



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad del servicio municipal y satisfacción del usuario evaluada por
empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024

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

AUTOR:

Chuptaya Delgado, Henry (orcid.org/0009-0004-0838-3832)

ASESORES:

Dra. Leiva Torres, Jakline Gicela (orcid.org/0000-0001-7635-5746)

Mg. Moreno Azaña, Raquel Lizet (orcid.org/0000-0001-9004-0177)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LEIVA TORRES JAKLINE GICELA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio municipal y satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024", cuyo autor es CHUPTAYA DELGADO HENRY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 25 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LEIVA TORRES JAKLINE GICELA DNI: 40601866 ORCID: 0000-0001-7635-5746	Firmado electrónicamente por: LEIVATJ el 26-07- 2024 13:24:59

Código documento Trilce: TRI - 0834795





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHUPTAYA DELGADO HENRY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad del servicio municipal y satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024", 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
HENRY CHUPTAYA DELGADO DNI: 41971661 ORCID: 0009-0004-0838-3832	Firmado electrónicamente por: CCHUPTAYACH83 el 25-07-2024 21:09:34

Código documento Trilce: TRI - 0834798



Dedicatoria

Con amor a mi familia, en especial a mi amada esposa Lidia, por su apoyo incondicional y temple en esta etapa profesional.

Agradecimiento

Con gratitud al Altísimo quien guía siempre mis pasos; a mis amados hijos Eduardo y Jassiel, por ser mi fortaleza en una parte de este trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	11
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	44

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Tabla de frecuencias 1</i>	19
Tabla 2 <i>Tabla de frecuencias 2</i>	20
Tabla 3 <i>Tabla de normalidad</i>	21
Tabla 4 <i>Tabla de correlacion general</i>	22
Tabla 5 <i>Tabla de correlacion de objetivo 1</i>	23
Tabla 6 <i>Tabla de correlacion de objetivo 2</i>	24
Tabla 7 <i>Tabla de correlacion de objetivo 3</i>	25

Índice de figuras

Figura 1: Investigación Correlacional.....	12
--	----

Resumen

Esta investigación contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos, enfocándose en la mejora de las instituciones municipales, el objetivo general es determinar la relación entre la calidad del servicio municipal y la satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, en 2024. Se utilizó un enfoque correlacional, básico, cuantitativo y no experimental, participaron 80 empleados administrativos de una municipalidad de Tambopata de una población de 100 en total. Los resultados revelaron correlaciones significativas entre ambas variables $Rho = 0.713$, destacando la importancia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario. En conclusión, los resultados de este estudio proporcionan evidencia de una relación significativa entre la calidad del servicio municipal y la satisfacción del usuario, estos hallazgos sugieren la importancia de abordar la calidad del servicio como un factor clave para mejorar la satisfacción de los usuarios en el ámbito municipal, este estudio ofrece una base sólida para futuras investigaciones que profundicen en esta relación y examinen posibles variables mediadoras o moderadoras.

Palabras clave: calidad del servicio, satisfacción del usuario, transparencia

Abstract

This research contributes to the Sustainable Development Goal SDG 17: Partnerships to achieve the goals, focusing on the improvement of municipal institutions, the general objective is to determine the relationship between municipal service quality and user satisfaction assessed by administrative employees in a municipality of Tambopata, in 2024. A correlational, basic, quantitative and non-experimental approach was used, 80 administrative employees from a municipality of Tambopata participated out of a population of 100 in total. The results revealed significant correlations between both variables $Rho = 0.713$, highlighting the importance of service quality in user satisfaction. In conclusion, the results of this study provide evidence of a significant relationship between municipal service quality and user satisfaction, these findings suggest the importance of addressing service quality as a key factor in improving user satisfaction at the municipal level, this study offers a solid foundation for future research that delves into this relationship and examines possible mediating or moderating variables.

Keywords: service quality, user satisfaction, transparency

I. INTRODUCCIÓN

Para la Organización Internacional de Empleadores (IOE, 2021), si bien la calidad de los servicios municipales es una prioridad global, muchas ciudades en el mundo aún enfrentan desafíos significativos en esta área, una realidad frecuente es la falta de recursos y presupuestos adecuados para implementar mejoras en la infraestructura y los procedimientos para brindar servicios. Además, la ausencia de sistemas de administración de la calidad estandarizados y la falta de capacitación especializada del personal municipal dificultan el logro de niveles óptimos.

Asimismo, para el Comité de Oxford de Ayuda contra el Hambre (OXFAM,2024), a pesar de los esfuerzos realizados, en muchos países la población muestra una baja satisfacción con los servicios gubernamentales, esta realidad problemática puede estar asociada a factores como la ausencia de canales efectivos de comunicación y participación ciudadana, la ausencia de mecanismos de evaluación y retroalimentación, y la percepción de ausencia de claridad y de responsabilidad en la rendición de cuentas por los gobernantes municipales.

Por otro lado, según la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2021) en el Perú, existe una brecha en la calidad de los servicios (C.S. en adelante, incluye para calidad de servicio) entre las diferentes regiones y distritos del país, mientras algunos organismos han logrado avances significativos, otras aún enfrentan dificultades debido a limitaciones presupuestarias, falta de capacitación del personal, infraestructura deficiente y procesos burocráticos y poco eficientes, otra problemática común es la ausencia de sistemas de gestión de calidad implementados de manera efectiva.

También, para el Comité de Oxford de Ayuda contra el Hambre (OXFAM,2022) existe en el Perú una percepción generalizada de insatisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales, esto puede deberse a factores como la falta de mecanismos de participación ciudadana efectivos, la ausencia de canales de comunicación bidireccional, y la percepción de ausencia de claridad y de responsabilidad en la rendición de cuentas por los gobernantes. Además, las carencias en la excelencia de los servicios, y la limitada capacidad de respuesta.

La municipalidad de estudio tiene ante sí valiosas oportunidades para elevar la calidad de sus servicios y la satisfacción de los usuarios (S. U. en adelante,

incluye satisfacción del usuario), tales como gestionar una asignación presupuestaria adecuada para mejorar la infraestructura y optimizar procesos; fortalecer las capacidades del personal a través de capacitaciones especializadas en la administración de la calidad y el servicio al poblador; implementar sistemas efectivos de gestión de calidad que permitan el monitoreo, evaluación y mejoramiento constante de los servicios; y establecer mecanismos de participación ciudadana y canales de comunicación bidireccional para conocer y responder oportunamente a las necesidades de la comunidad, promoviendo así una cultura de servicio al ciudadano. Por esta razón, se hace necesario ver si existe una relación entre la C.S. municipal y la S.U. evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata.

Por otro lado, el problema general es: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio municipal y la satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024? Los problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio municipal y las expectativas y percepciones evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024?; ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio municipal y la fidelización y recomendación evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024?; ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio municipal y la participación y transparencia evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024?.

En la justificación teórica, permitirá profundizar en los fundamentos conceptuales que sustentan la importancia de brindar servicios municipales de calidad y lograr altos niveles de satisfacción en los usuarios. Los hallazgos enriquecerán las teorías y modelos que abordan la relación entre la administración de la excelencia en los servicios públicos a nivel local y la percepción ciudadana referente al rendimiento de las entidades gubernamentales. En la justificación práctica, brindarán a la municipalidad un diagnóstico certero sobre la calidad de sus servicios y el nivel de agrado de la población. Con base en ello, se podrán diseñar e implementar estrategias y acciones concretas que optimicen los procesos, fortalezcan las capacidades del personal y promuevan una cultura de servicio al ciudadano, contribuyendo así a mejorar la experiencia de los vecinos.

En la justificación metodológica, el enfoque metodológico cuantitativo y el diseño descriptivo-correlacional de este estudio sentarán un precedente sólido para futuras investigaciones que busquen analizar la relación entre la C.S. municipal y la S.U. en otras localidades. Los instrumentos de medición validados podrán ser adaptados y utilizados en distintos contextos, fortaleciendo así las bases metodológicas para abordar esta temática en el contexto de la administración pública a nivel local. En la justificación social, al elevar la C.S. municipales y la S. U., se espera generar un impacto positivo en la percepción ciudadana sobre la gestión local y fortalecer la confianza y legitimidad de la municipalidad ante la comunidad. Esto promoverá una mayor participación y compromiso de los vecinos en los asuntos públicos, contribuyendo al desarrollo sostenible del distrito.

Asimismo, el objetivo general es: determinar la relación que existe entre la calidad del servicio municipal y la satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024. Los objetivos específicos son: determinar la relación que existe entre la calidad del servicio municipal y las expectativas y percepciones evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024; determinar la relación que existe entre la calidad del servicio municipal y la fidelización y recomendación evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024, determinar la relación que existe entre la calidad del servicio municipal y la participación y transparencia evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.

Respecto al marco teórico, se describirán los antecedentes de 5 artículos a nivel internacional y luego también 5 artículos a nivel nacional:

El estudio de Paredes & Santos (2022), en Ecuador, su objetivo fue estudiar la correlación entre la C.S. y la S.U. en una entidad estatal; la metodología fue básica, correlacional, cuantitativo, empleando el cuestionario en una muestra de 384 usuarios; los resultados mostraron correlación muy fuerte entre las variables $Rho = 0.880$. Finalizando que, a pesar de contar con infraestructuras y equipamientos modernos, los usuarios expresan insatisfacción con la C.S., con un 34% percibiéndolo como ineficiente. Esta percepción se relaciona con informes de

corrupción y mala gestión de recursos, se destaca una correlación positiva entre la C.S. y la satisfacción de los asegurados.

También, el estudio de Silva-Treviño et al. (2021), en México su objetivo fue estudiar la correlación entre la C.S. y la S.U. en una empresa comercial; la metodología fue básica, correlacional, cuantitativo, empleando el cuestionario en una muestra de 129 usuarios; los resultados mostraron correlación muy fuerte entre las variables $Rho = 0.820$. Finalmente, la C.S. está positivamente relacionada con la satisfacción y la lealtad del cliente. Se destacan cinco dimensiones clave, en orden de importancia: responsabilidad-confiabilidad, confianza-empatía, lealtad-satisfacción, empatía-satisfacción y tangibles. Se observa una correlación fuerte entre los aspectos de responsabilidad y confiabilidad, así como entre los aspectos de confianza y empatía.

Por otro lado, el estudio de Rojas & Farías (2024), en México, su objetivo fue estudiar la correlación entre la C.S. y la S.U. en un centro de información; la metodología fue básica, correlacional, cuantitativo, empleando el cuestionario en una muestra de 200 usuarios; los resultados mostraron correlación muy fuerte entre las variables $Rho = 0.84$. En la que se concluye con la implementación efectiva de propuestas de mejora, es crucial maximizar la eficiencia basada en la C.S., la satisfacción del cliente y la infraestructura tecnológica, los líderes de servicio adoptan una actitud proactiva hacia las metas, se relacionan empáticamente con las personas y toman decisiones considerando las implicaciones.

También, el estudio de Barragán-Landy & Astudillo (2024), en Ecuador, su objetivo fue estudiar la correlación entre la C.S. y la S.U. en una entidad privada; la metodología fue básica, correlacional, cuantitativo, empleando el cuestionario en una muestra de 364 usuarios; los resultados mostraron correlación media entre las variables $Rho = 0.426$. Determinando que se halló una correlación de nivel media entre la C.S. y la satisfacción de los empleados en una entidad privada, se propone mejorar la redacción de los modelos de satisfacción y explorar otros factores que afecten la calidad en los procesos operativos.

Finalmente, el estudio de Nneoma & Uwabor (2021), en Nigeria, su objetivo fue estudiar la correlación entre la C.S. y la S.U. en un hotel; la metodología fue básica, correlacional, cuantitativo, empleando el cuestionario en una muestra de

365 usuarios; los resultados mostraron correlación débil entre las variables $Rho = 0.770$. Enfatizando así, que al mejorar la C.S. aumenta la satisfacción del cliente, llenando un vacío en la literatura, destaca que factores como la tangibilidad, la confiabilidad y la capacidad de respuesta desempeñan roles cruciales para mejorar la satisfacción del cliente, además, enfatiza la importancia de que los gerentes sean proactivos en comprender y promover la C.S. para mejorar la satisfacción, retención y lealtad del cliente.

A nivel nacional, el estudio de Cuba (2022), en Cuzco, su objetivo fue estudiar la correlación entre la C.S. y la S.U. en una municipalidad; la metodología fue básica, correlacional, cuantitativo, empleando el cuestionario en una muestra de 130 usuarios; los resultados mostraron correlación débil entre las variables $Rho = 0.960$. En conclusión, se determinó que la C.S. es regular, lo cual influye en la satisfacción del cliente. Con lo que se evidencia que la mayoría de los clientes calificaron tanto la C.S. como la satisfacción del cliente como regular.

Por otro lado, el estudio de Crispín et al. (2020), en Huánuco, su objetivo fue estudiar la correlación entre la C.S. y la S.U. en un banco; la metodología fue básica, correlacional, cuantitativo, empleando el cuestionario en una muestra de 380 usuarios; los resultados mostraron correlación fuerte entre las variables $Rho = 0.785$. Al concluir, se resalta la relevancia de la capacidad de reacción y la empatía en la satisfacción del cliente. Los elementos tangibles, como las instalaciones físicas, también influyen en la percepción del cliente. La seguridad y la fiabilidad se identifican como factores clave para la satisfacción del cliente.

Asimismo, el estudio de Güere-Carbajal & Yangali-Vicente (2023), en Lima, su objetivo fue estudiar la correlación entre la C.S. y la S.U. en una caja municipal; la metodología fue básica, correlacional, cuantitativo, empleando el cuestionario en una muestra de 120 usuarios; resultados estos que revelaron una correlación débil entre las variables $Rho = 0.738$. Finalmente, se identificaron áreas de mejora, como la atención oportuna a las solicitudes y la capacitación del personal. Se sugiere realizar capacitaciones mensuales y proporcionar retroalimentación sobre los procedimientos y productos, además de un mayor seguimiento y soporte por parte de los supervisores para garantizar un servicio satisfactorio que cumpla las expectativas del cliente.

También, el estudio de Donayre & Panta (2020), en Lima, su objetivo fue estudiar la correlación entre la C.S. y la S.U. en una institución estatal; la metodología fue básica, correlacional, cuantitativo, empleando el cuestionario en una muestra de 127 usuarios; los resultados mostraron correlación débil entre las variables $Rho = 0.826$. Concluyendo la existencia de una relación directa entre la calidad y la S.U., con un alto grado de correlación de Spearman, esto sugiere que la calidad implica satisfacer las necesidades de los usuarios y de la sociedad en general.

Finalmente, el estudio de Pérez-Sullcaray et al. (2023), en Cuzco, su objetivo fue estudiar la correlación entre la C.S. y la S.U. en una institución privada; la metodología fue básica, correlacional, cuantitativo, empleando el cuestionario en una muestra de 170 usuarios; los resultados mostraron correlación débil entre las variables $Rho = 0.790$. Finalmente se recomienda invertir en la capacitación, mejorar la tecnología y la comunicación, así como fortalecer la gestión administrativa y el apoyo institucional para aumentar la S.U.

Como segunda parte, se describen las teorías que sustentan ambas variables y sus marcos teóricos:

Es así que, según López et al. (2021) el rol del gobierno municipal ha evolucionado de tareas administrativas simples a proveer servicios esenciales para los ciudadanos, reflejando una visión moderna sobre la administración gubernamental. Esta transformación resalta la urgencia de ajustar los modelos de gestión municipal para resolver las necesidades cambiantes de la colectividad y asegurar un servicio público eficaz y de calidad. Mientras que Salazar et al. (2020) indican que la C.S. municipal, implica comprender las necesidades y expectativas ciudadanas, pero por otro lado Loayza et al. (2021) resalta su conexión con principios éticos y democráticos como la equidad y la participación ciudadana. Por ende, abordar esta variable desde una perspectiva histórica, epistémica y filosófica es fundamental para comprender su relevancia en la edificación de comunidades más equitativas, colaborativas y orientadas al bien común.

También, desde una perspectiva histórica, en palabras de Ochochoque (2022) la S.U. en el ámbito municipal es crucial para evaluar la C.S. ofrecido, a lo largo del tiempo, ha pasado de ser un aspecto secundario a central en la relación

entre ciudadanos y gobierno local. Asimismo, desde una perspectiva epistemológica, según Guillén (2022) esta variable es multidisciplinaria, integrando aspectos psicológicos, sociológicos y económicos. Desde una perspectiva filosófica, Santos-González & Martínez-Martínez (2020) se relaciona con los derechos del ciudadano y la equidad, es esencial distinguirla como un constructo complejo que va más allá de la percepción superficial de los servicios municipales, la S.U. refleja tanto la eficacia de los servicios como las expectativas y necesidades individuales, siendo un indicador clave del éxito de las políticas municipales.

Por otra parte, la variable C.S., se sustenta en la Teoría de la C.S. propuesta por Parasuraman et al. (1988), que plantea que la calidad en el ámbito de los servicios se evalúa mediante la disparidad entre las expectativas del usuario y su percepción de la experiencia recibida. Cuando la percepción excede las expectativas, se interpreta como indicio de una calidad alta en el servicio. Esta teoría ha sido ampliamente influyente y se emplea extensamente para evaluar diversos tipos de servicios, incluso los servicios municipales, brindando un marco conceptual sólido para comprender y mejorar la calidad percibida por los usuarios.

Por otra parte, esta variable también encuentra respaldo en la Teoría de la gestión de la calidad total (TQM) de Oakland (1995), que se centra en el constante mejoramiento de los procedimientos, productos y servicios para satisfacer o superar las expectativas del cliente, en el ámbito municipal, requiere una cultura institucional enfocada en la excelencia, así como la participación activa del personal para mejorar los servicios, y la medición constante de la S.U. Los empleados administrativos pueden evaluar la C.S. municipal en base a la implementación de prácticas de TQM y su impacto en la S.U.

Asimismo, otra teoría es el Modelo de la Ruta Principal de la Calidad de Servicio propuesto por Cronin & Taylor (1992), esta teoría plantea que la C.S. percibida es el resultado de dos constructos: el valor percibido y la satisfacción del cliente. Según el modelo, el valor percibido se forma a partir de la calidad percibida del servicio y el precio pagado. La satisfacción del cliente, por su parte, se forma a partir del valor percibido y las expectativas previas del cliente.

Continuando con los conceptos teóricos, la variable C.S. municipal, según McEwen & Bygbi (2021) es fundamental para que los ciudadanos puedan confiar y

estar satisfechos con la gestión de su gobierno local. Se trata de la eficacia de la administración pública municipal para dar servicios a la comunidad de manera efectiva y que satisfaga con las necesidades de la población. Esta variable abarca diferentes matices que van relacionados con la facilidad de acceso a los servicios, la confiabilidad y confiabilidad de estos, así como la excelencia en el servicio brindado a la población por parte de los empleados municipales. Por lo tanto, de aquí se desprenden 3 dimensiones:

Por otro lado, la dimensión accesibilidad y oportunidad del servicio, para Chan et al. (2021) se enfoca en lo fácil y conveniente que es para los ciudadanos acceder a los servicios que ofrece su municipalidad. Evalúa si los horarios de atención se ajustan a las necesidades de los usuarios, si las instalaciones y oficinas municipales están situadas estratégicamente en lugares fáciles de acceder, y si los tiempos de respuesta y atención son adecuados para que los pobladores puedan efectuar sus gestiones y recibir los servicios de manera oportuna. Una municipalidad que brinda servicios accesibles y oportunos demuestra su compromiso con la comunidad y facilita la satisfacción de los usuarios.

También, la dimensión fiabilidad y cumplimiento, Mansoor (2021) dice que se refiere a la capacidad de la municipalidad para cumplir con los plazos, compromisos y estándares de calidad que establece para la prestación de sus servicios. Evalúa si los ciudadanos pueden confiar en que recibirán el servicio de manera confiable y correcta, y si la municipalidad es eficaz a la hora de resolver problemas o contingencias que puedan surgir. Una municipalidad que demuestra confiabilidad y cumplimiento genera credibilidad y confianza entre los usuarios.

Por último, la dimensión atención y trato al usuario, según Wijaya et al. (2021) se enfoca en la calidad de la interacción entre los empleados municipales y los ciudadanos durante el ofrecimiento de los servicios. Evalúa si los usuarios son tratados con amabilidad, respeto y cortesía, si los empleados municipales están dispuestos a escuchar y atender sus necesidades, y si la información proporcionada es comprensible. Una atención y trato adecuado a los usuarios genera satisfacción y una percepción positiva de la gestión municipal.

Ahora, como segunda parte la variable S.U. se sustenta bajo la Teoría de la Confirmación de Expectativas propuesta por Oliver (1980), establece que la S.U.

se refleja cuando la percepción del desempeño de un servicio sobrepasa las exigencias previas del usuario. Es decir, cuando la experiencia proporcionada supera las anticipaciones del usuario, esto genera un sentimiento positivo de satisfacción. Este principio subraya la relevancia de gestionar y exceder las expectativas del usuario como una estrategia fundamental para asegurar niveles óptimos de satisfacción y lealtad hacia el producto o servicio ofrecido.

También, otra teoría relevante es la Teoría de la Equidad desarrollada Adams (1963), sugiere que los usuarios evalúan la relación entre los esfuerzos que realizan (inputs) y los resultados obtenidos (outputs). Si perciben que esta relación es justa en comparación con otros, experimentarán satisfacción. Sin embargo, si perciben inequidad, ya sea por recibir menos de lo que merecen (deficiencia) o más de lo que merecen (culpa), experimentarán insatisfacción. Asimismo, la Teoría de la Evaluación Cognitiva de Deci & Ryan (1985), esta teoría se centra en factores que influyen en la motivación intrínseca y la satisfacción. Sugiere que la S.U. se ve afectada por su percepción de autonomía y competencia en relación con el producto o servicio. Si un usuario percibe que tiene control y habilidad para utilizar un producto o servicio, experimentará mayor satisfacción.

Asimismo, la variable S.U., para Romero-Subia et al. (2022) es un concepto clave para evaluar la excelencia y el rendimiento de los servicios municipales. Se trata de la medida en que los ciudadanos sientan que los servicios que reciben de su municipalidad cumplen o superan sus expectativas. Esta variable abarca diferentes aspectos relacionados con las percepciones de la población sobre la C.S., su intención de volver a utilizarlo o recomendarlo, y su nivel de participación y confianza en la gestión municipal. Por lo tanto, se han desarrollado 3 dimensiones:

La primera dimensión es expectativas y percepciones, Bostancı & Erdem (2020) dice que esta dimensión se enfoca en el grado en que los servicios municipales logren satisfacer las expectativas de los usuarios, así como en la percepción que tienen estos sobre la calidad de los servicios recibidos y la atención brindada. Si los ciudadanos sienten que la municipalidad cumple o excede sus expectativas, y tienen una percepción positiva de los servicios, esto contribuye a su satisfacción general.

También, la segunda dimensión es fidelización y recomendación, según Ochoa et al. (2022) esta dimensión evalúa la disposición de los usuarios a volver a solicitar los servicios de la municipalidad en el futuro, así como su voluntad de recomendar estos servicios a familiares, amigos y conocidos. También considera el grado de seguridad y credibilidad que la población tiene en la gestión municipal. Una alta fidelidad y recomendación de los usuarios es un indicador clave de su satisfacción con los servicios.

De igual forma, la tercera dimensión es participación y transparencia, para Simelio-Solà et al. (2021) esta dimensión se refiere a la existencia de canales de participación y retroalimentación que permiten a los usuarios involucrarse en la mejora de los servicios municipales, así como a la facilidad que tienen para presentar quejas, reclamos o sugerencias. También evalúa la perspectiva que tienen los ciudadanos sobre la transparencia en la gestión de la municipalidad. Una mayor participación y percepción de transparencia contribuye a que los beneficiarios puedan sentirse escuchados y generen seguridad en la administración pública local.

Por último, la hipótesis general es: existe relación entre la calidad del servicio municipal y la satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024. Las hipótesis específicas son: existe relación entre la calidad del servicio municipal y las expectativas y percepciones evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024; existe relación entre la calidad del servicio municipal y la fidelización y recomendación evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024; existe relación entre la calidad del servicio municipal y la participación y transparencia evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.

II. METODOLOGÍA

Asimismo, la investigación fue básica, según Fomunyan (2020) también conocida como investigación pura o fundamental, se caracteriza por su interés primordial en la adquisición de conocimiento por sí mismo, sin considerar aplicaciones prácticas inmediatas. Su objetivo esencial es ampliar la comprensión de fenómenos y procesos, profundizando en teorías y principios. Para Sapir (2017), el investigador busca descubrir principios generales y leyes fundamentales, proporciona el cimiento para el avance de innovaciones tecnológicas y aplicaciones en el futuro. Su enfoque radica en responder preguntas sobre la naturaleza y el universo, sin tener en cuenta su viabilidad inmediata para resolver problemas o situaciones específicas.

También, el diseño de investigación fue no experimental tal como dice Dehejia (2015) se enfoca en observar y recolectar información en ambientes naturales sin alterar intencionalmente las variables. A diferencia de los diseños experimentales, este enfoque no implica la introducción de tratamientos o la asignación aleatoria de participantes, en cambio, los investigadores recopilan datos tal como se presentan en la realidad. Según Astrid (2014) este tipo de diseño es ideal para estudiar fenómenos en su contexto natural y para investigar relaciones causales cuando la manipulación experimental no es ética o factible.

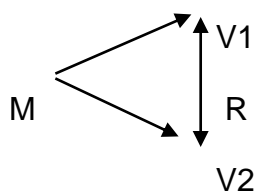
En el mismo sentido, el enfoque fue cuantitativo, como menciona Mohajan (2020) se fundamenta en la recopilación y evaluación de datos cuantitativos para explicar fenómenos, probar teorías y establecer patrones de comportamiento, este enfoque emplea métodos estadísticos y matemáticos rigurosos para cuantificar observaciones y medir variables. Asimismo, Dawadi et al. (2021) dice que, bajo este enfoque se formulan hipótesis que luego son sometidas a prueba mediante la recolección y examen de datos, con la finalidad de aceptar o rechazar dichas hipótesis. La objetividad, la confiabilidad y la validez son aspectos cruciales en el enfoque cuantitativo, ya que se busca obtener resultados generalizables y replicables.

De igual forma, el alcance o nivel fue correlacional en una investigación para Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) alude al grado de conexión que hay entre dos variables en una misma muestra de estudio, en este tipo de alcance, el

investigador no solo busca describir detalladamente las características de cada variable por separado, sino también determinar si existe una vinculación significativa entre ellas y, de ser así, cuantificar la magnitud de dicha relación. Según Ñaupas et al. (2018) es importante destacar que la correlación no implica necesariamente causalidad, es decir, que una variable sea la causa directa de la otra, sino que simplemente revela el comportamiento conjunto de ambas dentro del contexto analizado.

Figura 1

Investigación correlacional



Dónde:

M = muestra, V1 = variable 1; V2 = variable 2, R = relación.

También, en la variable 1, para Marreros et al. (2022) la C.S. municipal se refiere a la medida en que las instituciones gubernamentales locales satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Incluye la efectividad de los servicios prestados y la transparencia en la administración, la accesibilidad, la prontitud en la respuesta a las exigencias de la población y la habilidad para abordar problemas de manera eficiente. Gutiérrez et al. (2009) dice que implica la creación de un entorno que promueva la confianza y la satisfacción del ciudadano, contribuyendo así al bienestar y el progreso comunitario. La C.S. municipal es fundamental para fortalecer la interacción entre las autoridades y los pobladores, fomentando una relación de colaboración y confianza mutua.

Por otro lado, en el concepto de la variable 1, con el fin de medirlo, se aplicó un instrumento de recolección de datos consistente en un cuestionario de 18 reactivos con opciones de respuesta ordenadas en escala. La administración del mismo tuvo una duración aproximada de 25 minutos. La muestra se constituyó por 80 empleados de la institución, seleccionados aleatoriamente mediante un muestreo probabilístico simple, de un total de 100 individuos. Este cuestionario fue

elaborado con la finalidad de evaluar las tres dimensiones identificadas previamente en el estudio.

Asimismo, los indicadores de la primera variable son nueve: Disponibilidad de horarios convenientes para los usuarios; ubicación estratégica y facilidad de acceso a las instalaciones; tiempos de respuesta y atención oportuna, cumplimiento de los plazos y compromisos establecidos; prestación del servicio de manera confiable y correcta; solución efectiva de problemas y contingencias; amabilidad, respeto y cortesía en la atención; disposición para escuchar y atender las necesidades del usuario; claridad y comprensión de la información brindada.

De igual forma, la escala de medición de variable 1, fue ordinal, según Tennant & Küçükdeveci (2023) la escala ordinal es un tipo de escala de medición que establece un orden o jerarquía entre los valores asignados a las observaciones, en esta escala, los números se utilizan para representar categorías con un orden específico, pero no necesariamente con una distancia igual entre ellos. Para Jakobsson (2004) los valores ordinales indican si un objeto tiene más o menos de una característica en comparación con otro, pero no cuantifican la magnitud de la diferencia, donde cada categoría representa un nivel más alto de satisfacción que la anterior, pero la distancia entre ellas no se conoce.

Por otro lado, en la variable 2, para Ibrahim et al. (2020) es el nivel en que un servicio cumple o supera las exigencias del usuario, se trata de la impresión positiva que el usuario obtiene tras interactuar con un producto o servicio. También, Comes et al. (2016) indica que una S.U. alta no solo implica que se hayan cumplido sus necesidades y expectativas, sino que también puede afectar la lealtad, la reputación y el éxito general del negocio, es un elemento crucial para el desarrollo y la sostenibilidad de cualquier empresa, ya que los clientes contentos suelen volver a comprar y a recomendar el producto o servicio a otros.

También, en la definición operacional de variable 2, con el fin de medir la variable en cuestión, se aplicó un instrumento de recolección de datos consistente en un cuestionario de 18 reactivos con opciones de respuesta ordenadas en escala. La administración del mismo tuvo una duración aproximada de 25 minutos. La muestra se conformó por 80 trabajadores de la institución, seleccionados aleatoriamente mediante un muestreo probabilístico simple, de un total de 100

individuos. Este cuestionario fue elaborado con la finalidad de evaluar las tres dimensiones identificadas previamente en el estudio.

De igual forma, los indicadores de la segunda variable son nueve: Nivel de atención de las exigencias del usuario; percepción de la C.S. recibido; valoración del trato y la atención brindada; intención de volver a solicitar los servicios municipales; disposición a recomendar los servicios a otras personas; confianza y credibilidad en la institución municipal; existencia de canales de participación y retroalimentación; facilidad para presentar quejas, reclamos o sugerencias; percepción de transparencia en la gestión municipal.

Asimismo, la escala de medición de variable 2 fue ordinal, según Chiang & Bock (2022) es un sistema de clasificación utilizado en estadísticas y ciencias sociales, donde los datos se ordenan en categorías con una secuencia definida, pero las diferencias entre las categorías no son uniformes ni cuantificables. Aunque los datos se disponen en un orden específico, no se pueden realizar operaciones aritméticas entre ellos.

Por otro lado, en este estudio la población fue de 100 empleados administrativos de una municipalidad de Tambopata, para Campbell et al. (2020) hace referencia al grupo completo de individuos, objetos o sucesos que comparten atributos similares y sobre los cuales se desea estudiar un fenómeno determinado. Es el grupo completo de elementos que cumplen con criterios específicos y al cual se busca extender los hallazgos de la investigación. Definir adecuadamente la población es fundamental, puesto que esto es esencial para la validez y confiabilidad de los hallazgos obtenidos.

Asimismo, en este estudio la muestra fue de 80 empleados administrativos de una municipalidad de Tambopata. Según Andrade (2021) es un sub grupo representativo que se selecciona para obtener información y poder generalizar los hallazgos al conjunto total. Esta selección debe realizarse mediante técnicas específicas que garanticen su representatividad y permitan inferir los resultados a la población objetivo. Para López (2004) la muestra es esencial, debido a que en muchas circunstancias no es viable estudiar a cada uno de los miembros de una población debido a restricciones de tiempo, recursos o accesibilidad.

De igual manera, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple. Según Stratton (2021) este es un enfoque de selección de muestra donde cada persona en la población tiene la misma posibilidad de ser seleccionada para integrar la muestra, esto implica que todos los miembros tienen las mismas oportunidades de ser seleccionados al azar e independientemente, esta técnica asegura que la muestra sea representativa y permite extrapolar los hallazgos a toda la población, con un margen de error cuantificable.

Asimismo, la unidad de análisis, en este contexto, fueron los empleados administrativos de una municipalidad de Tambopata. Cada uno de estos empleados fue considerado como una entidad individual para los propósitos del estudio.

Por otro lado, se usó en esta investigación la encuesta, según Braun et al. (2021) se basa en la recolección organizada de datos a través de la administración de un cuestionario estandarizado. Salaria (2012) dice que esta técnica permite obtener datos cuantitativos y cualitativos sobre opiniones, actitudes, comportamientos y características de los individuos encuestados, su diseño cuidadoso, la selección adecuada de la muestra y la correcta aplicación del instrumento son fundamentales para garantizar la validez y confiabilidad de los hallazgos.

También, en esta investigación se usó el cuestionario, en ambas variables se construyó un cuestionario de 18 preguntas cerradas con 5 escalas de respuestas, el cual tuvo una duración de 25 minutos para sus respuestas, cada indicador tuvo 2 preguntas (ver ficha técnica en anexo 2), según Sharma (2022) es una herramienta fundamental, que consta en un conjunto de ítems estructuradas y normalizadas, concebidas para adquirir datos particulares de los participantes. El cuestionario para Aithal & Aithal (2020) permite obtener datos cuantitativos y cualitativos sobre actitudes, opiniones, conocimientos y comportamientos vinculados al objeto de estudio. Su construcción rigurosa, la selección adecuada de las preguntas y la validación del instrumento son fundamentales con el fin de asegurar la calidad y utilidad de los datos obtenidos.

Asimismo, para el cálculo de validez esta investigación se apoyó en la validación por 3 expertos con grado de maestría y experiencia en el tema de estudio. Según La validez del instrumento se refiere según Kitagawa (2015) a la

medida en que un instrumento de evaluación, como un cuestionario, evalúa adecuadamente el dominio que se supone debe medir. Se determina mediante un análisis realizado por expertos en el tema, quienes evalúan si los elementos de evaluación son apropiados y representativos del contenido que se está evaluando.

Por otra parte, para el cálculo de confiabilidad de esta investigación se empleó Alpha Cronbach cuyos resultados fueron 0,975 y 0,961 respectivamente. Según Kimberlin & Winterstein (2008) la confiabilidad de un instrumento se relaciona con la consistencia y estabilidad de los resultados obtenidos al emplearlo, es decir, se relaciona con la habilidad del instrumento en generar resultados consistentes y reproducibles, ya sea aplicado en diferentes momentos o por diferentes evaluadores. Es fundamental para asegurar la exactitud y la consistencia de las mediciones realizadas con dicho instrumento.

También, el procedimiento de recolección de datos empezó con la coordinación de una reunión con las autoridades competentes de la municipalidad de Tambopata para exponer los objetivos del estudio y solicitar el permiso correspondiente. Una vez obtenida la aprobación, se coordinó con el personal administrativo para programar las fechas y horarios donde se empleó el instrumento. Antes de aplicar el instrumento, se efectuó una sesión informativa dirigida al personal administrativo, en la cual se brindó las instrucciones detalladas sobre el llenado del cuestionario diseñado en la plataforma Google Forms. Se enfatizó en la importancia de seguir los lineamientos éticos durante su participación y se resolvieron las dudas que surgieron.

Asimismo, una vez finalizada la sesión informativa, se procedió a la recolección de datos a través del cuestionario virtual en Google Forms. Los participantes completaron el formulario de manera individual y confidencial, proporcionando información valiosa sobre la C.S. municipal y su percepción de satisfacción como usuarios. Finalmente, se extendió un agradecimiento formal tanto al personal administrativo como a las autoridades de la municipalidad de Tambopata por su invaluable colaboración en el desarrollo de esta investigación, posteriormente, se descargó la información recopilada en un archivo de Excel, organizando y depurando los datos para su posterior análisis estadístico. Este

proceso se llevó a cabo con el máximo rigor y siguiendo los protocolos establecidos para garantizar que los datos adquiridos sean completos y precisos.

Asimismo, respecto al método de análisis de datos, luego que los datos hayan sido recolectados a través de un cuestionario aplicado al personal administrativo de la municipalidad de Tambopata, se procedió a analizar cuidadosamente la información obtenida. Este análisis se abordó con el uso de software estadístico SPSS versión 26, una herramienta muy común en la investigación científica. En primer lugar, se llevó a cabo un cálculo descriptivo para adquirir una visión general de las características y tendencias presentes en la muestra. Para ello, se crearon tablas de frecuencia que mostraron cómo se distribuyen las respuestas proporcionadas por los trabajadores en cada interrogante del cuestionario. Estas tablas de frecuencia dieron información valiosa sobre cómo los empleados administrativos perciben la C.S. municipal y su nivel de satisfacción.

Después, se llevó a cabo un análisis inferencial que permitió hacer generalizaciones y obtener conclusiones más sólidas a partir de la muestra estudiada. En este sentido, se realizaron el test de normalidad con el fin de evaluar si los datos siguen una distribución normal, lo cual es un requisito fundamental para la aplicación de ciertas pruebas estadísticas. Se observó que los datos cumplen con el supuesto de no normalidad, se aplicaron pruebas de Spearman, para examinar la relación entre la C.S. municipal y la S.U. Estas pruebas ayudaron a identificar la asociación significativa entre estas variables y luego a determinar la fuerza y la dirección de dicha relación.

Asimismo, los resultados de este análisis estadístico se presentaron de manera clara y organizada, utilizando tablas para facilitar la interpretación y comprensión de los hallazgos. Estas técnicas analíticas permitieron extraer conclusiones sólidas y responder de manera precisa a los objetivos planteados en la investigación sobre la C.S. municipal y la S.U. en la municipalidad de Tambopata.

Por último, respecto a los aspectos éticos, en el desarrollo de este estudio, se puso especial énfasis en respetar las normas éticas y así prevenir el plagio de manera rigurosa. Para ello, se siguió detalladamente la guía 081-2024, que establece los pasos y requisitos esenciales para la elaboración de una tesis de

posgrado. Se ha cumplido íntegramente con el código de ética de la Universidad César Vallejo (2022), especialmente con la resolución 470-2022/UCV y RVI No. 262-2021-VI-UCV. Se abordó con total compromiso los principios fundamentales de la ética en la investigación: autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. Se verificó cuidadosamente el porcentaje de similitud utilizando la herramienta Turnitin, asegurando que la tesis no exceda el 20% de similitud y respetando los estándares de originalidad requeridos.

El enfoque integral en la ética de la presente investigación se fundamenta en cuatro principios clave: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia. Los mismos que han sido descritos en el párrafo anterior citadas en la resolución expedida por la universidad.

En primer lugar, se garantizó la autonomía de los participantes, asegurando que su participación sea completamente voluntaria. Se proporcionó un consentimiento informado antes de iniciar la investigación, y se les ofreció la posibilidad de retirarse en cualquier momento. En segundo lugar, se abordó la beneficencia al trabajar activamente en promover el bienestar de los participantes. La investigación contribuye al avance del conocimiento sobre las variables estudiadas en la municipalidad, buscando siempre beneficiar a la comunidad. Tercero, se aplicó el principio de no maleficencia, se veló por evitar cualquier daño o incomodidad a los participantes. Esto incluyó garantizar la confidencialidad y el respeto hacia sus datos en el contexto de la investigación. Finalmente, se priorizó la justicia, asegurando un trato equitativo y sin discriminación para todos los participantes. Prestando especial atención a la diversidad y las particularidades de la comunidad, reconociendo la importancia de incluir a todos en este proceso.

III. RESULTADOS

En este capítulo primero se describen los resultados descriptivos mediante dos tablas de frecuencias y luego los inferenciales:

Tabla 1

Tabla descriptiva de variable 1

		Recuento	%
Calidad del servicio municipal	Mala	19	23,8%
	Regular	48	60,0%
	Buena	13	16,3%
	Total	80	100,0%
Accesibilidad y oportunidad del servicio	Mala	11	13,8%
	Regular	53	66,3%
	Buena	16	20,0%
	Total	80	100,0%
Fiabilidad y cumplimiento	Mala	23	28,7%
	Regular	46	57,5%
	Buena	11	13,8%
	Total	80	100,0%
Atención y trato al usuario	Mala	19	23,8%
	Regular	48	60,0%
	Buena	13	16,3%
	Total	80	100,0%

Nota. Datos obtenidos por el spssv25.

La tabla 1 presenta una descripción de la percepción de la C.S. municipal en cuatro aspectos. Para la C.S. municipal, el 60% de los encuestados la considera regular, el 23,8% mala y el 16,3% buena. En cuanto a la accesibilidad y oportunidad del servicio, el 66,3% la percibe como regular, el 20% como buena y el 13,8% como mala. Sobre la fiabilidad y cumplimiento, el 57,5% lo califica como regular, el 28,7%

como malo y el 13,8% como bueno. Finalmente, en atención y trato al usuario, el 60% lo considera regular, el 23,8% malo y el 16,3% bueno. Cada categoría se evaluó con un total de 80 respuestas.

Tabla 2

Tabla descriptiva de variable 2

		Recuento	%
Satisfacción del usuario	Baja	20	25,0%
	Media	55	68,8%
	Alta	5	6,3%
	Total	80	100,0%
Expectativas y percepciones	Baja	19	23,8%
	Media	52	65,0%
	Alta	9	11,3%
	Total	80	100,0%
Fidelización y recomendación	Baja	22	27,5%
	Media	51	63,7%
	Alta	7	8,8%
	Total	80	100,0%
Participación y transparencia	Baja	16	20,0%
	Media	59	73,8%
	Alta	5	6,3%
	Total	80	100,0%

Nota. Datos obtenidos por el spssv25.

La Tabla 2 muestra la distribución de las respuestas de los usuarios a cuatro aspectos. Con S.U.: la mayoría de los usuarios 68,8% reportaron una satisfacción media con el servicio, mientras que el 25,0% reportó una baja satisfacción y solo el 6,3% reportó una alta satisfacción. Con Expectativas y percepciones: la mayoría de los usuarios 65,0% tienen expectativas y percepciones medias del servicio, mientras que el 23,8% las tiene bajas y el 11,3% las tiene altas. Con Fidelización y recomendación: la mayoría de los usuarios 63,7% tienen una fidelización y recomendación media con el servicio, mientras que el 27,5% la tiene baja y el 8,8% la tiene alta. Con Participación y transparencia: la mayoría de los usuarios 73,8%

tienen una participación y transparencia media con el servicio, mientras que el 20,0% la tiene baja y el 6,3% la tiene alta.

Como segunda parte, se describen los resultados descriptivos empezando por la prueba de normalidad:

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio municipal	0,310	80	0,000
Satisfacción del usuario	0,388	80	0,000

Nota. Datos obtenidos por el spssv25.

H₀: Los datos siguen una distribución normal.

H_a: Los datos no siguen una distribución normal.

α : 0.05

Asimismo, en la tabla 3 se observa que las variables no siguen una distribución normal, esto dado por que el nivel de significancia no supera el umbral límite de 0.05 establecido, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y la estadística que se debe usar es Spearman, esto según (Pinilla & Rico, 2021). También, según Roco (2023) cuando la muestra supera el límite de 50 participantes debe usarse Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 4*Tabla de correlación entre variable 1 y variable 2*

Correlaciones				
			Calidad del servicio municipal	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio municipal	Coeficiente de correlación	1,000	0,713
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	80	80
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,713	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	80	80

Nota. Datos obtenidos por el spssv25.

H₀: No existe relación entre la C.S. municipal y S.U. evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.

H₁: Existe relación entre la C.S. municipal y S.U. evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.

También, en la tabla 4 se observa que primero el nivel de significancia es menor que 0.05 el cual indica que existe correlación significativa entre los datos estudiados, segundo que la correlación que existe es $Rho = 0.713$ el cual según Roy-García et al. (2019) es considerada de magnitud moderada. Por lo tanto, ante lo dicha anteriormente se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna el cual indica que existe relación entre la C.S. municipal y S.U. evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.

Tabla 5*Tabla de correlación entre variable 1 y dimensión 1*

Correlaciones				
			Calidad del servicio municipal	Expectativas y percepciones
Rho de Spearman	Calidad del servicio municipal	Coeficiente de correlación	1,000	0,665
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	80	80
	Expectativas y percepciones	Coeficiente de correlación	0,665	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	80	80

Nota. Datos obtenidos por el spssv25.

H₀: No existe relación entre la C.S. municipal y expectativas y percepciones evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.

H₁: Existe relación entre la C.S. municipal y expectativas y percepciones evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.

Asimismo, en la tabla 5 se observa que primero el nivel de significancia es menor que 0.05 el cual indica que existe correlación significativa entre los datos estudiados, segundo que la correlación que existe es $Rho = 0.665$ el cual según Roy-García et al. (2019) es considerada de magnitud moderada. Por lo tanto, ante lo dicha anteriormente se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna el cual indica que existe relación entre la C.S. municipal y expectativas y percepciones evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.

Tabla 6*Tabla de correlación entre variable 1 y dimensión 2*

Correlaciones				
			Calidad del servicio municipal	Fidelización y recomendación
Rho de Spearman	Calidad del servicio municipal	Coeficiente de correlación	1,000	0,651
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	80	80
Fidelización y recomendación	n	Coeficiente de correlación	0,651	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	80	80

Nota. Datos obtenidos por el spssv25.

H₀: No existe relación entre la C.S. municipal y fidelización y recomendación evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.

H₁: Existe relación entre la C.S. municipal y fidelización y recomendación evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.

De igual forma, en la tabla 6 se observa que primero el nivel de significancia es menor que 0.05 el cual indica que existe correlación significativa entre los datos estudiados, segundo que la correlación que existe es $Rho = 0.651$ el cual según Roy-García et al. (2019) es considerada de magnitud moderada. Por lo tanto, ante lo dicha anteriormente se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna el cual indica que existe relación entre la C.S. municipal y fidelización y recomendación evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.

Tabla 7*Tabla de correlación entre variable 1 y dimensión 3*

Correlaciones				
			Calidad del servicio municipal	Participación y transparencia
Rho de Spearman	Calidad del servicio municipal	Coeficiente de correlación	1,000	0,562
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	80	80
	Participación y transparencia	Coeficiente de correlación	0,562	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	80	80

Nota. Datos obtenidos por el spssv25.

H₀: No existe relación entre la C.S. municipal y participación y transparencia evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.

H₁: Existe relación entre la C.S. municipal y participación y transparencia evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.

Por último, en la tabla 7 se observa que primero el nivel de significancia es menor que 0.05 el cual indica que existe correlación significativa entre los datos estudiados, segundo que la correlación que existe es $Rho = 0.562$ el cual según Roy-García et al. (2019) es considerada de magnitud moderada. Por lo tanto, ante lo dicha anteriormente se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna el cual indica que existe relación entre la C.S. municipal y participación y transparencia evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.

IV. DISCUSIÓN

En el análisis de los datos, se observa una variedad de percepciones entre los encuestados. En la Tabla 1, que detalla la evaluación de la C.S. municipal, se destaca que el 60% de los participantes calificaron la calidad como regular, mientras que el 23,8% la consideró mala y el 16,3% la percibió como buena. Esto sugiere una evaluación diversa por parte de los usuarios. Por otro lado, la Tabla 2, centrada en la S.U., muestra que la mayoría, el 68,8%, reportó una satisfacción media, mientras que el 25% indicó una baja satisfacción y solo el 6,3% reportó una alta satisfacción. Esta distinción en la manera de ver la C.S. municipal y la S.U. muestra una brecha entre lo que esperan los usuarios y la realidad percibida del servicio. Tales discrepancias podrían tener implicaciones significativas en la gestión y mejora del servicio municipal.

Asimismo, el objetivo general de este estudio es determinar la relación entre la C.S. municipal y la S.U. evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata en 2024. Los resultados de la Tabla 4 muestran una relación moderada $Rho = 0.713$ entre las variables, lo cual apoya la hipótesis de que existe una relación positiva entre estas variables. Esta correlación es consistente con las teorías relevantes que sustentan el estudio: la Teoría de la C.S. de Parasuraman et al. (1988), la Teoría de la Confirmación de Expectativas de Oliver (1980), y la Teoría de la Gestión de la Calidad Total (TQM) de Oakland (1995), todas las cuales subrayan que la calidad percibida del servicio está estrechamente vinculada con la S.U., por lo tanto estos hallazgos confirman que mejoras en la C.S. municipal pueden llevar a un aumento en la S.U., como lo sugieren los marcos teóricos.

Entonces, el estudio de Paredes & Santos (2022) en Ecuador reveló una correlación muy fuerte entre la C.S. y la S.U. $Rho = 0.880$. Este hallazgo coincide con los hallazgos de la tabla 4 de esta investigación. Esta coincidencia puede atribuirse a la relevancia universal de la C.S. en la S.U., independientemente del contexto o la naturaleza específica del servicio prestado. La consistencia en los hallazgos respalda la relevancia de abordar el progreso constante de la C.S. como

un aspecto fundamental en la gestión municipal para cumplir con lo que los usuarios desean y requieren.

También, el estudio de Silva-Treviño et al. (2021) en México encontró una correlación muy fuerte entre la C.S. y la S.U. $Rho = 0.820$. Este resultado coincide con los hallazgos de la tabla 4 de esta investigación. Esta coincidencia puede explicarse por la universalidad de la relevancia de la C.S. en la S.U., así como por la relevancia de los aspectos clave del servicio, como la responsabilidad y la confianza, que pueden influir en la percepción de los usuarios independientemente del contexto específico del servicio. Ambos estudios respaldan la idea de que la C.S. es un predictor significativo de la S.U. en diversos entornos, lo que subraya la importancia de centrarse en mejorar la calidad que los usuarios perciben para promover una mayor satisfacción y lealtad hacia el servicio ofrecido.

Igualmente, el estudio de Rojas & Farías (2024) en México reveló una correlación muy fuerte entre la C.S. y la S.U. $Rho = 0.84$. Esta observación coincide con los resultados de la tabla 4 de esta investigación. Esta coincidencia puede atribuirse a la naturaleza fundamental de la relación entre la C.S. y la S.U., que prevalece independientemente del contexto o la ubicación específica del servicio. Ambos estudios respaldan la idea de que el aumento de la C.S. es crucial para impulsar la S.U., lo cual resalta la relevancia de mantener elevados niveles de servicio para cumplir con las demandas y expectativas de los usuarios en cualquier entorno municipal.

El objetivo específico 1 de este estudio es determinar la relación entre la C.S. municipal y las expectativas y percepciones evaluadas por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata en 2024. Los resultados de la Tabla 5 indican una asociación moderada $Rho = 0.665$ entre las variables, lo cual respalda la hipótesis de que existe una relación positiva entre estas variables. Este hallazgo está alineado con la Teoría de la C.S. de Parasuraman et al. (1988) y la Teoría de la Confirmación de Expectativas de Oliver (1980), las cuales destacan que la calidad percibida del servicio influye directamente en las demandas y percepciones de los usuarios. Estas teorías enfatizan que cuando la percepción del servicio supera las expectativas del usuario, se genera un alto nivel de satisfacción,

confirmando así que mejorar la C.S. municipal puede mejorar significativamente las demandas y percepciones de los clientes.

Entonces, el estudio realizado por Barragán-Landy & Astudillo (2024) en Ecuador encontró una correlación media $Rho = 0.426$ entre la C.S. y la S.U. en una entidad privada, mientras que el análisis de la C.S. municipal y las expectativas y percepciones evaluadas por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata (Tabla 5) reveló una correlación significativa y moderada. A pesar de las diferencias en los contextos y enfoques metodológicos, ambos hallazgos reflejan una similitud en la dirección de la relación entre la C.S. y la S.U. Esta similitud puede atribuirse a la importancia general de la calidad percibida del servicio en la S.U., independientemente del contexto específico de la institución o la ubicación geográfica.

Igualmente, el estudio realizado por Nneoma & Uwabor (2021) en Nigeria encontró una correlación débil entre la C.S. y la S.U. en un hotel, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.770$. Esta investigación contrasta con los resultados de la tabla 5 de la presente tesis, donde se evidencia una correlación significativa entre la C.S. municipal y las expectativas y percepciones evaluadas por empleados administrativos. A pesar de las diferencias contextuales de ambos estudios, la similitud en los hallazgos puede atribuirse a la importancia fundamental de la percepción del usuario en la evaluación de la C.S., destacando la necesidad de comprender y superar las expectativas de los usuarios para garantizar su satisfacción.

El objetivo específico 2 de este estudio es determinar la relación entre la C.S. municipal y la fidelización y recomendación evaluadas por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata en 2024. Los resultados de la Tabla 6 muestran una correlación significativa y moderada $Rho = 0.651$ entre las variables, indicando una relación positiva entre estas variables. Este hallazgo se alinea con la Teoría de la C.S. de Parasuraman et al. (1988) y la Teoría de la Confirmación de Expectativas de Oliver (1980), que subrayan que la percepción positiva de la C.S. puede incrementar la S.U., lo cual a su vez fomenta la lealtad y la disposición a recomendar el servicio. Estas teorías resaltan la importancia de superar las expectativas del usuario y proporcionar un servicio de alta calidad para

asegurar la fidelización y las recomendaciones positivas, validando así que una mejor C.S. municipal se traduce en una mayor fidelización y recomendación por parte de los usuarios.

Asimismo, coincidiendo con hallazgos similares en otros contextos. el estudio de Cuba (2022) en Cuzco, que encontró una correlación fuerte entre la C.S. y la S.U. en una municipalidad $Rho = 0.960$, y el estudio de Crispín et al. (2020) en Huánuco, que también mostró una correlación fuerte entre la C.S. y la S.U. en un banco $Rho = 0.785$. La similitud en los hallazgos podría atribuirse a la importancia general de la C.S. en la S.U., así como a factores comunes como la fiabilidad, la atención al cliente y la eficiencia en la entrega de servicios, que pueden asociarse con la fidelización y recomendación de los usuarios. Además, la percepción de una alta C.S. tiende a correlacionarse positivamente con la satisfacción y la disposición a recomendar, lo que resalta la relevancia de la excelencia en la prestación de servicios en cualquier entorno municipal.

El objetivo específico 3 de este estudio es determinar la relación entre la C.S. municipal y la participación y transparencia evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata en 2024. Los resultados de la Tabla 7 indican una correlación significativa y moderada $Rho = 0.562$ entre las variables, sugiriendo que una mejor C.S. se asocia con mayores niveles de participación y transparencia. Este resultado se conecta con la Teoría de la Gestión de la Calidad Total (TQM) de Oakland (1995), que enfatiza la necesidad de una cultura institucional enfocada en la mejora continua y la participación activa del personal para lograr una gestión de calidad. Además, la perspectiva de Salazar et al. (2020) sobre la C.S. municipal, que implica comprender y satisfacer las expectativas ciudadanas, y la de Loayza et al. (2021), que resalta la conexión con principios éticos y democráticos como la equidad y la participación, refuerzan la idea de que una gestión de calidad en el servicio municipal promueve una mayor participación y transparencia, aspectos cruciales para el buen gobierno y la S.U..

Por lo tanto, el estudio de Güere-Carbajal & Yangali-Vicente (2023) en Lima, que analizó la correlación entre la C.S. y la S.U. en una caja municipal, encontró una correlación débil pero significativa ($Rho = 0.562$) entre la C.S. municipal y la participación y transparencia evaluada por los usuarios. Este resultado guarda

similitud con el hallazgo de este estudio en Tambopata, esta coincidencia puede atribuirse a la naturaleza multidimensional de la C.S. municipal, que abarca aspectos como la eficiencia administrativa, la transparencia en los procesos y la participación ciudadana. Ambos estudios respaldan la idea de que una gestión municipal eficaz y transparente puede influir positivamente en la percepción de C.S. y la S.U. Otras posibles explicaciones podrían incluir similitudes en la metodología de investigación, la cultura organizacional en entidades municipales o factores contextuales específicos de cada región que promueven la participación y transparencia en la gestión pública.

También, este hallazgo es consistente con el estudio de Donayre & Panta (2020) en Lima, que también encontró una correlación significativa entre la C.S. y la S.U. en una institución estatal $Rho = 0.826$. La similitud en los hallazgos podría explicarse por la naturaleza intrínseca de la relación entre la C.S. y la S.U., donde un servicio de alta calidad tiende a aumentar la satisfacción de los usuarios y, por ende, su participación y percepción de transparencia en los procesos administrativos. Otro factor podría ser la metodología similar utilizada en ambos estudios, lo que refuerza la consistencia de los resultados. Sin embargo, otros factores contextuales, como la cultura organizacional y las políticas gubernamentales, también podrían contribuir a esta coincidencia en los hallazgos.

Por último, los resultados también coinciden con los hallazgos del estudio de Pérez-Sullcaray et al. (2023) en Cuzco. En este estudio, se encontró una correlación significativa entre la C.S. y la S.U. en una institución privada $Rho = 0.790$. Este hallazgo puede atribuirse a la naturaleza fundamentalmente similar de los servicios y la importancia de una gestión efectiva para garantizar la satisfacción y participación de los usuarios. Sin embargo, factores contextuales específicos de cada institución y contexto geográfico podrían influir en esta relación, lo que también debe tenerse en cuenta al interpretar los hallazgos.

V. CONCLUSIONES

Primero, los hallazgos de esta investigación han permitido establecer significativamente una relación entre la C.S. municipal y la S.U. evaluada por empleados administrativos en la municipalidad de Tambopata. Esta relación se evidencia en la correlación encontrada, la cual fue de $Rho = 0.713$, indicando una magnitud moderada de asociación entre ambas variables. Este resultado subraya la importancia de una gestión eficaz de los servicios municipales para garantizar la satisfacción de los ciudadanos.

Segundo, se encontró una correlación significativa entre la C.S. municipal y las expectativas y percepciones evaluadas por los empleados administrativos en la municipalidad de Tambopata. La correlación obtenida fue de $Rho = 0.665$, destacando una vez más la importancia de comprender y gestionar las expectativas de los usuarios para mejorar la C.S. ofrecido.

Tercero, se observó una correlación significativa entre la C.S. municipal y la fidelización y recomendación evaluada por los empleados administrativos en la municipalidad de Tambopata. Esta correlación, con un valor de $Rho = 0.651$, resalta la influencia positiva que una alta calidad de servicio puede tener en la retención de clientes y su disposición a recomendar los servicios municipales a otros.

Cuarto, se identificó una correlación significativa entre la C.S. municipal y la participación y transparencia evaluada por los empleados administrativos en la municipalidad de Tambopata. La correlación encontrada, con un valor de $Rho = 0.562$, subraya la importancia de promover una cultura organizacional transparente y participativa para mejorar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios municipales.

VI. RECOMENDACIONES

Primero, para la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural (GDUyR en adelante), dado que se ha encontrado una relación significativa entre la C.S. municipal y la S.U., se recomienda a la GDUyR implementar programas de mejora continua enfocados en garantizar altos estándares de calidad en la prestación de servicios. Esto incluye el establecimiento de protocolos de atención al usuario, la capacitación constante del personal en técnicas de servicio al cliente y la implementación de sistemas de retroalimentación para monitorear y mejorar la C.S. ofrecido. Esto se sustenta en la Teoría de la C.S. propuesta por Parasuraman et al. (1988), que destaca la importancia de la calidad percibida del servicio para la satisfacción del cliente.

Entonces, para cumplir con los altos estándares de calidad, se recomienda diseñar talleres de capacitación específicos en atención al cliente, protocolos de servicio y gestión de quejas, programados para implementarse dentro de los primeros tres meses. La efectividad de estos talleres será evaluada semestralmente a través de encuestas de satisfacción de usuarios y análisis de indicadores de calidad del servicio, ajustando los programas según los resultados obtenidos.

Segundo, para la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, considerando la correlación encontrada entre la C.S. municipal y las expectativas y percepciones de los usuarios, se sugiere a la oficina trabajar en la alineación de las políticas y estrategias municipales con las expectativas de la comunidad, como: la política de participación ciudadana, en la que se deberá de fomentar la participación en la toma de decisiones a través de foros, encuestas y consultas públicas y establecer canales de comunicación en la que los ciudadanos puedan expresar sus necesidades y expectativas; así como la política de calidad en el servicio público, en la que deberá implementarse estándares de calidad para la atención al ciudadano en todas las oficinas municipales, estándares estos que consisten en capacitación del personal en habilidades de atención al cliente y resolver conflictos, estableciendo tiempos máximos de espera y procesar solicitudes y quejas en un plazo específico de 24 a 72 horas; y políticas de transparencia y rendición de cuentas, en la que se deberá crear mecanismos que permitan a los ciudadanos

acceder a la información sobre la gestión municipal, como una plataforma digital interactiva, donde la población pueda acceder a información sobre proyectos municipales, presupuesto, resultado de auditoría y gastos, así como la realización de informes regulares sobre el cumplimiento de las expectativas de servicio y resultados obtenidos. Esta recomendación se basa en la Teoría de la Confirmación de Expectativas propuesta por Oliver (1980), que subraya la importancia de gestionar y exceder las expectativas del usuario para garantizar niveles óptimos de satisfacción y lealtad hacia los servicios ofrecidos.

Por ello, para asegurar altos estándares de calidad, se sugiere implementar talleres de capacitación enfocados en análisis de necesidades comunitarias, gestión de proyectos y evaluación de políticas municipales. Estos talleres deberían iniciarse en los primeros seis meses, con mediciones anuales de su impacto mediante indicadores de satisfacción ciudadana y revisión de la alineación estratégica con las expectativas del público.

Tercero, para la Oficina General de Administración y Finanzas, dada la correlación significativa entre la C.S. municipal y la fidelización y recomendación de los usuarios, se aconseja a esta oficina implementar políticas orientadas a aumentar el nivel de satisfacción y compromiso de los servidores municipales en su entorno laboral. Esto incluye programas de capacitación y desarrollo profesional, reconocimiento del desempeño y creación de un ambiente laboral favorable que fomente la motivación y el sentido de pertenencia del personal. Esta recomendación se respalda en la Teoría de la gestión de la calidad total (TQM) de Oakland (1995), que enfatiza la importancia de la participación activa del personal para mejorar los servicios y la satisfacción del cliente.

Entonces, para alcanzar altos estándares de calidad, se propone desarrollar talleres de capacitación sobre liderazgo, desarrollo personal y gestión de equipos, implementados durante un periodo de seis meses. La efectividad de estos talleres será evaluada trimestralmente mediante revisiones de desempeño individual y encuestas de satisfacción interna, ajustando los programas según los resultados obtenidos para mejorar la satisfacción laboral y el desempeño organizacional.

Cuarto, para la Subgerencia de Ejecutoria Coactiva, considerando la correlación identificada entre la C.S. municipal y la participación y transparencia

percibida por los usuarios, se sugiere a esta subgerencia fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas. Esto implica promover la transparencia en la gestión municipal, hacer que la información pública sea más accesible y promover la contribución activa de la comunidad en cuanto a toma de decisiones y la evaluación de los servicios municipales. Esta recomendación se basa en la Teoría de la Equidad desarrollada por Adams (1963), que sugiere que la percepción de equidad en la relación entre esfuerzos y resultados influye en la S.U.

Ahora, para asegurar altos estándares de calidad, se recomienda fortalecer los mecanismos de participación ciudadana con talleres sobre transparencia gubernamental, acceso a la información pública y una efectiva participación al tomar decisiones. Estos talleres deben comenzar dentro de los primeros tres meses y ser evaluados anualmente mediante encuestas de satisfacción ciudadana y análisis de la participación en consultas públicas, ajustando las estrategias según los niveles de percepción de transparencia y participación.

Quinto, se recomienda la consideración de un enfoque metodológico mixto para futuras investigaciones debido a su capacidad para brindar una comprensión más amplia y detallada de los conceptos analizados. Mientras que los métodos cuantitativos permiten la medición y la evaluación de la relación entre variables de manera objetiva, los métodos cualitativos brindan ideas sobre el contexto, las experiencias y las percepciones de los participantes. Integrar ambos enfoques permitiría abordar las complejidades inherentes a la C.S. y la S.U. en el contexto municipal. Además, al explorar tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos, se podría obtener una imagen más holística de la problemática, lo que podría conducir a una comprensión más sólida y contextualizada de los factores que influyen en estos aspectos.

REFERENCIAS

- Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422-436. <https://doi.org/10.1037/h0040968>
- Aithal, A., & Aithal, P. (2020). Development and validation of survey questionnaire & experimental data—a systematical review-based statistical approach. *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences (IJMTS)*, 5(2), 233-251. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3724105
- Andrade, C. (2021). The inconvenient truth about convenience and purposive samples. *Indian journal of psychological medicine*, 43(1), 86-88. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0253717620977000>
- Astrid, A. (2014). *How to design a research proposal*. [https://repository.radenfatah.ac.id/26198/1/Buku%20Dr.%20Anisa%20Resarch%20proposal%20book%20revision%20%28LENGKAP%29.pdf](https://repository.radenfatah.ac.id/26198/1/Buku%20Dr.%20Anisa%20Research%20proposal%20book%20revision%20%28LENGKAP%29.pdf)
- Barragán-Landy, M., & Astudillo, J. (2024). Calidad de servicio interno sobre la satisfacción laboral: un análisis de su influencia en empresas manufactureras. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*, 1(15), 55-78. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/3916>
- Bostanci, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69(1), 1-13. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0038012119300175>
- Braun, V., Clarke, V., Boulton, E., Davey, L., & McEvoy, C. (2021). The online survey as a qualitative research tool. *International journal of social research methodology*, 24(6), 641-654. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13645579.2020.1805550>
- Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., ... & Walker, K. (2020). Purposive sampling: complex or simple? Research case

- examples. *Journal of research in Nursing*, 25(8), 652-661.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1744987120927206>
- Chan, F., Thong, J., Brown, S., & Venkatesh, V. (2021). Service design and citizen satisfaction with e-government services: a multidimensional perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874-894.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/puar.13308>
- Comes, Y., Trindade, J., Shimizu, H., Hamann, E., Bargioni, F., Ramirez, L., ... & Santos, L. (2016). Evaluation of user satisfaction and service responsiveness in municipalities enrolled in the Mais Médicos (More Doctors) Program. *Ciência & Saúde Coletiva*, 21(1), 2749-2759.
<https://www.scielo.br/j/csc/a/ZVqpT7mw8gRnvxksMBdjb6x/?lang=en>
- Crispín, J., Torero, N., & Martel, C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafíos*, 11(2), 156-164.
https://www.researchgate.net/profile/Christian-Martel-Carranza/publication/347316176_Calidad_del_servicio_y_satisfaccion_del_cliente_de_los_bancos_privados/links/640d474566f8522c3899860b/Calidad-del-servicio-y-satisfaccion-del-cliente-de-los-bancos-privados.pdf?origin=journalDetail&_tp=eyJwYWdlIjoiam91cm5hbERldGFpbCJ9
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
<https://www.jstor.org/stable/1252296>
- Chiang, K., & Bock, C. (2022). Understanding the ramifications of quantitative ordinal scales on accuracy of estimates of disease severity and data analysis in plant pathology. *Tropical Plant Pathology*, 47(1), 58-73.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s40858-021-00446-0>
- Cuba, C. (2022). Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la municipalidad distrital de Saylla-Cusco. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1264-1273.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2659>

- Dawadi, S., Shrestha, S., & Giri, R. (2021). Mixed-methods research: A discussion on its types, challenges, and criticisms. *Journal of Practical Studies in Education*, 2(2), 25-36. <https://oro.open.ac.uk/75449/>
- Deci, E., & Ryan, R. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Plenum Press. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-1-4899-2271-7>
- Dehejia, R. (2015). Experimental and non-experimental methods in development economics: A porous dialectic. *Journal of Globalization and Development*, 6(1), 47-69. <https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/jgd-2014-0005/html>
- Donayre, L. & Panta, L. (2020). Calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el instituto de educación superior Huando, distrito de Huaral, 2020. *Big Bang Faustiniiano*, 9(3), 1-8. <http://datos.unjfsc.edu.pe/index.php/BIGBANG/article/view/638>
- Fomunyam, K. (2020). Pure and Applied Research as the Epicenter of Research in Engineering Education. *International Journal of Engineering Research and Technology*, 13(9), 2402-2408. <https://n9.cl/v9yj8>
- Guillén, M. (2022). Satisfacción ciudadana ante trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 3(3), e178-e178. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178>
- Gutiérrez, P., Vázquez, J., Vaughan, R., & Edwards, J. (2009). Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen's perception. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 6(1), 75-90. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12208-009-0030-0>
- Güere-Carbajal, C., & Yangali-Vicente, J. (2023). Calidad de servicio percibido y satisfacción del cliente en Caja Municipal de Sullana. *INNOVA Research*

Journal, 8(1), 132-152.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8736835>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *McGraw-Hill*.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Ibrahim, ANH, Borhan, MN, Md Yusoff, NI e Ismail, A. (2020). Calidad del servicio de transporte público ferroviario y satisfacción del usuario: una revisión de la literatura. *Promet-Traffic&Transportation*, 32(3), 423-435.
<https://hrcak.srce.hr/clanak/349230>

Jakobsson, U. (2004). Statistical presentation and analysis of ordinal data in nursing research. *Scandinavian journal of caring sciences*, 18(4), 437-440.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1471-6712.2005.00368.x>

Kimberlin, C. L., & Winterstein, A. G. (2008). Validity and reliability of measurement instruments used in research. *American journal of health-system pharmacy*, 65(23), 2276-2284. <https://academic.oup.com/ajhp/article-abstract/65/23/2276/5129506>

Kitagawa, T. (2015). A test for instrument validity. *Econometrica*, 83(5), 2043-2063.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.3982/ECTA11974>

Loayza, M., Malpartida, M. & Peña, L. (2021). Participación ciudadana en los gobiernos locales: una revisión latinoamericana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 10070-10091.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1054>

López, H., Aquije, M., Garay, L., Guzmán, M., Vásquez, J., & Mavila, J. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7278-7301.
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/845/1145>

- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(8), 69-74. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Mansoor, M. (2021). Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19. *Government information quarterly*, 38(4), 1-14. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X21000332>
- Marreros, E., Saldarriaga, C., Agama, S., & Muñoz, A. (2022). Quality of the municipal service and satisfaction of the citizens of Piura 2021. *Llamkasun*, 3(1), 90-103. <https://llamkasun.unat.edu.pe/index.php/revista/article/view/88>
- McEwen, J. & Bygbi, C. (2021). What Is Good Service Quality? Day Service Staff's Perspectives about What It Looks Like and How It Should Be Monitored. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 34(4) p1118-1126. <https://eric.ed.gov/?q=What+is+quality+of+government+service%3f&id=EJ1299763>
- Mohajan, H. (2020). Quantitative research: A successful investigation in natural and social sciences. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 9(4), 50-79. <https://www.cceol.com/search/article-detail?id=939590>
- Nneoma, E., & Uwabor, O. (2021). Service quality and customer satisfaction in resort hotels in nigeria. *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 6(11), 415-426. https://saudijournals.com/media/articles/SJBMS_611_415-426.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ª ed.)*. Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Oakland, J. (1995). *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases*. Routledge. <https://procesodenegocio2018.wordpress.com/wp->

content/uploads/2018/10/total-quality-management-and-operational-excellence.pdf

- Ochoa, M., Vergara, A., Subia, J., & Del Rio, J. (2022). Study of citizen satisfaction and loyalty in the urban area of Guayaquil: Perspective of the quality of public services applying structural equations. *PloS one*, 17(2), 1-27. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0263331>
- Ochochoque, O. (2022). Gestión del presupuesto participativo y satisfacción ciudadana en las Municipalidad Provincial de Carabaya, 2021. *Revista de Investigación en Gestión y Finanzas*, 1(1), 13-27. <https://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/RIGF/article/view/548>
- Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://www.jstor.org/stable/3150499>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2021). *Análisis común de las Naciones unidas en el Perú*. https://peru.un.org/sites/default/files/2021-09/PERU%20CCA%20FINAL_13.9.21.pdf
- Organización Internacional de Empleadores (IOE, 2021). *La Economía Informal: Un Enfoque de los Empleadores*. <https://www.ioe-emp.org/index.php?eID=dumpFile&t=f&f=155933&token=21b34ad87c508718407524da3cbb1b08a3bcd101>
- Oxford de Ayuda contra el Hambre (OXFAM,2024). *El poder empresarial y la fractura global: la urgencia de una acción pública transformadora*. <https://oi-files-d8-prod.s3.eu-west-2.amazonaws.com/s3fs-public/2024-01/Davos%202024%20Report%20-%20Spanish.pdf>
- Oxford de Ayuda contra el Hambre (OXFAM,2022). *I Encuesta nacional de percepción de desigualdades 2022*. <https://acortar.link/slv0fP>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, LL. (1988). SERVQUAL: Multiple-item scale to measure consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://acortar.link/Hkaxhl>

- Paredes, P., & Santos, E. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *Revista angolana de ciências*, 4(1), 1-15. <https://doi.org/10.54580/R0401.10>
- Pérez-Sullcaray, W., Sánchez-Solis, Y., Flores-Vilcapoma, L., & Muñoz-Rojas, J. (2023). Calidad de Servicios Educativos y Satisfacción de Estudiantes en Cursos Virtualizados de una Universidad Andina. *Revista Docentes 2.0*, 16(2), 5-14. <https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/view/352>
- Pinilla, J., & Rico, A. (2021). ¿ Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables?. *Comunicaciones en estadística*, 14(1), 53-63. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/estadistica/article/view/6769>
- Roco, Á., Landabur, R., Maureira, N., & Olguin, M. (2023). ¿Cómo determinar efectivamente si una serie de datos sigue una distribución normal cuando el tamaño muestral es pequeño?. *Nutrición Hospitalaria*, 40(1), 234-235. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0212-16112023000100030&script=sci_arttext&tIng=en
- Rojas, J., & Farías, J. (2024). liderazgo de servicio y satisfacción de cliente en centros de información (service leadership and customer satisfaction in information centers). *Pistas Educativas*, 45(147), 1-16. <https://pistaseducativas.celaya.tecnm.mx/index.php/pistas/article/view/3189/0>
- Romero-Subia, J., Jimber-del Rio, J., Ochoa-Rico, M., & Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of citizen satisfaction in municipal services. *Economies*, 10(9), 1-24. <https://www.mdpi.com/2227-7099/10/9/225>
- Roy-García, I., Rivas-Ruiz, R., Pérez-Rodríguez, M., & Palacios-Cruz, L. (2019). Correlation: not all correlation entails causality. *Revista alergia Mexico*, 66(3), 354-360. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v66n3/2448-9190-ram-66-03-354.pdf>

- Salaria, N. (2012). Meaning of the term descriptive survey research method. *International journal of transformations in business management*, 1(6), 1-7. https://ijtbm.com/admin/upload/Apr_2012_NEERU%20SALARIA%202.pdf
- Salazar, R., Murrieta, M., & Alvarado, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130>
- Santos-González, Y., & Martínez-Martínez, O. (2020). La insatisfacción con la democracia en América Latina. Análisis de factores económicos y políticos en 2017. *Universitas-XXI, Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 32(1), 157-174. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/uni/n32/1390-3837-uni-32-00157.pdf>
- Sapir, A. (2017). Protecting the purity of pure research: Organizational boundary-work at an institute of basic research. *Minerva*, 55(1), 65-91. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11024-016-9309-6>
- Sharma, H. (2022). How short or long should be a questionnaire for any research? Researchers dilemma in deciding the appropriate questionnaire length. *Saudi journal of anaesthesia*, 16(1), 65-68. https://journals.lww.com/sjan/fulltext/2022/16010/How_short_or_long_should_be_a_questionnaire_for.12.aspx
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. (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://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78582021000100085&script=sci_arttext
- Simelio-Solà, N., Ferré-Pavia, C., & Herrero-Gutiérrez, F. (2021). Transparent information and access to citizen participation on municipal websites. *Profesional de la información/Information Professional*, 30(2), 1-10.

<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/83034/62938>

Stratton, S. (2021). Population research: convenience sampling strategies. *Prehospital and disaster Medicine*, 36(4), 373-374. <https://goo.su/WTKHk>

Tennant, A., & Küçükdeveci, A. (2023). Application of the Rasch measurement model in rehabilitation research and practice: Early developments, current practice, and future challenges. *Frontiers in Rehabilitation Sciences*, 4(1), 1-17. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fresc.2023.1208670/full>

Universidad César Vallejo (2020). *Resolución De Consejo Universitario. Facultad de Psicología*. <https://www.ucv.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/09/RCUN°470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-delCodigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf>.

Wijaya, R., Trisninawati, T., & Helmi, S. (2023). Customer satisfaction in goods and procurement assistance services government secretariat services regency. *Jurnal Ekonomi*, 12(02), 740-746. <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/1719>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad del servicio municipal y satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																	
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio municipal y la satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio municipal y la satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la C.S. municipal y S.U. evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024</p>	<p>Variable 1: Calidad del servicio municipal</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Dimensiones</th> <th style="width: 40%;">Indicadores</th> <th style="width: 15%;">Ítems</th> <th style="width: 30%;">Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;">Accesibilidad y oportunidad del servicio</td> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad de horarios convenientes para los usuarios 2. Ubicación estratégica y facilidad de acceso a las instalaciones 3. Tiempos de respuesta y atención oportuna </td> <td style="vertical-align: top;">1,2,3,4,5,6.</td> <td rowspan="3" style="vertical-align: middle; text-align: center;">Escala ordinal</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Fiabilidad y cumplimiento</td> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento de los plazos y compromisos establecidos 2. Prestación del servicio de manera confiable y correcta 3. Solución efectiva de problemas y contingencias </td> <td style="vertical-align: top;">7,8,9,10,11,12</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Atención y trato al usuario</td> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Amabilidad, respeto y cortesía en la atención 2. Disposición para escuchar y atender las necesidades del usuario 3. Claridad y comprensión de la información brindada </td> <td style="vertical-align: top;">13,14,15,16,17,18</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Accesibilidad y oportunidad del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad de horarios convenientes para los usuarios 2. Ubicación estratégica y facilidad de acceso a las instalaciones 3. Tiempos de respuesta y atención oportuna 	1,2,3,4,5,6.	Escala ordinal	Fiabilidad y cumplimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento de los plazos y compromisos establecidos 2. Prestación del servicio de manera confiable y correcta 3. Solución efectiva de problemas y contingencias 	7,8,9,10,11,12	Atención y trato al usuario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Amabilidad, respeto y cortesía en la atención 2. Disposición para escuchar y atender las necesidades del usuario 3. Claridad y comprensión de la información brindada 	13,14,15,16,17,18
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos																	
Accesibilidad y oportunidad del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad de horarios convenientes para los usuarios 2. Ubicación estratégica y facilidad de acceso a las instalaciones 3. Tiempos de respuesta y atención oportuna 	1,2,3,4,5,6.	Escala ordinal																	
Fiabilidad y cumplimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento de los plazos y compromisos establecidos 2. Prestación del servicio de manera confiable y correcta 3. Solución efectiva de problemas y contingencias 	7,8,9,10,11,12																		
Atención y trato al usuario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Amabilidad, respeto y cortesía en la atención 2. Disposición para escuchar y atender las necesidades del usuario 3. Claridad y comprensión de la información brindada 	13,14,15,16,17,18																		

Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variable 2: Satisfacción del usuario			
<p>PE1: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio municipal y las expectativas y percepciones evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024?</p> <p>PE2: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio municipal y la fidelización y recomendación evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024?</p> <p>PE3: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio municipal y la participación y transparencia evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024?</p>	<p>OE1: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio municipal y las expectativas y percepciones evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.</p> <p>OE2: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio municipal y la fidelización y recomendación evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.</p> <p>OE3: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio municipal y la participación y transparencia evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.</p>	<p>HE1: Existe relación entre la C.S. municipal y expectativas y percepciones evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.</p> <p>HE2: Existe relación entre la C.S. municipal y fidelización y recomendación evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.</p> <p>HE3: Existe relación entre la C.S. municipal y participación y transparencia evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Expectativas y percepciones	<ol style="list-style-type: none"> Nivel de cumplimiento de las expectativas del usuario Percepción de la calidad del servicio recibido Valoración del trato y la atención brindada 	1,2,3,4,5,6.	Escala ordinal
			Fidelización y recomendación	<ol style="list-style-type: none"> Intención de volver a solicitar los servicios municipales Disposición a recomendar los servicios a otras personas Confianza y credibilidad en la institución municipal 	7,8,9,10,11,12	
Participación y transparencia	<ol style="list-style-type: none"> Existencia de canales de participación y retroalimentación Facilidad para presentar quejas, reclamos o sugerencias Percepción de transparencia en la gestión municipal 	13,14,15,16,17,18				

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Calidad del servicio municipal	Para Marreros et al. (2022) la calidad del servicio municipal se refiere a la medida en que las instituciones gubernamentales locales satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Incluye la eficiencia en la prestación de servicios, la transparencia en la gestión, la accesibilidad, la prontitud en la respuesta a las demandas de la comunidad y la capacidad para resolver problemas de manera efectiva. Gutiérrez et al. (2009) dice que implica la creación de un entorno que promueva la confianza y la satisfacción del ciudadano, contribuyendo así al bienestar y al desarrollo de la comunidad. La calidad del servicio municipal es fundamental para fortalecer el vínculo entre el gobierno y la ciudadanía, fomentando una relación de colaboración y confianza mutua.	Con el fin de medir la variable en cuestión, se aplicó un instrumento de recolección de datos consistente en un cuestionario de 18 reactivos con opciones de respuesta ordenadas en escala. La administración del mismo tendrá una duración aproximada de 25 minutos. La muestra estará constituida por 80 trabajadores de la institución, seleccionados aleatoriamente mediante un muestreo probabilístico simple, de un total de 100 individuos. Este cuestionario fue elaborado con la finalidad de evaluar las tres dimensiones identificadas previamente en el estudio.	Accesibilidad y oportunidad del servicio Fiabilidad y cumplimiento Atención y trato al usuario	Disponibilidad de horarios convenientes para los usuarios Ubicación estratégica y facilidad de acceso a las instalaciones Tiempos de respuesta y atención oportuna Cumplimiento de los plazos y compromisos establecidos Prestación del servicio de manera confiable y correcta Solución efectiva de problemas y contingencias Amabilidad, respeto y cortesía en la atención Disposición para escuchar y atender las necesidades del usuario Claridad y comprensión de la información brindada	Escala ordinal.
Variable 2 Satisfacción del usuario	Para Ibrahim et al. (2020) se define como el grado en que un producto, servicio o experiencia cumple o supera las expectativas del usuario, se trata de la impresión positiva que el usuario obtiene tras interactuar con un producto o servicio. También, Comes et al. (2016) indica que una satisfacción del usuario alta no solo implica que se hayan cumplido sus necesidades y expectativas, sino que también puede afectar la lealtad del cliente, la reputación de la marca y el éxito general del negocio, es un componente esencial para el crecimiento y la sostenibilidad de cualquier empresa, ya que los clientes satisfechos tienden a repetir sus compras y a recomendar el producto o servicio a otros	Con el fin de medir la variable en cuestión, se aplicó un instrumento de recolección de datos consistente en un cuestionario de 18 reactivos con opciones de respuesta ordenadas en escala. La administración del mismo tendrá una duración aproximada de 25 minutos. La muestra estará constituida por 80 trabajadores de la institución, seleccionados aleatoriamente mediante un muestreo probabilístico simple, de un total de 100 individuos. Este cuestionario fue elaborado con la finalidad de evaluar las tres dimensiones identificadas previamente en el estudio	Expectativas y percepciones Fidelización y recomendación Participación y transparencia	Nivel de cumplimiento de las expectativas del usuario Percepción de la calidad del servicio recibido Valoración del trato y la atención brindada Intención de volver a solicitar los servicios municipales Disposición a recomendar los servicios a otras personas Confianza y credibilidad en la institución municipal Existencia de canales de participación y retroalimentación Facilidad para presentar quejas, reclamos o sugerencias Percepción de transparencia en la gestión municipal	Escala ordinal.

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de calidad del servicio municipal

Instrucciones para responder al cuestionario

1. Este cuestionario ha sido diseñado para identificar la calidad del servicio municipal. No es un test de inteligencia, ni de personalidad.
2. No hay límite de tiempo para contestar el cuestionario.
3. No hay respuestas correctas o erróneas. Será útil en la medida que seas sincero/a en tus respuestas.
4. Por favor contesta a todos los ítems.

Dimensión 1	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
¿Con qué frecuencia considera que los horarios de atención son convenientes para los usuarios?					
¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios pueden acceder fácilmente a los servicios municipales debido a los horarios de atención?					
¿Con qué frecuencia considera que la ubicación de las instalaciones municipales facilita el acceso para los usuarios?					
¿Con qué frecuencia observa que la ubicación de las instalaciones municipales se adapta a las necesidades de los usuarios?					
¿Con qué frecuencia experimenta que los tiempos de respuesta y atención son adecuados para las solicitudes de los usuarios?					
¿Con qué frecuencia observa que se atienden de manera oportuna las solicitudes de los usuarios por parte del personal municipal?					
Dimensión 2					
¿Con qué frecuencia se cumplen los plazos y compromisos establecidos por la municipalidad en relación con los servicios prestados?					
¿Con qué frecuencia percibe que los servicios municipales se entregan					

dentro de los plazos acordados con los usuarios?					
¿Con qué frecuencia considera que los servicios municipales se prestan de manera confiable y correcta?					
¿Con qué frecuencia confía en la calidad y precisión de los servicios que ofrece la municipalidad?					
¿Con qué frecuencia observa que la municipalidad resuelve de manera efectiva los problemas y contingencias que surgen en la prestación de servicios?					
¿Con qué frecuencia se brinda asistencia satisfactoria a los usuarios cuando enfrentan problemas o contingencias con los servicios municipales?					
Dimensión 3					
¿Con qué frecuencia percibe que el personal municipal muestra amabilidad, respeto y cortesía en su atención a los usuarios?					
¿Con qué frecuencia considera que el trato del personal municipal es amable y respetuoso hacia los usuarios?					
¿Con qué frecuencia observa que el personal municipal está dispuesto a escuchar y atender las necesidades de los usuarios?					
¿Con qué frecuencia se brindan respuestas efectivas a las inquietudes y sugerencias de los usuarios por parte del personal municipal?					
¿Con qué frecuencia considera que la información proporcionada por la municipalidad sobre sus servicios es clara y comprensible para los usuarios?					
¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen dificultades para comprender la información proporcionada por la municipalidad sobre sus servicios o trámites?					

FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO 1: CALIDAD DEL SERVICIO MUNICIPAL

Título: Calidad del servicio municipal y satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.

Autor: Chuptaya Delgado, Henry

Año: 2024

Muestra: 80 trabajadores

Duración: 25 minutos

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio municipal y la satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.

Validez: Dada por 3 expertos con experiencia y grado de magister en el área.

Confiabilidad: 0.975

Dimensiones: Accesibilidad y oportunidad del servicio; Fiabilidad y cumplimiento

Indicadores: Disponibilidad de horarios convenientes para los usuarios; Ubicación estratégica y facilidad de acceso a las instalaciones; Tiempos de respuesta y atención oportuna; Cumplimiento de los plazos y compromisos establecidos; Prestación del servicio de manera confiable y correcta; Solución efectiva de problemas y contingencias

Ítems: 18 reactivos con opciones de respuesta ordenadas en escala de Likert.

Niveles o rangos: Escala ordinal Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre. Niveles: Bueno (68-90), Regular (43-67), Malo (18-42).

Descripción: Cuestionario de 18 reactivos para evaluar la calidad del servicio municipal en dos dimensiones clave. Toma aproximadamente 25 minutos completarlo.

Cuestionario de satisfacción del usuario

Instrucciones para responder al cuestionario

1. Este cuestionario ha sido diseñado para identificar la satisfacción del usuario. No es un test de inteligencia, ni de personalidad.
2. No hay límite de tiempo para contestar el cuestionario.
3. No hay respuestas correctas o erróneas. Será útil en la medida que seas sincero/a en tus respuestas.
4. Por favor contesta a todos los ítems.

Dimensión 1	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
¿Con qué frecuencia cree que la municipalidad cumple con las expectativas de los usuarios en términos de calidad y eficacia de los servicios ofrecidos?					
¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios están satisfechos con los servicios que reciben de la municipalidad?					
¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen una alta percepción de la calidad de los servicios municipales?					
¿Con qué frecuencia cree que los usuarios experimentan mejoras en la calidad de los servicios municipales?					
¿Con qué frecuencia considera que los usuarios valoran positivamente el trato y la atención recibida por parte del personal municipal?					
¿Con qué frecuencia cree que el trato recibido por parte del personal municipal es importante para la evaluación general de los servicios municipales por parte de los usuarios?					
Dimensión 2					
¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen la intención de volver a solicitar los servicios municipales en el futuro?					
¿Con qué frecuencia cree que los usuarios muestran disposición para utilizar nuevamente los servicios municipales?					

¿Con qué frecuencia observa que los usuarios recomiendan los servicios municipales a otras personas?					
¿Con qué frecuencia cree que los usuarios consideran recomendables los servicios municipales para otras personas?					
¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen confianza en la capacidad de la municipalidad para cumplir con sus funciones y responsabilidades?					
¿Con qué frecuencia cree que los usuarios consideran creíble la información proporcionada por la municipalidad sobre sus acciones y decisiones?					
Dimensión 3					
¿Con qué frecuencia observa que los usuarios tienen la oportunidad de participar en actividades de participación ciudadana organizadas por la municipalidad?					
¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios encuentran canales adecuados para expresar sus opiniones y preocupaciones hacia la municipalidad?					
¿Con qué frecuencia cree que los usuarios encuentran fácil presentar quejas, reclamos o sugerencias ante la municipalidad?					
¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios enfrentan dificultades al presentar quejas, reclamos o sugerencias ante la municipalidad?					
¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen una percepción de transparencia en las acciones y decisiones tomadas por la municipalidad?					
¿Con qué frecuencia cree que los usuarios reciben suficiente información clara sobre las actividades y decisiones de la municipalidad para considerarla transparente?					

FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Título: Calidad del servicio municipal y satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.

Autor: Chuptaya Delgado, Henry

Año: 2024

Muestra: 80 trabajadores

Duración: 25 minutos

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio municipal y la satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.

Validez: Dada por 3 expertos con experiencia y grado de magister en el área.

Confiabilidad: 0.961

Dimensiones: Expectativas y percepciones; Fidelización y recomendación; Participación y transparencia

Indicadores: Nivel de cumplimiento de las expectativas del usuario; Percepción de la calidad del servicio recibido; Valoración del trato y la atención brindada; Intención de volver a solicitar los servicios municipales; Disposición a recomendar los servicios a otras personas; Confianza y credibilidad en la institución municipal; Existencia de canales de participación y retroalimentación; Facilidad para presentar quejas, reclamos o sugerencias; Percepción de transparencia en la gestión municipal

Ítems: 18 reactivos con opciones de respuesta ordenadas en escala

Niveles o rangos: Escala ordinal Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre. Niveles: Bueno (68-90), Regular (43-67), Malo (18-42).

Descripción: Cuestionario de 18 reactivos para medir la satisfacción del usuario en tres dimensiones fundamentales. Toma aproximadamente 25 minutos responderlo.

Anexo 4. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario de Calidad del servicio municipal que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad del servicio municipal y satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable Calidad del servicio municipal


<p>Definición de la variable: Se refiere a la medida en que las instituciones gubernamentales locales satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Incluye la efectividad en la entrega de servicios, la transparencia en la gestión, la accesibilidad, la prontitud en la respuesta a las exigencias de la población y la capacidad para resolver problemas de manera efectiva.</p> <p>Dimensión</p>	<p>Indicador</p>	<p>Ítem</p>	<p>S u f i c i e n c i a</p>	<p>C l a r i d a d</p>	<p>C o h e r e n c i a</p>	<p>R e l e v a n c i a</p>	<p>Observación</p>
<p>Accesibilidad y oportunidad del servicio</p>	<p>Disponibilidad de horarios convenientes para los usuarios</p>	<p>¿Con qué frecuencia considera que los horarios de atención son convenientes para los usuarios?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>-</p>

		¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios pueden acceder fácilmente a los servicios municipales debido a los horarios de atención?	1	1	1	1	
	Ubicación estratégica y facilidad de acceso a las instalaciones	¿Con qué frecuencia considera que la ubicación de las instalaciones municipales facilita el acceso para los usuarios?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia observa que la ubicación de las instalaciones municipales se adapta a las necesidades de los usuarios?	1	1	1	1	
	Tiempos de respuesta y atención oportuna	¿Con qué frecuencia experimenta que los tiempos de respuesta y atención son adecuados para las solicitudes de los usuarios?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia observa que se atienden de manera oportuna las solicitudes de los usuarios por parte del personal municipal?	1	1	1	1	
Fiabilidad y cumplimiento	Cumplimiento de los plazos y compromisos establecidos	¿Con qué frecuencia se cumplen los plazos y compromisos establecidos por la municipalidad en relación con los servicios prestados?	1	1	1	1	- - -
		¿Con qué frecuencia percibe que los servicios municipales se entregan dentro de los plazos acordados con los usuarios?	1	1	1	1	
	Prestación del servicio de manera confiable y correcta	¿Con qué frecuencia considera que los servicios municipales se prestan de manera confiable y correcta?	1	1	1	1	

		¿Con qué frecuencia confía en la calidad y precisión de los servicios que ofrece la municipalidad?	1	1	1	1	
	Solución efectiva de problemas y contingencias	¿Con qué frecuencia observa que la municipalidad resuelve de manera efectiva los problemas y contingencias que surgen en la prestación de servicios?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se brinda asistencia satisfactoria a los usuarios cuando enfrentan problemas o contingencias con los servicios municipales?	1	1	1	1	
Atención y trato al usuario	Amabilidad, respeto y cortesía en la atención	¿Con qué frecuencia percibe que el personal municipal muestra amabilidad, respeto y cortesía en su atención a los usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia considera que el trato del personal municipal es amable y respetuoso hacia los usuarios?	1	1	1	1	
	Disposición para escuchar y atender las necesidades del usuario	¿Con qué frecuencia observa que el personal municipal está dispuesto a escuchar y atender las necesidades de los usuarios?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se brindan respuestas efectivas a las inquietudes y sugerencias de los usuarios por parte del personal municipal?	1	1	1	1	
	Claridad y comprensión de la información brindada	¿Con qué frecuencia considera que la información proporcionada por la	1	1	1	1	

		municipalidad sobre sus servicios es clara y comprensible para los usuarios?				
		¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen dificultades para comprender la información proporcionada por la municipalidad sobre sus servicios o trámites?	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Calidad del servicio municipal
Objetivo del instrumento	Medir la variable Calidad del servicio municipal
Nombres y apellidos del experto	ALDO GUSTAVO RENGIFO KAHN
Documento de identidad	23867170
Años de experiencia en el área	Mas de 05 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	NIVERSIDAD ANDINA
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	940395203
Firma	
Fecha	17/05/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario de satisfacción del usuario que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad del servicio municipal y satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable satisfacción del usuario


Definición de la variable: Se refiere al nivel en que un servicio cumple o supera las exigencias del usuario, se trata de la impresión positiva que el usuario obtiene tras interactuar con un producto o servicio.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Expectativas y percepciones	Nivel de cumplimiento de las expectativas del usuario	¿Con qué frecuencia cree que la municipalidad cumple con las expectativas de los usuarios en términos de calidad y eficacia de los servicios ofrecidos?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios están satisfechos con los servicios que reciben de la municipalidad?	1	1	1	1	
	Percepción de la calidad del servicio recibido	¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen una alta percepción de la calidad de los servicios municipales?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia cree que los usuarios experimentan mejoras en la calidad de los servicios municipales?	1	1	1	1	
	Valoración del trato y la atención brindada	¿Con qué frecuencia considera que los usuarios valoran positivamente el trato y la atención recibida por parte del personal municipal?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia cree que el trato recibido por parte del personal municipal	1	1	1	1	

		es importante para la evaluación general de los servicios municipales por parte de los usuarios?					
Fidelización y recomendación	Intención de volver a solicitar los servicios municipales	¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen la intención de volver a solicitar los servicios municipales en el futuro?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia cree que los usuarios muestran disposición para utilizar nuevamente los servicios municipales?	1	1	1	1	-
	Disposición a recomendar los servicios a otras personas	¿Con qué frecuencia observa que los usuarios recomiendan los servicios municipales a otras personas?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia cree que los usuarios consideran recomendables los servicios municipales para otras personas?	1	1	1	1	-
	Confianza y credibilidad en la institución municipal	¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen confianza en la capacidad de la municipalidad para cumplir con sus funciones y responsabilidades?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia cree que los usuarios consideran creíble la información proporcionada por la municipalidad sobre sus acciones y decisiones?	1	1	1	1	-
Participación y transparencia	Existencia de canales de participación y retroalimentación	¿Con qué frecuencia observa que los usuarios tienen la oportunidad de participar en actividades de participación ciudadana organizadas por la municipalidad?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios encuentran canales adecuados para expresar sus opiniones y	1	1	1	1	-

		preocupaciones hacia la municipalidad?				
	Facilidad para presentar quejas, reclamos o sugerencias	¿Con qué frecuencia cree que los usuarios encuentran fácil presentar quejas, reclamos o sugerencias ante la municipalidad?	1	1	1	1
		¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios enfrentan dificultades al presentar quejas, reclamos o sugerencias ante la municipalidad?	1	1	1	1
	Percepción de transparencia en la gestión municipal	¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen una percepción de transparencia en las acciones y decisiones tomadas por la municipalidad?	1	1	1	1
		¿Con qué frecuencia cree que los usuarios reciben suficiente información clara sobre las actividades y decisiones de la municipalidad para considerarla transparente?	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	Medir la variable satisfacción del usuario
Nombres y apellidos del experto	ALDO GUSTAVO RENGIFO KAHN
Documento de identidad	23867170
Años de experiencia en el área	Mas de 05 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	NIVERSIDAD ANDINA
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	940395203
Firma	
Fecha	17/05/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RENGIFO KAHN, ALDO GUSTAVO DNI 23867170	ABOGADO Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
RENGIFO KAHN, ALDO GUSTAVO DNI 23857170	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS Fecha de diploma: 25/05/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
RENGIFO KAHN, ALDO GUSTAVO DNI 23867170	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS Fecha de diploma: 25/05/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
RENGIFO KAHN, ALDO GUSTAVO DNI 23867170	BACHILLER EN DERECHO Y CS. POLITICAS Fecha de diploma: 25/05/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
RENGIFO KAHN, ALDO GUSTAVO DNI 23867170	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 27/02/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 30/07/2015 Fecha egreso: 31/08/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
RENGIFO KAHN, ALDO GUSTAVO DNI 23867170	MAESTRO EN DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL Fecha de diploma: 17/10/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 05/04/2021 Fecha egreso: 31/08/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
RENGIFO KAHN, ALDO GUSTAVO DNI 23867170	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 12/12/22	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario de Calidad del servicio municipal que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad del servicio municipal y satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable Calidad del servicio municipal

<p>Definición de la variable: Se refiere a la medida en que las instituciones gubernamentales locales satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Incluye la efectividad en la entrega de servicios, la transparencia en la gestión, la accesibilidad, la prontitud en la respuesta a las exigencias de la población y la capacidad para resolver problemas de manera efectiva.</p> <p>Dimensión</p>	<p>Indicador</p>	<p>Ítem</p>	<p>S u f i c i e n c i a</p>	<p>C l a r i d a d</p>	<p>C o h e r e n c i a</p>	<p>R e l e v a n c i a</p>	<p>Observación</p>
<p>Accesibilidad y oportunidad del servicio</p>	<p>Disponibilidad de horarios convenientes para los usuarios</p>	<p>¿Con qué frecuencia considera que los horarios de atención son convenientes para los usuarios?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>-</p>

		¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios pueden acceder fácilmente a los servicios municipales debido a los horarios de atención?	1	1	1	1	
	Ubicación estratégica y facilidad de acceso a las instalaciones	¿Con qué frecuencia considera que la ubicación de las instalaciones municipales facilita el acceso para los usuarios?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia observa que la ubicación de las instalaciones municipales se adapta a las necesidades de los usuarios?	1	1	1	1	
	Tiempos de respuesta y atención oportuna	¿Con qué frecuencia experimenta que los tiempos de respuesta y atención son adecuados para las solicitudes de los usuarios?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia observa que se atienden de manera oportuna las solicitudes de los usuarios por parte del personal municipal?	1	1	1	1	
Fiabilidad y cumplimiento	Cumplimiento de los plazos y compromisos establecidos	¿Con qué frecuencia se cumplen los plazos y compromisos establecidos por la municipalidad en relación con los servicios prestados?	1	1	1	1	- - -
		¿Con qué frecuencia percibe que los servicios municipales se entregan dentro de los plazos acordados con los usuarios?	1	1	1	1	
	Prestación del servicio de manera confiable y correcta	¿Con qué frecuencia considera que los servicios municipales se prestan de manera confiable y correcta?	1	1	1	1	

		¿Con qué frecuencia confía en la calidad y precisión de los servicios que ofrece la municipalidad?	1	1	1	1	
	Solución efectiva de problemas y contingencias	¿Con qué frecuencia observa que la municipalidad resuelve de manera efectiva los problemas y contingencias que surgen en la prestación de servicios?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se brinda asistencia satisfactoria a los usuarios cuando enfrentan problemas o contingencias con los servicios municipales?	1	1	1	1	
Atención y trato al usuario	Amabilidad, respeto y cortesía en la atención	¿Con qué frecuencia percibe que el personal municipal muestra amabilidad, respeto y cortesía en su atención a los usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia considera que el trato del personal municipal es amable y respetuoso hacia los usuarios?	1	1	1	1	
	Disposición para escuchar y atender las necesidades del usuario	¿Con qué frecuencia observa que el personal municipal está dispuesto a escuchar y atender las necesidades de los usuarios?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se brindan respuestas efectivas a las inquietudes y sugerencias de los usuarios por parte del personal municipal?	1	1	1	1	
	Claridad y comprensión de la información brindada	¿Con qué frecuencia considera que la información proporcionada por la	1	1	1	1	

		municipalidad sobre sus servicios es clara y comprensible para los usuarios?				
		¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen dificultades para comprender la información proporcionada por la municipalidad sobre sus servicios o trámites?	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Calidad del servicio municipal
Objetivo del instrumento	Medir la variable Calidad del servicio municipal
Nombres y apellidos del experto	Gabriel Jesús Benites Fernández
Documento de identidad	24004846
Años de experiencia en el área	Mas de 05 años
Máximo Grado Académico	Maestría en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	979302626
Firma	
Fecha	17/05/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario de satisfacción del usuario que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad del servicio municipal y satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable satisfacción del usuario

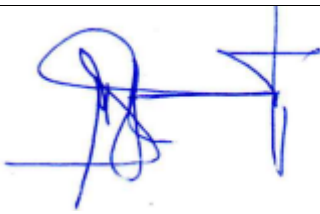
Definición de la variable: Se refiere al nivel en que un servicio cumple o supera las exigencias del usuario, se trata de la impresión positiva que el usuario obtiene tras interactuar con un producto o servicio.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Expectativas y percepciones	Nivel de cumplimiento de las expectativas del usuario	¿Con qué frecuencia cree que la municipalidad cumple con las expectativas de los usuarios en términos de calidad y eficacia de los servicios ofrecidos?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios están satisfechos con los servicios que reciben de la municipalidad?	1	1	1	1	
	Percepción de la calidad del servicio recibido	¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen una alta percepción de la calidad de los servicios municipales?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia cree que los usuarios experimentan mejoras en la calidad de los servicios municipales?	1	1	1	1	
	Valoración del trato y la atención brindada	¿Con qué frecuencia considera que los usuarios valoran positivamente el trato y la atención recibida por parte del personal municipal?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia cree que el trato recibido por parte del personal municipal	1	1	1	1	

		es importante para la evaluación general de los servicios municipales por parte de los usuarios?					
Fidelización y recomendación	Intención de volver a solicitar los servicios municipales	¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen la intención de volver a solicitar los servicios municipales en el futuro?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia cree que los usuarios muestran disposición para utilizar nuevamente los servicios municipales?	1	1	1	1	-
	Disposición a recomendar los servicios a otras personas	¿Con qué frecuencia observa que los usuarios recomiendan los servicios municipales a otras personas?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia cree que los usuarios consideran recomendables los servicios municipales para otras personas?	1	1	1	1	-
	Confianza y credibilidad en la institución municipal	¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen confianza en la capacidad de la municipalidad para cumplir con sus funciones y responsabilidades?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia cree que los usuarios consideran creíble la información proporcionada por la municipalidad sobre sus acciones y decisiones?	1	1	1	1	-
Participación y transparencia	Existencia de canales de participación y retroalimentación	¿Con qué frecuencia observa que los usuarios tienen la oportunidad de participar en actividades de participación ciudadana organizadas por la municipalidad?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios encuentran canales adecuados para expresar sus opiniones y	1	1	1	1	-

		preocupaciones hacia la municipalidad?				
	Facilidad para presentar quejas, reclamos o sugerencias	¿Con qué frecuencia cree que los usuarios encuentran fácil presentar quejas, reclamos o sugerencias ante la municipalidad?	1	1	1	1
		¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios enfrentan dificultades al presentar quejas, reclamos o sugerencias ante la municipalidad?	1	1	1	1
	Percepción de transparencia en la gestión municipal	¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen una percepción de transparencia en las acciones y decisiones tomadas por la municipalidad?	1	1	1	1
		¿Con qué frecuencia cree que los usuarios reciben suficiente información clara sobre las actividades y decisiones de la municipalidad para considerarla transparente?	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	Medir la variable satisfacción del usuario
Nombres y apellidos del experto	Gabriel Jesús Benites Fernández
Documento de identidad	24004846
Años de experiencia en el área	Mas de 05 años
Máximo Grado Académico	Maestría en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	979302626
Firma	
Fecha	17/05/2024


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BENITES FERNANDEZ, GABRIEL JESUS DNI 24004846	ABOGADO Fecha de diploma: 21/12/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI <i>PERU</i>
BENITES FERNANDEZ, GABRIEL JESUS DNI 24004846	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 23/10/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
BENITES FERNANDEZ, GABRIEL JESUS DNI 24004846	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/03/2015 Fecha egreso: 03/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario de Calidad del servicio municipal que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad del servicio municipal y satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable Calidad del servicio municipal

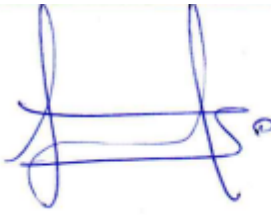
Definición de la variable: Se refiere a la medida en que las instituciones gubernamentales locales satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Incluye la efectividad en la entrega de servicios, la transparencia en la gestión, la accesibilidad, la prontitud en la respuesta a las exigencias de la población y la capacidad para resolver problemas de manera efectiva.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Accesibilidad y oportunidad del servicio	Disponibilidad de horarios convenientes para los usuarios	¿Con qué frecuencia considera que los horarios de atención son convenientes para los usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios pueden acceder fácilmente a los servicios municipales debido a los horarios de atención?	1	1	1	1	
	Ubicación estratégica y facilidad de acceso a las instalaciones	¿Con qué frecuencia considera que la ubicación de las instalaciones municipales facilita el acceso para los usuarios?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia observa que la ubicación de las instalaciones municipales se adapta a las necesidades de los usuarios?	1	1	1	1	
	Tiempos de respuesta y atención oportuna	¿Con qué frecuencia experimenta que los tiempos de respuesta y atención son adecuados para las solicitudes de los usuarios?	1	1	1	1	

		¿Con qué frecuencia observa que se atienden de manera oportuna las solicitudes de los usuarios por parte del personal municipal?	1	1	1	1	
Fiabilidad y cumplimiento	Cumplimiento de los plazos y compromisos establecidos	¿Con qué frecuencia se cumplen los plazos y compromisos establecidos por la municipalidad en relación con los servicios prestados?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia percibe que los servicios municipales se entregan dentro de los plazos acordados con los usuarios?	1	1	1	1	-
	Prestación del servicio de manera confiable y correcta	¿Con qué frecuencia considera que los servicios municipales se prestan de manera confiable y correcta?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia confía en la calidad y precisión de los servicios que ofrece la municipalidad?	1	1	1	1	
	Solución efectiva de problemas y contingencias	¿Con qué frecuencia observa que la municipalidad resuelve de manera efectiva los problemas y contingencias que surgen en la prestación de servicios?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se brinda asistencia satisfactoria a los usuarios cuando enfrentan problemas o contingencias con los servicios municipales?	1	1	1	1	
Atención y trato al usuario	Amabilidad, respeto y cortesía en la atención	¿Con qué frecuencia percibe que el personal municipal muestra amabilidad, respeto y cortesía en su atención a los usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia considera que el trato del personal municipal es	1	1	1	1	

		amable y respetuoso hacia los usuarios?				
	Disposición para escuchar y atender las necesidades del usuario	¿Con qué frecuencia observa que el personal municipal está dispuesto a escuchar y atender las necesidades de los usuarios?	1	1	1	1
		¿Con qué frecuencia se brindan respuestas efectivas a las inquietudes y sugerencias de los usuarios por parte del personal municipal?	1	1	1	1
	Claridad y comprensión de la información brindada	¿Con qué frecuencia considera que la información proporcionada por la municipalidad sobre sus servicios es clara y comprensible para los usuarios?	1	1	1	1
		¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen dificultades para comprender la información proporcionada por la municipalidad sobre sus servicios o trámites?	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Calidad del servicio municipal
Objetivo del instrumento	Medir la variable Calidad del servicio municipal
Nombres y apellidos del experto	PUMA SACSI MIGUEL ANGEL
Documento de identidad	42851013
Años de experiencia en el área	Mas de 05 años
Máximo Grado Académico	Maestría en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Actividad privada
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	98278845
Firma	
Fecha	17/05/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario de satisfacción del usuario que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad del servicio municipal y satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable satisfacción del usuario

Definición de la variable: Se refiere al nivel en que un servicio cumple o supera las exigencias del usuario, se trata de la impresión positiva que el usuario obtiene tras interactuar con un producto o servicio.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Expectativas y percepciones	Nivel de cumplimiento de las expectativas del usuario	¿Con qué frecuencia cree que la municipalidad cumple con las expectativas de los usuarios en términos de calidad y eficacia de los servicios ofrecidos?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios están satisfechos con los servicios que reciben de la municipalidad?	1	1	1	1	
	Percepción de la calidad del servicio recibido	¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen una alta percepción de la calidad de los servicios municipales?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia cree que los usuarios experimentan mejoras en la calidad de los servicios municipales?	1	1	1	1	
	Valoración del trato y la atención brindada	¿Con qué frecuencia considera que los usuarios valoran positivamente el trato y la atención recibida por parte del personal municipal?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia cree que el trato recibido por parte del personal municipal	1	1	1	1	

		es importante para la evaluación general de los servicios municipales por parte de los usuarios?					
Fidelización y recomendación	Intención de volver a solicitar los servicios municipales	¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen la intención de volver a solicitar los servicios municipales en el futuro?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia cree que los usuarios muestran disposición para utilizar nuevamente los servicios municipales?	1	1	1	1	-
	Disposición a recomendar los servicios a otras personas	¿Con qué frecuencia observa que los usuarios recomiendan los servicios municipales a otras personas?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia cree que los usuarios consideran recomendables los servicios municipales para otras personas?	1	1	1	1	-
	Confianza y credibilidad en la institución municipal	¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen confianza en la capacidad de la municipalidad para cumplir con sus funciones y responsabilidades?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia cree que los usuarios consideran creíble la información proporcionada por la municipalidad sobre sus acciones y decisiones?	1	1	1	1	-
Participación y transparencia	Existencia de canales de participación y retroalimentación	¿Con qué frecuencia observa que los usuarios tienen la oportunidad de participar en actividades de participación ciudadana organizadas por la municipalidad?	1	1	1	1	-
		¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios encuentran canales adecuados para expresar sus opiniones y	1	1	1	1	-

		preocupaciones hacia la municipalidad?				
	Facilidad para presentar quejas, reclamos o sugerencias	¿Con qué frecuencia cree que los usuarios encuentran fácil presentar quejas, reclamos o sugerencias ante la municipalidad?	1	1	1	1
		¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios enfrentan dificultades al presentar quejas, reclamos o sugerencias ante la municipalidad?	1	1	1	1
	Percepción de transparencia en la gestión municipal	¿Con qué frecuencia percibe que los usuarios tienen una percepción de transparencia en las acciones y decisiones tomadas por la municipalidad?	1	1	1	1
		¿Con qué frecuencia cree que los usuarios reciben suficiente información clara sobre las actividades y decisiones de la municipalidad para considerarla transparente?	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	Medir la variable satisfacción del usuario
Nombres y apellidos del experto	PUMA SACSI MIGUEL ANGEL
Documento de identidad	42851013
Años de experiencia en el área	Mas de 05 años
Máximo Grado Académico	Maestría en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Actividad privada
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	98278845
Firma	
Fecha	17/05/2024


PERÚ
Ministerio de Educación
**Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria**
**Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**
REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PUMA SACSI, MIGUEL ANGEL DNI 42851013	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 15/03/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
PUMA SACSI, MIGUEL ANGEL DNI 42851013	ABOGADO Fecha de diploma: 10/07/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
PUMA SACSI, MIGUEL ANGEL DNI 42851013	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 04/09/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/07/2015 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 5. Resultados del análisis de consistencia interna

Para el respectivo cálculo de confiabilidad se tiene lo siguiente:

En el instrumento 1:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	18

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
P1	3,90	0,91	20
P2	3,50	1,10	20
P3	3,50	1,15	20
P4	3,15	0,99	20
P5	2,95	1,10	20
P6	3,15	1,23	20
P7	3,15	1,23	20
P8	3,20	1,11	20
P9	3,15	1,14	20
P10	3,25	1,02	20
P11	3,05	1,15	20
P12	3,15	1,14	20
P13	3,15	1,18	20
P14	3,15	1,31	20
P15	2,95	1,10	20
P16	2,95	1,19	20
P17	3,00	1,12	20
P18	3,25	0,85	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	53,65	259,40	0,76	0,97
P2	54,05	253,42	0,80	0,97
P3	54,05	257,00	0,66	0,98
P4	54,40	263,83	0,56	0,98
P5	54,60	256,46	0,71	0,97
P6	54,40	245,83	0,92	0,97
P7	54,40	247,52	0,87	0,97
P8	54,35	250,03	0,90	0,97
P9	54,40	251,09	0,84	0,97
P10	54,30	250,96	0,95	0,97
P11	54,50	249,11	0,89	0,97
P12	54,40	249,62	0,88	0,97
P13	54,40	249,31	0,86	0,97
P14	54,40	244,36	0,89	0,97
P15	54,60	250,67	0,89	0,97
P16	54,60	247,52	0,90	0,97
P17	54,55	248,89	0,92	0,97
P18	54,30	270,33	0,42	0,98

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
57,55	282,68	16,81	18

En el instrumento 2:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	18

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
P1	3,00	1,03	20
P2	2,85	1,09	20
P3	2,80	0,95	20
P4	2,95	1,00	20
P5	3,20	1,06	20
P6	3,85	0,93	20
P7	3,20	1,06	20
P8	3,15	0,93	20
P9	2,80	1,11	20
P10	2,65	0,99	20
P11	2,85	1,09	20
P12	3,05	0,94	20
P13	3,10	0,97	20
P14	2,90	1,07	20
P15	2,65	0,99	20
P16	3,35	0,99	20
P17	3,10	1,07	20
P18	2,85	1,09	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	51,30	176,85	0,89	0,96
P2	51,45	178,58	0,77	0,96
P3	51,50	180,58	0,81	0,96
P4	51,35	177,29	0,90	0,96
P5	51,10	182,52	0,65	0,96
P6	50,45	191,10	0,39	0,96
P7	51,10	186,94	0,49	0,96
P8	51,15	180,56	0,82	0,96
P9	51,50	175,11	0,88	0,96
P10	51,65	178,56	0,86	0,96
P11	51,45	175,94	0,86	0,96
P12	51,25	180,93	0,80	0,96
P13	51,20	183,22	0,69	0,96
P14	51,40	176,15	0,87	0,96
P15	51,65	180,24	0,79	0,96
P16	50,95	196,58	0,16	0,97
P17	51,20	176,38	0,86	0,96
P18	51,45	175,10	0,90	0,96

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
54,30	202,11	14,21	18

La base de datos del instrumento 1 está conformada por 18 preguntas y 20 participantes:

	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	N11	N12	N13	N14	N15	N16	N17	N18
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3
3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4
3	2	5	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2
4	4	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
5	4	5	1	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3
3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3
5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3
5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	2
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	4
2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	3

La base de datos del instrumento 2 está conformada por 18 preguntas y 20 participantes:

N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	N11	N12	N13	N14	N15	N16	N17	N18
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	2	4	5	4	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3
2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2
2	2	1	2	2	5	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2
5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5
4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3
3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	3	3	5	5
4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
2	2	1	1	3	4	1	2	1	1	1	3	4	2	1	5	1	1
2	1	3	2	5	5	4	3	1	1	1	2	2	2	2	5	3	2

Anexo 6. Consentimiento o asentamiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Calidad del servicio municipal y satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024.

Investigador: Chuptaya Delgado, Henry

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad del servicio municipal y satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la calidad del servicio municipal y la satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado del programa académico de Maestría en gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Esta investigación impactará de forma positiva porque aporta información sobre la relación de las variables de estudio como son la calidad del servicio municipal y satisfacción del usuario en trabajadores de la institución, que pueden servir de base para otras investigaciones futuras, tomando en cuenta conceptos de investigadores a nivel mundial en estas variables.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad del servicio municipal y satisfacción del usuario evaluada por empleados administrativos en una municipalidad de Tambopata, 2024”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 35 minutos y se realizará en las instalaciones de la institución. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Chuptaya Delgado, Henry, email: cchuptayach83@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesora Leiva Torres Jakline Gicela, email: leivatj@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Firma:

Anexo 8. Análisis complementario

Se utiliza la siguiente formula en la muestra:

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

Dónde:

n = 80 muestra

Z = 1.96 confianza al 95%,

p = 0.5

q = 0.5

N = 100 población

E = 0.05 error.

Anexo 9. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

 MADRE DE DIOS	Municipalidad Provincial de Tambopata	Gerencia de Administración y Finanzas	Sub Gerencia de Personal
--	--	--	--------------------------

"Año del Bicentenario de la Consolidación de nuestra Independencia y de la Conmemoración de las heroicas Batallas de Junin y Ayacucho"
"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"

Puerto Maldonado, 13 de junio del 2024

CARTA N° 847 - 2024-MPT-GAF-SGPER

Señora :

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
COORDINADORA GENERAL DE PROGRAMAS A DISTANCIA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

L i m a . -

Asunto: Autoriza ingreso a la Oficina de la UGRS.

Refer : Carta P.0121-2024-UCV-VA EPG-D.

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de dar respuesta al documento mencionado en referencia, emitida por su persona, en las que solicita Autorización y/o permiso para realizar trabajo de investigación, del tema "POLITICAS PUBLICAS Y GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBOPATA, 2024.", por lo que, se AUTORIZA el ingreso para la Oficina de Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, a la estudiante de Maestría en Gestión Pública: ALICIA RIOS LIMA.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA
MADRE DE DIOS


Abg. Flor Milagritos Reátegui Velez
SUB GERENTE DE PERSONAL

c.c.
UGRS
Archivo
FMRV/lrs.