio					
2	El personal de la municipalidad se identifica con la necesidad del usuario					
3	El personal de la municipalidad muestra interés en la atención y acompañamiento del usuario					
4	Es satisfactoria la experiencia vivida en el municipio					
5	La experiencia vivida en el municipio satisface tus expectativas					
6	Es confiable el servicio implementado en el municipio					
Rendimiento percibido						
7	Es positiva la percepción que tienes del servicio recibido en el municipio					
8	Los resultados obtenidos en sus trámites fueron favorables					
9	Es conforme la atención recibida y volverías a realizar otro trámite en la municipalidad.					
10	Recomendarías a tus amigos y familiares la atención y servicio brindado por la municipalidad					

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** La calidad de servicio

Gutiérrez (2010) menciona que la calidad la define el cliente, ya que es el juicio que éste tiene sobre un producto o servicio que por lo general es la aprobación o rechazo.

- **Variable 2:** La satisfacción del usuario

Para Grady y Edgington (2008) la satisfacción del usuario es una respuesta emocional del individuo ante la experiencia y la relación con el proveedor del servicio en cuanto a sus expectativas y a lo percibido en la atención.

Variable	Dimensiones	Definición
La calidad de servicio	Elementos tangibles	Para Barry, Bennett y Brown (1989) argumentan que la tangibilidad es el punto visible en la prestación de servicios.
	Competencias personales	Para Barry, Bennett y Brown (1989) está constituida por un conjunto de conductas, capacidades y estrategias, que permiten a la persona actuar competentemente, relacionarse satisfactoriamente con otras personas.
	Seguridad	Según Berry, Bennet, y Brown (1989), indican que la seguridad y la confianza, son las actitudes y competencias de los empleados que se combinan para inspirar la confianza del cliente.
La satisfacción del usuario	Expectativas	Según Kotler & Armstrong (2014) la expectativa es el punto de vista significativo que los usuarios consiguen al preciso momento de obtener un beneficio, ejercido por el impacto de experiencias, promesas, recomendaciones o sugerencias de todos los clientes o allegados.
	Rendimiento percibido	Según Kotler & Armstrong (2014) el rendimiento percibido tiene una conexión con lo que se percibe adentro de las entidades, con observar las obligaciones laborales que lleva a cabo, considerando que el servicio sea satisfactorio.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Moro, 2023” elaborado por Campos Castro Yerson y Muñoz Navarte Zoila Rebecca en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	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

Variable del instrumento: La calidad de servicio

- Primera dimensión: Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Instalaciones	1	3	4	4	
	2	4	4	3	
Infraestructura	3	4	4	4	
	4	3	4	4	

Estado y conservación de equipos	5	4	4	3	
----------------------------------	---	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Competencias personales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Habilidad, rapidez y compromiso	6	3	4	4	
	7	4	4	3	
	8	4	4	4	
	9	3	4	4	
	10	4	4	3	
Capacitación continua	11	4	4	4	
	12	3	4	4	
	13	4	4	3	
	14	4	4	4	
Cortesía, amabilidad, empatía.	15	3	4	4	
	16	3	4	4	
	17	3	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación	18	3	4	4	
Programación de servicios	19	4	4	3	
Credibilidad	20	4	4	4	

Variable del instrumento: La satisfacción del usuario

- Primera dimensión: Expectativas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desempeño del personal	1	3	4	4	
	2	4	4	3	
	3	4	4	4	
Experiencia recibida	4	3	4	4	
	5	4	4	3	

	6	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Rendimiento percibido

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepciones del servicio	7	3	4	4	
	8	4	4	3	
Resultados	9	4	4	4	
	10	3	4	4	



(Mg. Cancharí Preciado Miguel Angel)

DNI N° 46105455

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mg. José Antonio Velezmoro López	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional 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: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Campos Castro Yerson y Muñoz Nalvarte Zoila Rebecca
Procedencia:	Adaptada
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los usuarios de la municipalidad de Moro
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 20 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. – La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 5 indicadores y 10 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** La calidad de servicio

Gutiérrez (2010) menciona que la calidad la define el cliente, ya que es el juicio que éste tiene sobre un producto o servicio que por lo general es la aprobación o rechazo.

- **Variable 2:** La satisfacción del usuario

Para Grady y Edgington (2008) la satisfacción del usuario es una respuesta emocional del individuo ante la experiencia y la relación con el proveedor del servicio en cuanto a sus expectativas y a lo percibido en la atención.

Variable	Dimensiones	Definición
La calidad de servicio	Elementos tangibles	Para Barry, Bennett y Brown (1989) argumentan que la tangibilidad es el punto visible en la prestación de servicios.
	Competencias personales	Para Barry, Bennett y Brown (1989) está constituida por un conjunto de conductas, capacidades y estrategias, que permiten a la persona actuar competentemente, relacionarse satisfactoriamente con otras personas.
	Seguridad	Según Berry, Bennet, y Brown (1989), indican que la seguridad y la confianza, son las actitudes y competencias de los empleados que se combinan para inspirar la confianza del cliente.
La satisfacción del usuario	Expectativas	Según Kotler & Armstrong (2014) la expectativa es el punto de vista significativo que los usuarios consiguen al preciso momento de obtener un beneficio, ejercido por el impacto de experiencias, promesas, recomendaciones o sugerencias de todos los clientes o allegados.
	Rendimiento percibido	Según Kotler & Armstrong (2014) el rendimiento percibido tiene una conexión con lo que se percibe adentro de las entidades, con observar las obligaciones laborales que lleva a cabo, considerando que el servicio sea satisfactorio.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Moro, 2023" elaborado por Campos Castro Yerson y Muñoz Navarte Zoila Rebecca en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	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

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: La calidad de servicio

- Primera dimensión: Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Instalaciones	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Infraestructura	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

Estado y conservación de equipos	5	4	4	4	
----------------------------------	---	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Competencias personales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Habilidad, rapidez y compromiso	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Capacitación continua	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Cortesía, amabilidad, empatía.	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
	17	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación	18	4	4	4	
Programación de servicios	19	4	4	4	
Credibilidad	20	4	4	4	

Variable del instrumento: La satisfacción del usuario

- Primera dimensión: Expectativas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desempeño del personal	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Experiencia recibida	4	4	4	4	
	5	4	4	4	

	6	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Rendimiento percibido

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepciones del servicio	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Resultados	9	4	4	4	
	10	4	4	4	



Mg. Velezmoro López José Antonio

DNI N° 42926981

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

Anexo 9: Confiabilidad de la prueba piloto

Cuestionario de la calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	20

Cuestionario de la satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	10