



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital  
de Ica, 2024**

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Quispe Quispe, Luis Alberto ([orcid.org/0009-0002-4275-9181](https://orcid.org/0009-0002-4275-9181))

**ASESORES:**

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto ([orcid.org/0000-0002-8651-1367](https://orcid.org/0000-0002-8651-1367))

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino ([orcid.org/0000-002-4645-4134](https://orcid.org/0000-002-4645-4134))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**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, VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024", cuyo autor es QUISPE QUISPE LUIS ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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, 01 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO <b>CARNET EXT.:</b> 003066317 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8651-1367	Firmado electrónicamente por: DAVILLEGASV el 01- 08-2024 16:24:17

Código documento Trilce: TRI - 0842332



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, QUISPE QUISPE LUIS ALBERTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de 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 de servicio y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
QUISPE QUISPE LUIS ALBERTO : 70048986 <b>ORCID:</b> 0009-0002-4275-9181	Firmado electrónicamente por: LQUISPEQU2 el 07-08- 2024 16:35:52

Código documento Trilce: INV - 1735180

### **Dedicatoria**

Esta dedicatoria va dirigida a mis padres quienes a la fecha siguen siendo el motivo de impulso para mejorar cada día.

### **Agradecimiento**

Agradezco al alcalde y funcionarios del Municipio Distrital de Santiago, quienes me brindaron las facilidades para el desarrollo de mi tesis.

A mi familia y amistades cercanas quienes siempre me han deseado buenas cosas enfocados a mi desarrollo personal y profesional.

Al Dr. Danny Alberto Villegas Rivas, docente que me ha acompañado durante el desarrollo de mi tesis.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula -----	i
Declaratoria de autenticidad de los asesores -----	ii
Declaratoria de originalidad del autor -----	iii
Dedicatoria -----	iv
Agradecimiento -----	v
Índice de contenidos -----	vi
Índice de Tablas -----	vii
Resumen -----	viii
Abstract -----	ix
I. INTRODUCCIÓN -----	01
II. METODOLOGÍA -----	11
III. RESULTADOS -----	14
IV. DISCUSIÓN -----	23
V. CONCLUSIONES -----	28
VI. RECOMENDACIONES -----	29
REFERENCIAS -----	30
ANEXOS -----	

## Índice de tablas

Tabla 1: Cruce entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario -----	14
Tabla 2: Cruce entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario ---	15
Tabla 3: Cruce entre la empatía y la satisfacción del usuario -----	16
Tabla 4: Cruce entre la confianza y la satisfacción del usuario -----	17
Tabla 5: Prueba de normalidad -----	18
Tabla 6: Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario -----	19
Tabla 7: Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario -----	19
Tabla 8: Correlación entre la empatía y la satisfacción del usuario -----	20
Tabla 9: Correlación entre la confianza y la satisfacción del usuario -----	21

## Resumen

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024, esta investigación fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y nivel correlacional. La población de estudio estuvo constituida por 33,558 personas, teniendo como muestra un total de 120 usuarios mediante la aplicación del muestreo no probabilístico por conveniencia, la unidad de medida comprendió a todos los ciudadanos mayores de 18 años en el distrito de Santiago que concurren a la municipalidad a efectuar trámites administrativos, de acuerdo con los servicios que ofrece la municipalidad, se hizo uso del cuestionario para la obtención de información, para el análisis de los datos se hizo uso del Excel y el software SPSS v.27, se obtuvo como resultado una correlación significativa con un Rho de Spearman de 0,767 y una significancia de  $<0,001$ , a partir de estos resultados se concluye una asociación alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, ya que aplicándose una mejora en la calidad de los servicios que proporciona la entidad lo llevara a incrementar la satisfacción en los usuarios.

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



## Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between service quality and user satisfaction in a District Municipality of Ica, 2024. This research was basic, with a quantitative approach, non-experimental design and correlational level. The study population was made up of 33,558 people, with a total of 120 users as a sample through the application of non-probabilistic convenience sampling, the unit of measurement included all citizens over 18 years of age in the district of Santiago who attend the municipality to carry out administrative procedures, in accordance with the services offered by the municipality, the questionnaire was used to obtain information, for data analysis Excel and SPSS v.27 software were used, the result was obtained a significant correlation with a Spearman's Rho of 0.767 and a significance of  $<0.001$ , from these results a high association between service quality and user satisfaction is concluded, since by applying an improvement in the quality of the services that provided by the entity will lead to increased user satisfaction.

**Keywords:** Service quality, user satisfaction, municipal.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, Corrales (2022) señala que los organismos públicos en el Ecuador tienen la problemática de conocer las opiniones de sus usuarios señalando que esta es escasa, ello debido a la falta de estudios de satisfacción que vincula la calidad de las prestaciones que brinda y el resultado del mismo que desprendería la satisfacción por parte del usuario, generando en consecuencia la demora, el descontento y en ciertos casos el cierre de entidades públicas, Galo, O., Clavijo, A., Quezada, W. y Valencia, M. (2022) señalan que en la Municipalidad del Cantón Echeandía en el Ecuador, resulta frecuente las opiniones negativas de atención por parte de los usuarios, estos principalmente en los servicios de pago de impuestos predial, legalización de predios y otros, Armas (2022) señala en Costa Rica los modelos de vinculados a la gestión municipal, podrían resultar burocráticos, con problemáticas para implementar políticas de desarrollo local, asimismo indica que estos modelos se han caracterizado por aspectos de división de trabajo verticalizada y centralizada generando dificultades para la adaptación al cambio a través de fases de modernización.

En el contexto nacional, la Defensoría del Pueblo (2023), señala que las entidades públicas deben efectuar un mayor esfuerzo para garantizar los accesos y la calidad de servicios, asimismo señala que cerca del 25% de la ciudadanía no accede a una prestación de agua potable, la Secretaría de Gestión Pública (2023), señala que del proceso para modernizar la gestión pública, se ha identificado dos mejoras que se deben efectuar en la calidad de los servicios, siendo el primero la demora y el segundo trato que brindan los servidores públicos, Sipión (2023) realizando una investigación en el Gobierno Regional de Tumbes respecto de la calidad de los servicios y satisfacción, señalando con relación a la calidad de 55 personas encuestados determino que un 34.55% lo percibe brindada como malo, 54.55% lo percibe como regular y solo el 10.91% lo señala como bueno, mientras que en el caso de la satisfacción aplicado al mismo número de usuarios determino que el 4% lo percibe como malo, 84% lo percibe como regular y solo el 13% lo percibe como bueno.

A nivel local, en el Municipio Distrital de Santiago, se ha observado la existencia de una problemática respecto a la calidad de los servicios, ya que muchos usuarios han

referido que sus solicitudes no han sido atendidos dentro del periodo que indica el TUPA y en la Ley de procedimientos Administrativos, esta problemática radica principalmente del área de obras y su dependencia la Subgerencia de Catastro y obras privadas, siendo la dependencia con mayor solicitudes recibidos por parte de los usuarios para la atención de emisión de licencias de construcción, licencias de edificación, entre otros, asimismo, se debe dar énfasis en los servicios brindados por las áreas de programas sociales como la oficina de ULE, Programa de Vaso de leche ( PROVAL), DEMUNA, de igual forma, se ha observado que los usuarios y asociaciones vienen presentando solicitudes de atención de necesidades como construcción de pistas, parques y otros que no son respondidos en el periodo que indica la Ley de Procedimientos Administrativos, lo que genera que el administrado tenga que apersonarse a las oficinas a realizar el seguimiento de sus solicitudes, por otro lado se ha observado que la Municipalidad Distrital de Santiago no cuenta con un sistema de consultas de seguimiento de expedientes administrativos lo que genera que los administrados que presentan una solicitud mediante la mesa de partes virtual desconozcan a donde son derivados sus expedientes una vez recepcionados por la entidad, estos aspectos general de una incomodidad e insatisfacción al usuario ya que tal como se mencionó los administrados deben apersonarse a las oficinas de la municipalidad para realizar el seguimiento de sus solicitudes, señalando que muchos de estos no reciben llamadas por parte de las oficinas de la municipalidad, para la coordinación o atención de sus solicitudes.

Debido a la problemática la Investigación tiene el siguiente problema general ¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024? Así también, se plantearon los problemas específicos: (1) ¿En qué medida la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024? (2) ¿En qué medida la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024? (3) ¿En qué medida la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024?

La justificación teórica se fundamenta en los antecedentes académicos que se vinculan a la investigación y la teoría del conocimiento, lo que nos va permitir realizar un estudio de la problemática con el que cuenta la Municipalidad Distrital de Santiago, con

relación a la primera y segunda variable, en la presente investigación se identificara los factores enlazados en la cuales se podría determinar si la primera variable guarda relación con la segunda.

La justificación Practica, la investigación permite tener información amplia así como un acceso practico, lo que conlleva a una adecuada toma de decisiones, esto para que permita en la entidad mejorar su calidad de servicio recayendo este en una satisfacción adecuada al usuario, así mismo estos resultados conllevaría a una mejora en la atención a los usuarios, beneficiando a los servidores de institución.

La justificación metodológica, es que el presente estudio permitió analizar las problemáticas presentadas en función a cada variable de investigación haciendo uso del cuestionario para la recolección de información, permitiéndonos así conocer el concepto o la figura con respecto a la primera y segunda variable en la entidad, esto también nos permitió llegar a una conclusión más congruente ante la problemática de investigación que presentan, por lo que se otorga un beneficio directo a los colaboradores de la entidad para la mejorar de sus niveles de eficacia y eficiencia en la institución.

El estudio tiene por objetivo general: Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024. Así también, se plantearon los objetivos específicos: (1) Determinar cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024 (2) Determinar cómo se relaciona la empatía con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024 (3) Determinar cómo se relaciona la confianza con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024.

La Investigación tiene por hipótesis general: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de una Municipalidad Distrital de Ica, 2024. Así también, se plantearon la hipótesis específica: (1) Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de una Municipalidad Distrital de Ica, 2024 (2) Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de una Municipalidad Distrital de Ica, 2024 (3) Existe relación entre la confianza y satisfacción del usuario de una Municipalidad Distrital de Ica, 2024.

En el contexto internacional se han encontrados estudios muy importantes y valiosos que contribuyen a la presente investigación, que se proceden a señalar:

Kon Cedeño, S. y Intriago Mora, C. (2023) realizó su investigación sobre la calidad en servicios de municipio aplicándolo a un Gobierno autónomo descentralizado que compone el distrito metropolitano de Quito, para determinar su conmovión con la complacencia de los administrados, con el propósito de realizar un análisis de la conmovión de la primera con la segunda variable, haciendo uso del enfoque cuantitativo, descriptivo, muestra de 384 que incluye colaboradores y usuarios, aplicando el cuestionario para recolectar información, obtuvo principalmente como resultado según la tabla 3 que la mayoría de administrados perciben que el servicio que proporciona en relación a su calidad es alta, por otro lado la tendencia central mostraría que el nivel medio-alto es promedio, lo que demuestra que la entidad logra complacer expectativas que establecen los usuarios, concluye que existe una correlación de la primera con la segunda variable.

Quindi (2023) realizó su investigación con relación a los servicios y la satisfacción en los administrados en el Gobierno Autónomo descentralizado intercultural del cantón suscal, buscando determinar una relación de la primera con la segunda variable, aplicando el método mixto (cuantitativa y cualitativa), de tipo descriptivo, población de 3900 y muestra de 350 de administrados, haciendo uso de la encuesta para recabar información, obtuvo como principales resultados que la forma de ver de los usuarios utilizaban el servicio de GAD municipal, con referencia a la calidad de los servicios el cliente determino que están ligeramente de acuerdo, por último concluye que existe una relación de la primera con la segunda variable.

Holguin, N. y Escobar García, M. (2024) realizó su investigación relacionado a la calidad de servicios y como este incide en la satisfacción en usuarios de ventanilla universal, del municipio de Guayaquil, se tuvo por propósito la realización de un análisis de la primera variable y como es que la misma incide con la segunda variable, aplicando una metodología de diseño no experimental, tipo descriptiva, a una población de 500 y una muestra de 144 usuarios, haciendo uso de la entrevista para recolectar información, determina que los administrados sienten una insatisfacción con el servicio brindado por

la entidad, asimismo los administrados señalan que una atención de calidad se encuentra desprendida fundamentalmente por la seguridad que generan los servidores en la entidad, se determina que a vista de los administrados con sujeción a la primera variable, se encuentra influenciada por el fomento de la dimensión: capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad.

Corrales (2022) investigo sobre la calidad del servicio en entidades públicas y como se relaciona con la satisfacción del usuario en el Ecuador, teniendo por propósito identificar la influencia de la primera con la segunda variable, utilizando un enfoque cuantitativo, tipo descriptiva y correlacional, una población de 170,489 y muestra de 385 personas, aplicando el cuestionario para recabar información, obtuvo como resultados al aplicar el modelo SERVQUAL con relación a los elementos tangibles el 54.8% se encuentra satisfechos, 23.4% insatisfecho, un 9.6 muy satisfecho y solo un 8.6% ni insatisfecho ni satisfecho, con relación a la dimensión disponibilidad un 53,2% mencionan que se encuentran satisfechos, 25,7% ni insatisfecho ni satisfecho, un 11,7% insatisfecho, un 2,9% muy satisfecho y un 6,5% muy insatisfecho, por lo cual el investigador llega a la terminación de una relación alta de la primera con la segunda variable.

Armas (2022) realizó su investigación sobre la calidad de los servicios y su resultado en la satisfacción en usuarios, aplico el mismo en los municipios de costa rica, el mismo tuvo por propósito el evaluar la incidencia de la primera con la segunda variable, aplicando una metodología de tipo cuantitativo, una muestra de 90 personas aplicando el cuestionario para recolectar información, de los resultados logrados se validaron las hipótesis 2, 3, 4 y 5, demostrando una correlación con significancia entre la empatía y la capacidad de respuesta, así como la calidad de servicio y seguridad, asimismo, concluye que la primera variable afecta positivamente a la segunda variable.

En el contexto nacional se han encontrados estudios muy importantes y valiosos que contribuyen a la presente investigación, que se proceden a señalar:

Risco Araujo, G. y Villarreal Calderón, E. (2022) investigó sobre la calidad en los servicios y satisfacción de los contribuyentes referente de lo proporcionados por la Administración tributaria de Trujillo en el año 2022, tuvo por finalidad diagnosticar la

relación de la primera con la segunda variable, aplicando una metodología de tipo básica diseño no experimental de nivel correlacional, muestra de 370 contribuyentes, utilizando el cuestionario para recabar información, tras la evaluación obtuvo como resultados un p-valor de la rho de sperman igual 0.000 y un coeficiente igual a 0,867, por tanto concluye la relación de grado alto y significativa de la primera con la segunda variable.

Sipión (2023) realizó su investigación con relación a la calidad de servicio y como esta incide en la satisfacción del usuario aplicándolo en el GORE de Tumbes en el año 2023, tuvo como propósito de la investigación era diagnosticar si había la posibilidad de que la primera variable se relacione con la segunda variable, utilizando una metodología de tipo cuantitativo con predominancia cualitativa, con el empleo del cuestionario para recabar información, teniendo una población de 117 visitantes diarios y una muestra de 55 usuarios, llego a los resultados un 34,55% percibe la calidad de servicio, en condición de malo, un 54,55% como regular y un 10,91% en condición de bueno, en tanto concluye una relación alta de la primara con la segunda variable.

Arriola (2023) realizó su investigación con relación a la calidad de servicio municipal y su satisfacción en los administrados en el año 2022, la cual tuvo por propósito diagnosticar la influencia que tiene la primera de la segunda variable, aplicando un método de tipo aplicada, un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, una población de 10,000 y muestra de 384 administrados, aplicando el cuestionario para la obtención de información, obteniendo como resultados que un 71.8% de usuarios señalaron que la primera variable en la entidad es alta, un 27.7% señalaron que la calidad de los servicios era media y solo un 0.5% señalaron que era bajo, con relación a la satisfacción del usuario, un 55.6% señalaron que su nivel de satisfacción eran altos, un 35.8% señalaron que era medio y un 8.6% señalaron que era bajo, en tanto concluye que las dimensiones capacidad de respuesta, fiabilidad, aspectos intangibles impactan medianamente con la satisfacción que perciben los usuario y la dimensión seguridad y empatía impactan considerablemente con la variable antes citada.

Pérez (2022) realizó su investigación con relación a la calidad de servicio y satisfacción de usuario aplicándolo en el Municipio distrital de Iparia, periodo 2021, teniendo por propósito definir la relación entre la primera con la segunda variable,

aplicado una metodología descriptivo correlacional, con un diseño transaccional, una población de 7000 y una muestra de 104 usuarios y el empleo del cuestionario para recabar información, obtuvo como resultados con relación a la CS el 75% de usuarios lo señala como buena, un 15% como regular u solo 10% como mala, con referencia a la satisfacción de los usuarios un 73% de usuarios los señalan como alta, 18% como regular y un 9% como baja, el investigador concluye una relación alta de la primera con la segunda variable.

Loza (2022) investigo sobre la calidad de los servicios y satisfacción aplicándolo en el Municipio distrital de San Juan de Castrovirreyna, periodo 2021, tuvo por propósito diagnosticar la relación de la primera con la segunda variable, utilizando un método de tipo básica, nivel descriptivo correlacional, un diseño no experimental, teniendo una población de 19535 y una muestra de 378 usuarios, con el empleo del cuestionario para recabar datos, obtuvo entre sus resultados, una relación significativa de línea positiva de 0.892 en relación a las variables, por lo que determina que existe una relación con significancia directa de la primera con la segunda variable.

Con relación a la calidad de servicio, el concepto por parte de autores, Oliver (1980), lo conceptualiza desde un punto que comprende mediante el cual se da la prestación de del servicio y como esta se compara con las expectativas de las persona, comprendiendo asimismo un conjunto de decisiones posterior a la experiencia, Keller y Kotler (2016) nos lo definen como una totalidad de características que compone un servicio o producto, siendo que este depende de a satisfacción que proporcionara a las necesidades de las persona, por su parte Berry et. Al. (1993) lo conceptualiza como una extensión de la discrepancia u distinción entre el deseo de sus percepciones con las expectativas, en función a la empatía, tangibilidad, confiabilidad, seguridad.

Relativo a la capacidad de respuesta, Cottle D.W. (1991) menciona refiriéndose a la actitud que demuestra cada persona para proporcionar ayuda a un cliente y brindar un servicio rápido, Weick (1979) señala como la adaptación que tiene una organización ante posibles cambios en su entorno, haciendo énfasis a un rol proactivo, estos asumidos por los directivos al momento de efectuar toma de decisiones, por su parte Janet (2018)



vincula su definición con los aspectos relativos al momento en el cual un cliente o usuario solicita información, así como el tiempo que le toma a este atenderlo.

Con relación a la dimensión empatía, Williams (2023) lo señala como una manera de entender como siente la otra persona y la capacidad de compartir, siendo utilizado en múltiples contextos como las relaciones interpersonales y en la psicología, siendo que este cumple un rol importante durante las interacciones cotidianas entre las personas, asimismo, menciona los niveles de la empatía: la E. cognitiva que comprende la capacidad de comprensión de creencias u pensamientos de otra persona, E. emocional, que comprende una capacidad de sentir lo que otra persona siente en cuestión de las emociones y la E. compasiva que vincular la acción de realizar algo con relación a la angustia que siente otra persona; Goleman (2023) lo define como la sintonización que se tiene con los demás con relación a lo que siente, siendo esta una habilidad crucial de conexión social, de igual manera refiere la existencia de tres tipos de empatía E. emocional, se refiere a el sentimiento personal de emociones que siente otra persona y E. cognitiva que vincula una comunicación efectiva buscando ponernos en el lugar del otro y preocupación Empática, que implica la preocupación que tiene una persona por los sentimientos de la otra; por su parte Cherry (2023) lo define como una capacidad de entender las emociones de las otras personas, posicionarse en su punto de vista, estar en el lugar de esta persona, significando ello en un caso que veas sufrir posterior a haber sufrido la pérdida de un ser apreciado, imaginarte viviendo la misma experiencia.

Con relación a la dimensión seguridad, Irvine, C. y Levin, T. (2001) mencionan que se pueden presentar requisitos de seguridad para los usuarios lo cual vincula el establecer rangos de calidad en los servicios, la seguridad se puede ver representada en la fortaleza mecanística, aseguramiento, diligencia administrativa entre otros, aspectos que pueden satisfacer de manera general a los usuarios, Senk (2013) menciona la importancia de un sistema de seguridad permitiendo nuevas oportunidades lo cual generaría una mejor calidad de servicio, Keymer Avila (2006) lo define como un derecho una función, una necesidad humana.

Con relación a la variable satisfacción al usuario, Yu y Dea (2001) lo conceptualizan como la satisfacción a una respuesta de carácter emocional que provee

de un juicio cognitivo, Franklin (2024) lo define como una medida sobre los servicios, productos y experiencias que brinda la organización, y como estos satisfacen las necesidades de los clientes, este refleja una salud de la empresa al mostrar que tan bien se proporcionan sus servicios, entre los aspectos resaltantes menciona que este refleja el desempeño de los integrantes de la organización, siendo que estas pueden ser medidos por tres indicadores, el tiempo en la cual se recibe respuesta, tiempo de resolución, por su parte Philip Kotler, lo define como una sensación de decepción o placer que tiene una persona, esto resulta de lo percibido o el rendimiento.

Con relación a la dimensión tiempo de atención, Kahneman (1973) lo señala como un grupo de caracteres, que comprende la intensidad, el control, la intensidad y selección interviene en el desarrollo de un proceso atencional, Ballesteros (2000) y Pinillos (1975) lo definen como un proceso de selección y focalización, de información relevante, para seleccionar estímulos importantes, desestimando los estímulos restantes que son más difusos.

Con relación a la dimensión confianza, Mayer et al. (1995) lo señala como una disposición positiva respecto del comportamiento e intenciones de una u otra, Abarca (2004) lo señala como una apuesta realizada en el presente, con una proyección a futuro sustentada con el pasado, por su parte Gill et al. (2005) lo señala como la representación de una intención para la toma de riesgo en una relación, esto quiere decir, el deseo o voluntad de comprometerse en la toma de un riesgo en quien se va a confiar.

Con relación a la dimensión percepción, Piaget (1979) lo define como el conocimiento que se toma de los objetos o sus movimientos, esto mediante contacto actual o directo, Friedman (1999), lo define como un proceso constructivo a través del cual se va más allá de los estímulos presentados y que construyen una situación significativa, por su parte Twedt E. y R. D. (2018) lo define como el estudio de la información sensorial, y como esta se procesa en experiencias perceptivas, en cierto momentos estos son procesados fuera de la conciencia.

## II. METODOLOGÍA

La investigación es de tipo básica, al respecto Cruz (2020) lo señala como una investigación que se enfoca en generar una ampliación del conocimiento teórico y científico, en una determinada área excluyendo una práctica inmediata; Sybing (2024) lo señala como un componente esencial para la construcción de conocimientos científicos; asimismo tiene un enfoque cuantitativo ya que se trabajara con datos numéricas, al respecto del mismo Ortega (2024) lo señala como un método estructurado donde se recopila y analiza información obtenidos a partir de diversas fuentes, mediante el desarrollo y uso de matemáticas y herramientas estadística, para la cuantificación del problema que se investiga; Rus (2021) lo define con aquella que hace uso de métodos cuantitativos con el objeto de indagar resultados de una muestra; por último, el diseño es no experimental, Velázquez (2024) lo define como un tipo de investigación donde se da la carencia de una variable independiente, siendo que persona que realiza la investigación, efectúa la observancia de los hechos mediante el cual se da el desarrollo de un fenómeno y efectúa su análisis para la obtención de información, Téllez (2022) lo señala como una investigación sistémica y empírica mediante el cual las variables independientes no reciben manipulación ya que estos ya han sucedido.

Con relación a la primera variable calidad de servicio, Berry et. Al. (1993) lo conceptualiza como una extensión de la discrepancia u distinción entre el deseo de sus percepciones con las expectativas, se define operacionalmente dentro de tres dimensiones: seguridad, empatía y capacidad de respuesta, la medición de los mismo se realizó mediante la aplicación de preguntas en cuestionario, comprendido en 12 preguntas, a una escala de Likert.

Con respecto a la segunda variable satisfacción al usuario, Yu y Dea (2001) lo conceptualizan como la satisfacción a una respuesta emocional que se provee de un juicio cognitivo, se define operacionalmente en tres dimensiones: tiempo de atención, confianza y percepción, la medición de los mismo se realizó mediante la aplicación de preguntas estructurada, comprendido en 12 preguntas, a una escala de Likert.

Con relación a la población, Bhandari (2020) lo define como un grupo del cual se busca extraer conclusiones, la población considerada en la investigación estuvo compuesta por 33,558 habitantes del Distrito de Santiago, esta información se extrajo de una consulta efectuada en la INEI.

Para los criterios de inclusión se consideró a la población mayor de edad que realizan trámites administrativos en la entidad, comprende el ciudadano que presentan documentos a través de la mesa de partes, en el caso del criterio de exclusión, se desprendió de la investigación a los ciudadanos menores de edad que no pueden realizar trámites administrativos en la entidad.

Respecto de la muestra, Bhandari (2020) lo define como un grupo siendo este específico de quienes se realizará una recopilación de datos, en el estudio la muestra se comprendió de 120 usuarios que concurrieron al Municipio Distrital de Santiago, en el caso del muestreo, Tuovila (2024) lo señala como un proceso compuesto por análisis estadísticos, mediante el cual los investigadores extraen un número predeterminado de detalle de una población más grande, para el estudio se hizo uso del muestreo no probabilístico por conveniencia, ello debido a la accesibilidad y a los factores económicos y de tiempo.

Se hizo uso del cuestionario para la recolección de información, al respecto Cisneros, Guevara, Urdanigo y Garcés (2022) lo definen como un conjunto de preguntas estructuradas, debidamente organizadas y específicas, permitiendo evaluar o medir, las variables que son motivo de investigación, por su parte Ortega (2024) lo define como una técnica que nos va permitir recolectar datos que sean cuantificables, a partir de la formulación de preguntas con un orden específico.

Con relación a los métodos para analizar los datos, se dio inicio con la recopilación de los datos a través del uso del cuestionario conformado por 12 preguntas para cada variable, los resultados estadísticos obtenidos a partir del mismo fueron analizados a mediante el software estadístico SPSS y el Microsoft Excel, de igual forma se realizó la comprobación de las hipótesis mediante la prueba Rho de Spearman.

Se consideró el código de ética en la investigación de la UCV aprobada con Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV, así como la cita de autores y

fuentes de información que contribuyeron a establecer la investigación, la información proporcionada por la entidad tuvo solo fines académicos por lo cual se hizo uso del mismo de forma adecuada a fin de no generar algún prejuicio a la municipalidad de Santiago, se respecto la voluntad de participación de los trabajadores, así como el anonimato y reserva del mismo.

### III. RESULTADOS

#### Análisis descriptivo

**Objetivo General:** Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción al usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024.

**Tabla 1**

*Cruce entre las variables*

		Satisfacción del usuario			Total	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho		
Calidad de servicio	Malo	Recuento	11	4	0	15
		% del total	9.2%	3.3%	0.0%	12.5%
	Regular	Recuento	4	18	8	30
		% del total	3.3%	15.0%	6.7%	25.0%
	Bueno	Recuento	0	10	65	75
		% del total	0.0%	8.3%	54.2%	62.5%
Total	Recuento	15	32	73	120	
	% del total	12.5%	26.7%	60.8%	100.0%	

*Nota:* Elaborado por el autor

En la tabla 1 del cruce realizado, se puede apreciar que de los encuestados el 12.5% percibe a la primera variable como mala, mientras que el 25% lo percibe como regular y el 62.5% lo percibe como bueno.

Por otro lado, el 12.5% de los participantes se denotan insatisfechos con la satisfacción de servicio, el 26.7% se muestran poco satisfecho y el 60.8% se encuentra satisfecho.

De lo detallado en la tabla 1 se observa que un porcentaje considerable percibe a las variables como bueno y satisfecho respectivamente, de igual forma la entidad debe implementar acciones que les permitan mejorar su atención a fin de proporcionar un

mejor servicio a los ciudadanos del distrito, que les permita reducir el porcentaje establecido en los rangos malo, regular, satisfecho e insatisfecho.

**Objetivo específico 1:** Determinar cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la SU en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024.

**Tabla 2**

*Cruce entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			
			Poco			
			Insatisfecho	satisfecho	Satisfecho	Total
Capacidad de Respuesta	Mala	Recuento	12	6	1	19
		% del total	10.0%	5.0%	0.8%	15.8%
Respuesta	Regular	Recuento	3	14	14	31
		% del total	2.5%	11.7%	11.7%	25.8%
	Buena	Recuento	0	12	58	70
		% del total	0.0%	10.0%	48.3%	58.3%
Total		Recuento	15	32	73	120
		% del total	12.5%	26.7%	60.8%	100.0%

*Nota:* Elaboración propia

En la tabla 2 del cruce realizado con la dimensión capacidad de repuesta nos muestra que el 15.8% de los participantes percibe la capacidad de respuesta como mala, mientras que el 25.8% lo percibe como regular y el 58.3% lo percibe como bueno.

Por otro lado, el 12.5 % de los encuestados señalan estar insatisfechos, el 26.7% se encuentra poco satisfecho y el 60.8% se encuentra satisfecho.

Considerando que la capacidad de respuesta que vincula aspectos relativos al momento en el cual el usuario solicita información, la actitud que demuestran los colaboradores de la entidad y como estos atienden a los usuarios, de igual forma existe un 41.6% que lo percibe como mala y regular y un 39.2% se encuentran insatisfechos y

poco satisfechos, la entidad debe mejorar sus niveles de capacidad de respuesta para disminuir dichos porcentajes, que les permita obtener mayores niveles de satisfacción.

**Objetivo específico 2:** Determinar cómo se relaciona la empatía con la SU en un Municipio Distrital de Ica, 2024

**Tabla 3**

*Cruce entre la empatía y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario				
			Poco			
		Insatisfecho	satisfecho	Satisfecho	Total	
Empatía Mala	Recuento	12	5	0	17	
	% del total	10.0%	4.2%	0.0%	14.2%	
Regular	Recuento	2	15	8	25	
	% del total	1.7%	12.5%	6.7%	20.8%	
Buena	Recuento	1	12	65	78	
	% del total	0.8%	10.0%	54.2%	65.0%	
Total		Recuento	15	32	73	120
		% del total	12.5%	26.7%	60.8%	100.0%

*Nota:* Elaborado por el autor

Del cruce en la tabla 3 con la dimensión empatía nos muestra que el 14.2% de los encuestados lo percibe como mala, mientras que el 20.8% lo percibe como regular y el 65% lo percibe como bueno.

Por otro lado, el 12.5 % de los encuestados señalan estar insatisfechos, el 26.7% se encuentra poco satisfecho y el 60.8% se encuentra satisfecho.

Considerando que la empatía vincula la forma en la cual el usuario percibe a nivel de sentimiento la atención que recibe por parte de los usuarios, como estos comprenden y atienden al usuario, y la satisfacción que perciben del mismo, de igual forma existe un 35% que lo percibe como mala y regular y un 39.2% se encuentran insatisfechos y poco



satisfechos, la entidad debe mejorar la empatía hacia los usuarios para disminuir dichos porcentajes, que le permita obtener mayores niveles de satisfacción.

**Objetivo específico 3:** Determinar cómo se relaciona la confianza con la satisfacción del usuario en un Municipio Distrital de Ica, 2024.

**Tabla 4**

*Cruce entre la confianza y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario			
			Poco		
		Insatisfecho	satisfecho	Satisfecho	Total
Seguridad Mala	Recuento	12	3	0	15
	% del total	10.0%	2.5%	0.0%	12.5%
Regular	Recuento	3	20	12	35
	% del total	2.5%	16.7%	10.0%	29.2%
Buena	Recuento	0	9	61	70
	% del total	0.0%	7.5%	50.8%	58.3%
Total	Recuento	15	32	73	120
	% del total	12.5%	26.7%	60.8%	100.0%

*Nota:* Elaborado por el autor

Del cruce en la tabla 4 con la dimensión seguridad nos muestra con relación a los encuestados el 12.5% lo perciben como mala, mientras que el 29.2% lo percibe como regular y el 58.3% lo percibe como bueno.

Por otro lado, el 12.5 % de los encuestados señalan encontrarse insatisfechos, el 26.7% se encuentra poco satisfecho y el 60.8% se encuentra satisfecho.

Considerando que la seguridad vincula los rangos de calidad de servicios, siendo esta una necesidad humana, asimismo, observamos que un porcentaje considerable de los usuarios señalan la seguridad que se brinda es bueno y satisfactorio, de igual forma existe un 41.7% que lo percibe como mala y regular y un 39.2% se encuentran

insatisfechos y poco satisfechos, la entidad debe mejorar sus niveles de seguridad para disminuir dichos porcentajes, que les permita obtener mayores niveles de satisfacción.

#### Análisis inferencial

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	.169	120	<.001
Satisfacción del usuario	.153	120	<.001

Observándose en la tabla 5 que el  $p < 0.05$  se procede a rechazar la hipótesis nula, aceptándose la alterna, esto es, lo que nos lleva a entender que los datos no cuentan con una distribución normal, por lo cual se aplica la estadística no paramétrica de Rho Spearman.

**Hipótesis General:**

A fin de proceder con la determinación si existe relación de la primera con la segunda variable, se plantea:

Ho: La primera variable no se relaciona con la segunda variable

H1: La primera variable se relaciona con la segunda variable

**Tabla 6***Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario*

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	.767**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.767**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	120	120

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

Se puede observar en la tabla 6 precisa una asociación alta según el Rho de spearman de 0.767, asimismo se observa que la primera variable se relaciona significativamente con la segunda variable, con este resultado se puede llegar a conclusión que a mayor calidad de servicio que proporcionen los colaboradores del municipio se verá un incremento favorable en la satisfacción que perciban los usuarios.

#### **Hipótesis específica 1:**

**Ho:** La capacidad de respuesta no se relaciona con segunda variable de investigación

**H1:** La capacidad de respuesta se relaciona con la segunda variable de investigación

**Tabla 7***Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1.000	.682**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	120	120
	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	.682**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	120	120

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

Generada la información contenida en la tabla 7 se precisa una asociación alta según el Rho de spearman de 0.682, asimismo se observa que la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la segunda variable, con esta información se puede llegar a conclusión que a mayor capacidad de respuesta que proporcionen los colaboradores se verá una mejora en la satisfacción que reciban de los usuarios.

**Hipótesis específica 2:**

**Ho:** La empatía no se relaciona con y la segunda variable de investigación

**H1:** La empatía se relaciona y la segunda variable de investigación

**Tabla 8***Correlación entre la empatía y la satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1.000	.714**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	120	120
	Empatía	Coeficiente de correlación	.714**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	120	120

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

Generada la información contenida en la tabla 8 se precisa una asociación alta según el Rho de spearman de 0.714, asimismo se observa que la dimensión empatía se relaciona significativamente con la segunda variable, con este resultado se puede llegar a conclusión que a mayor empatía que proporcionen los servidores de la municipalidad se verá un incremento en la satisfacción por parte de los usuarios.

### Hipótesis específica 3:

**Ho:** La confianza no se relaciona con la segunda variable de investigación

**H1:** La confianza se relaciona con la segunda variable de investigación

**Tabla 9**

*Correlación entre la confianza y la satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario	Confianza
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1.000	.802**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	120	120

Confianza	Coeficiente de correlación	.802**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	120	120

---

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

Generada la información contenida en la tabla 9 se precisa una asociación muy alta según el Rho de spearman de 0.802, se aprecia que la dimensión seguridad se tienen una relación significativa con la segunda variable, con este resultado se puede llegar a conclusión que a mayor seguridad que proporcionen los colaboradores de la en la atención esta reflejara una mayor satisfacción en los administrados.

#### IV. DISCUSIÓN

Se realizó una medición de la calidad de servicio con y la satisfacción del usuario, esta fue aplicada en el Municipio distrital de Santiago en la ciudad de Ica, de esta forma se podrá observar cómo es que los usuarios que efectúan tramites en el distrito de Santiago, perciben el servicio que este ofrece desde el momento en la cual realizan la presentación de su documento en la entidad hasta la conclusión del mismo, del mismo se obtuvo los siguientes resultados, los cuales serán contrastados con las investigaciones realizadas por los autores mencionados.

Con relación al objetivo general, donde se determina como es que se relaciona la primera con la segunda variable de investigación en un Municipio Distrital de Ica, se logró obtener con referencia a la primera variable que un 62.5% lo percibe como bueno, siendo que un 25% lo percibe como regular y un 12.5% lo percibe como malo, con respecto a la satisfacción al usuario se observó que un 60.8% se encontraban satisfechos, un 26.47 % poco satisfechos y un 12.5% se encontraban insatisfechos, asimismo, se alcanzó un Rho de spearman de 0.767, lo que representa una conexión significativa de la primera con la segunda variable, con este resultado se puede llegar a conclusión que a mayor calidad de servicio que proporcionen los colaboradores de la municipalidad se verá un incremento favorable en la satisfacción que perciban los usuarios Berry et. Al (1993) nos menciona que la calidad de servicio es una extensión de la discrepancia u distinción entre el deseo de sus percepciones con las expectativas, en función a la tangibilidad, confiabilidad, empatía y seguridad.

Estos conclusiones tienen una semejanza a la investigación realizada por Kon Cedeño, S. y Intriago Mora, C. (2023), quienes obtuvieron una correlación de spearman de 0.996 y una significancia de 0,000, lo que representa una conexión positiva y significativa entre estas variables demostrando que mientras la calidad de los servicios mejora la satisfacción de los usuarios refleja un incremento constante y coherente, siendo así que cuando se observa un aumento en la calidad de los servicios, también se verá un incremento en la segunda variable, así mismo, en tanto la primer variable en la GAD municipal en el quito tiene un impacto relevante y positiva en con la segunda variable, asimismo con referencia a la primera variable, se aprecia que un 4.68% de los

participantes lo percibieron como baja, el 63.81% lo percibe como alta y el 36.16% como baja y media lo que lo llevo a determinar que la misma es percibido como alta por los usuarios y al respecto de la satisfacción del usuario el 3.91% determino como baja, un 27.60% como media y un 68.49% como alta; por otro lado Quindi (2023) determino una incidencia entre los servicios y la segunda variable; Corrales (2022) mediante la aplicación de chi cuadrado obteniendo un 1814,008 un grado de libertad de 7 y sig. De 0.00, siendo este sig. menor a 0.05, rechazo la hipótesis nula, por lo que determino una incidencia entre estas variables; Armas (2022) determino una relación entre estas variables teniéndose un efecto positivo, asimismo, señalo que las estrategias enfocadas a la calidad de los servicios que han sido implementadas por los municipios deben de ser mejoradas este con el fin de generar mayor confianza a los usuarios; asimismo, identifico una correlación positiva de carácter significativo con la capacidad de respuesta, la empatía, seguridad, elementos tangibles, con la calidad de servicio, asimismo, Risco Araujo, G. y Villarreal Calderón, E. (2022) determinaron un rho de spearman de 0.000 logrando concluir una conexión significativa entre la calidad de servicio con la satisfacción de contribuyentes, determinando así que mientras mayor sea la calidad de las prestaciones que se proporcione a los usuarios la satisfacción en estos se verá incrementada, Sipión (2023) determino un Pearson de 0,719 lo cual llevo a concluir una correlación positiva alta entre la estas variables, con relación a la primera variable los participantes señalaron que el 34.55% lo califico como malo, el 54.55% como regular y solo el 10.91% como bueno, en el caso de la satisfacción del usuario, el 4% lo califico como malo, el 84% como regular y solo el 13% como bueno; Arriola (2023) obtuvo una significancia de 0,000 determinando una relación significativo, siendo esta positiva con una intensidad considerable, entre estas variables, por lo que siendo mayor la calidad de servicio en el municipio distrital de Lima Metropolitana se apreciara un aumento en la satisfacción que perciban los usuarios, con relación a la calidad de servicio el 27.7% de los encuestados lo califico en un nivel medio, el 5% en un nivel bajo y el 71.8% en un nivel alto, en el caso de la SU el 55.6% de los participantes lo califico en un nivel alto, el 35.8% lo califico en un nivel medio y el 8.6% lo califico en un nivel medio; Pérez (2022) determino una alta relación entre estas variables y Loza (2022) obtuvo un Rho de 0,892 determinado una relación positiva fuerte entre estas variables.



Por otro lado, los resultados difieren con la investigación realizada por Holguin, N. y Escobar García, M. (2024), donde determinaron que la institución no tiende a cubrir las expectativas trazadas por los usuarios, determinó una brecha promedio de insatisfacción de -0.56, esto relacionado a la calidad de sus servicios.

Con relación al OE1, determinar cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la segunda variable en un Municipio Distrital de Ica, se obtuvo sobre la capacidad de respuesta un 15.8% lo percibe como mala, mientras que un 25.8% lo percibe como regular y un 58.3% lo percibe como bueno, asimismo se obtuvo un Rho de Spearman de 0,682 lo que representa una asociación alta entre estas, ya que existe una relación significativa entre ambas, siendo que a mayor capacidad de respuesta que proporcionen los colaboradores se verá una mejora en la satisfacción que reciban de los usuarios, Janet (2018) afirma que la capacidad de respuesta se encuentra vinculado a aspectos relativos y momentos en el cual el cliente o usuario solicita información, así como el tiempo que toman en atenderlo.

Los resultados se asemejan a la investigación realizada por Risco Araujo, G. y Villarreal Calderón, E. (2022) donde determinó una relación significativa entre la primera dimensión y la SU con un Rho de 0.831, siendo que al tener una mayor capacidad de respuesta se verá evidenciada en una mayor satisfacción del contribuyente; Sipión (2023) quien determinó una Rho de 0.528 que lo lleva a una conexión positiva moderada entre la dimensión y la variable, asimismo, según su tabla 4 un 27% de sus encuestados percibió la capacidad de respuesta como mala, un 62% como regular y un 11% como buena; Arriola (2023) determinó una relación de intensidad media entre dimensión y la segunda variable, con una significancia de 0,000 y un Rho de 0,464, siendo que a mayor sea la capacidad de respuesta que proporcione el municipio de Lima metropolitana, la satisfacción se verá incrementada medianamente, asimismo con relación a la evaluación realizada el 53.3% de los participantes calificó la primera dimensión en un nivel alto, el 45.7% lo calificó en un nivel medio y solo el 1% lo calificó en un nivel bajo, Loza (2022) determinó una relación positiva y significativa con un rho de 0,789, entre la dimensión y variable vinculada primer objetivo específico.

Con relación al OE2, determinar cómo se relaciona la empatía con la segunda variable de investigación en un Municipio Distrital de Ica, se obtuvo que en el caso a la dimensión empatía un 14.2% lo percibe como mala, mientras que un 20.8% lo percibe como regular y un 65% lo percibe como bueno, asimismo se tuvo un Rho de spearman de 0,714 lo que representa una asociación alta entre estas, ya que una relación significativa entre ambas, siendo que a mayor empatía que proporcionen los colaboradores del municipio mayor será la satisfacción que perciban los usuarios, Cherry (2023) señala que la empatía es una capacidad de entender las emociones de las otras personas, posicionarse en su punto de vista, estar en el lugar de esta persona.

Estos resultados son similares a la investigación realizada por Risco Araujo, G. y Villarreal Calderón, E. (2022) determinaron una relación de grado alto con un Rho de spearman de 0,829 entre la empatía y la segunda variable de investigación, siendo que a mayor empatía se verá evidenciada en una mayor satisfacción del contribuyente, Sipión (2023) determinó una correlación directa moderada con un Rho de 0,518, entre la empatía y la variable vinculada al segundo OE, Arriola (2023) determinó la existencia de una relación directa con un Rho de 0,576 entre dimensión y la segunda variable de investigación, asimismo, según su figura 5 determina que un 51,7% de sus encuestados evaluaron en un nivel medio la empatía, un 47,5% en un nivel alto y un 0,8% en un nivel bajo; Loza (2022) determinó una conexión estadísticamente significativa y positiva con un Rho de 0,896, entre la dimensión y la segunda variable.

Con relación al OE3, determinar cómo se relaciona la seguridad con la segunda variable en un Municipio Distrital de Ica, se obtuvo que con relación a la dimensión seguridad un 12.5% lo percibe como mala, mientras que un 29.2% lo percibe como regular y un 58.3% lo percibe como bueno, asimismo se obtuvo un Rho de spearman de 0,802 lo que representa una asociación muy alta entre estas, ya que se cuenta con una relación significativa entre ambas, siendo que a mayor seguridad que proporcionen los colaboradores del municipio mayor será la satisfacción que perciban los usuarios, Irvine, C. y Levin, T (2001) afirman que la seguridad para los usuarios vincula rangos de calidad en los servicios, se puede ver representada en la fortaleza mecánica, aseguramiento, diligencia administrativa entre otros, aspectos que pueden satisfacer de manera general a los usuarios.

Estos resultados se asemejan a las investigaciones realizada por Risco Araujo, G. y Villarreal Calderón, E. (2022) donde determino una relación de grado alto, con un Rho de 0,824 entre la seguridad y la SU, señalando que siempre que el contribuyente perciba mayor confianza, mejores tramites, mayor disposición y respeto a la privacidad estarán mas satisfechos con las prestaciones que perciben; Sipión (2023) determino una conexión directa moderada entre la seguridad y la segunda variable con un Rho de 0,556; Arriola (2023) determino una relación significativa positiva teniendo esta una intensidad considerable, con un Rho de 0,647, siendo que a mayor seguridad que se demuestre mediante los servicios proporcionados por la municipalidad la satisfacción se vera incrementada de manera considerable, asimismo con relación a la evaluación realizada el 68.4% de los encuestados califico la seguridad en un nivel alto, el 31.1% lo califico en un nivel alto y solo el 0.5% en un nivel bajo; Loza (2022) determino una conexión positiva y estadísticamente significativa con un Rho de 0,829, entre la dimensión y la segunda variable de investigación.

## **V. CONCLUSIONES**

Primera, se ha demostrado una relación significativa de la calidad de servicio con la satisfacción al usuario, siendo que, si se genera un incremento de la primera variable, se evidenciara un crecimiento significativo en la satisfacción.

Segunda, se ha demostrado una relación significativa entre la capacidad de respuesta la segunda variable de estudio, siendo que la tener una mayor capacidad de respuesta en las prestaciones que brinde la Municipalidad, se verá un incremento en la satisfacción.

Tercera, se ha demostrado una relación significativa entre la empatía y la segunda variable de estudio, siendo al mejorar los niveles de empatía en los servicios que proporciona la Municipalidad, se verá un incremento en la satisfacción.

Cuarta, se ha demostrado una relación significativa entre la seguridad y la segunda variable de estudio, siendo que la tener una mayor seguridad en los servicios que proporciona la Municipalidad, se verá un incremento en la satisfacción.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera, para la mejora de la calidad de servicio y la satisfacción la Subgerencia de Recursos Humanos debe realizar un programa de capacitaciones que le permita a los colaboradores tener mayor conocimiento y encontrarse capacitados para orientar a los usuarios, esto permitirá lograr que los usuarios tengan mayor entendimiento en sus consultas y tramites que efectúan.

Segunda, Teniéndose que existe una relación positiva entre la capacidad de respuesta y la segunda variable de estudio, se recomienda a la Subgerencia de Recursos Humanos realizar el proceso de evaluación de desempeño a los colaboradores a fin de identificar sus fortalezas y debilidades, esto a fin de tener un personal más calificado que le permita ofrecer un mejor servicio a los usuarios del distrito lo que reflejara una mayor satisfacción en los servicios.

Tercera, dada la relación positiva entre la empatía y segunda variable de estudio, se recomienda a la Gerencia de Secretaria General implementar un buzón de sugerencias que les permita a los usuarios emitir aportes para mejorar los servicios que ofrece el Municipio, así también identificar si es que la comunicación que proporcionan los colaboradores es la adecuada, esto podría evitar que los usuarios emitan quejas el libro de reclamaciones en caso recibieran un servicio que no es el adecuado.

Cuarta, Teniéndose una relación positiva entre la seguridad y la segunda variable de estudio, se recomienda a la Gerencia Municipal establecer metas de cumplimiento al personal que les permita proporcionar un servicio adecuado con honestidad, pudiendo otorgarse incentivos por el cumplimiento de este.

## REFERENCIAS

Armas Vallejos, G. (2022). *la Calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de costa rica*. [Artículo de Investigación, Apuntes de economía y sociedad].

<https://www.researchgate.net/publication/360988878> La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones publicas un enfoque pls-sem aplicado a las municipalidades de Costa Rica

Arriola Lazaro, A. (2023). *relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022*. [Tesis de Titulación, Universidad San Ignacio de Loyola].

<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/17ce997f-edfb-4047-8d44-99cc72e099d9>

Avila K. (2006). *conceptos de seguridad*. Consultado el 11 de abril de 2024.

[https://www.elagora.org.ar/site/construyendo-agendas/documentos/Conceptos de seguridad.pdf](https://www.elagora.org.ar/site/construyendo-agendas/documentos/Conceptos_de_seguridad.pdf)

Abarca M. (2004). *Authentic or not, it's original*. Consultado el 11 de abril de 2024.

<https://www.researchgate.net/publication/228909915> Authentic or Not It's Original

Bravo, O., Cabanilla, G., Clavijo, A., Quezada, W. y Valencia, M., (2022). *Calidad de prestación de servicios en la administración pública*, Primera edición (P.9).

<https://www.uteg.edu.ec/wp-content/uploads/2023/05/Libro-07-c.pdf>

Bhandari, P. (2020). *Population vs sample/ definitions, differences & examples*. Consultado el 24 de junio de 2024. <https://www.scribbr.com/methodology/population-vs-sample/>

Corrales Vargas, N. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos*. [Tesis de Titulación, Universidad técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35345/1/46%20ADP.pdf>

Cottle D.W. (1991). *Digital Publisher, medición de la capacidad de respuesta mediante el método servqual* (P. 256). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8292897.pdf>

Cisneros Caicedo, A., Guevara Garcia, A., Urdánigo Cedeño, J. y Garcés Bravo (2022). *Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia*. Vol 8, Núm.1. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383508.pdf>

Cherry K. (2023). *What is empathy?*. Consultado el 11 de abril de 2024. <https://www.verywellmind.com/what-is-empathy-2795562>

Defensoría del Pueblo (2023). *servicios públicos de calidad*. Consultado el 11 de abril de 2024. [https://www.defensoria.gob.pe/areas\\_tematicas/servicios-publicos-de-calidad/](https://www.defensoria.gob.pe/areas_tematicas/servicios-publicos-de-calidad/)

Franklin A. (2024). *What is customer satisfacción?, definition importance*. Consultado el 11 de abril de 2024. <https://www.zendesk.com/blog/3-steps-achieving-customer-satisfaction-loyalty/>

Fricker, Ronald D. Jr (2013). *exploring the integrative modelo of organizational trust as a framework for understanding truts in government* (P.712).  
<https://core.ac.uk/download/pdf/36731112.pdf>

Fieldman (1999). *theoretical framework*. Consultado el 11 de abril de 2024.  
<https://etheses.iainkediri.ac.id/2185/3/932207916%20bab2.pdf>

Goleman D. (2023). *Empathy requires you to pay attention*. Consultado el 11 de abril de 2024. <https://www.shortform.com/blog/daniel-goleman-empathy/>

Holguin, N. y Escobar García, M. (2024). *Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad del Transito Municipal de Guayaquil, Ecuador*. [Artículo de Investigación, Universidad técnica de Manabí].  
<https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/1231>

Irvine C. y Levin T. (2001). *quality of security service*. Consultado el 11 de abril de 2024.  
[https://www.researchgate.net/publication/247928406\\_Quality\\_of\\_security\\_servic](https://www.researchgate.net/publication/247928406_Quality_of_security_servic)  
[e](https://www.researchgate.net/publication/247928406_Quality_of_security_servic)

Janet (2018). *Customer responsiveness: What it is & how do it improve it?*. Consultado el 11 de abril de 2024. <https://broadly.com/blog/customer-responsiveness/>

Kon Cedeño, S. y Intriago Mora, C. (2023). *Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario*. [Artículo de Investigación, Universidad técnica de Manabí].  
<https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/770>



Kotler y Keller (2016). *Service Quality* (P.5). <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:351192/FULLTEXT01.pdf>

Loza Bendezú, M. (2022). *calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de San Juan de Castrovirreyna, año 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Huancavelica]. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ce955f9c-4091-4b23-abeb-b7cf3445cca8/content>

Oliver (1980) Berry, et al. (1993), Loza Bendezú, M. (2022). *calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de San Juan de Castrovirreyna, año 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Huancavelica]. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ce955f9c-4091-4b23-abeb-b7cf3445cca8/content>

Ortega C. (2024). *Investigación cuantitativa. Qué es y cómo realizarla*. Consultado el 24 de junio de 2024. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>

Ortega C. (2024). *¿Qué es el cuestionario?*. Consultado el 24 de junio de 2024. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-cuestionario/>

Pérez Arévalo, L. (2022). *calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la Municipalidad Distrital de Iparia 2021*. [Tesis de Titulación, Universidad Nacional de Ucayali].

[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5696/B9\\_2022\\_UNU\\_ADMINISTRACION T 2022 LEONOR PEREZ V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5696/B9_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_LEONOR_PEREZ_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Philip K. (s.f). *what is customer satisfaction?*. Consultado el 11 de abril de 2024. <https://www.freshworks.com/freshcaller-cloud-pbx/call-center-software/customer-satisfaction-definition-blog/>

Piaget (1979). *constructivism*. Consultado el 11 de abril de 2024. <https://www.icp-italia.it/en/the-school/costruttivismo-49d55eb5-d521-477b-9889-126e6891b6d1>

Quindi Castillo, S. (2023). *los servicios y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado intercultural Participativo del Cantón Suscal*. [Tesis de Titulación, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11225/1/Quindi%20Castillo%2c%20S.%20%282023%29%20Los%20servicios%20y%20la%20satisfacci%c3%b3n%20de%20los%20usuarios%20del%20Gobierno%20Aut%c3%b3nomo%20Descentralizado%20Intercultural%20Participativo%20del%20Cant%c3%b3n%20Suscal..pdf>

Risco Araujo, G. y Villarreal Calderón, E. (2022). *la calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022*. [Tesis de Titulación, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94458/Risco\\_AGE-Villarreal\\_CEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94458/Risco_AGE-Villarreal_CEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rus Arias, E. (2021). *Investigación cuantitativa*. Consultado el 24 de junio de 2024. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cuantitativa.html>

Secretaría del Gestión Pública – Presidencia del Consejo de Ministros (2023). *Calidad de servicio: atención eficaz, eficiente y oportuna* (P.5). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5256127/BOLETIN%20MENSUAL%20SGP%20octubre%202023.pdf>

Sipi6n Riojas, E. (2023). *calidad de servicio y su influencia en la satisfacci6n del usuario del gobierno regional de Tumbes, 2023*, [Tesis de Maestría en Gesti6n P6blica. Universidad Nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64671/TESIS%20-%20SIPI%c3%93N%20RIOJAS.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Saurin Satalaya, S. y Pomar Saavedra, L. (2020). *calidad de servicio y capacidad de respuesta al cliente M&R servicios postales S.R.L. San Martn 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65877/Saurin\\_SSV-Pomar\\_SLC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65877/Saurin_SSV-Pomar_SLC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Senk C. (2013). *adoption of security as a service*. Consultado el 11 de abril de 2024. <https://jisajournal.springeropen.com/articles/10.1186/1869-0238-4-11>

Sybing, R. (2024). *¿ Qu6 es la investigaci6n b6sica?*. Consultado el 24 de junio de 2024. <https://atlasti.com/es/research-hub/investigacion-basica>

Twedt, Elyssa y Proffitt D. (2018). *perception*. <https://www.oxfordbibliographies.com/display/document/obo-9780199828340/obo-9780199828340-0119.xml>

- Téllez M. (2022). *Investigación no experimental, diseños no experimentales*. Consultado el 24 de junio de 2024. <https://es.slideshare.net/slideshow/investigacin-no-experimental-diseos-no-experimentalespptx/254099107>
- Tuovilla, A. (2024). *Sampling: What it is, different types and how auditors and marketers use it*. Consultado el 24 de junio de 2024. <https://www.investopedia.com/terms/s/sampling.asp>
- Vizcaino Zuñiga, P., Cedeño Cedeño, R., Maldonado Palacios, I. (2023). *Metodología de la investigación científica: guía práctica*. Ciencia latina Revista Científica Multidisciplinar Julio- Agosto, 2023, Volumen7, Número 4. Consultado el 24 de junio de 2024. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/7658/11619/>
- Velásquez A. (2024). *Investigación no experimental: Qué es, características, ventajas y ejemplos*. Consultado el 24 de junio de 2024. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>
- Villarroing Claramonte, L. y Muiños Duran, M. (2018). *la atención: principales rasgos, tipos y estudio*. [Tesis de maestría, Universitat Jaume]. [https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/177765/TFG\\_2018\\_Villarroi\\_gClaramonte\\_Laura.pdf;jsessionid=3C22F915A5FBE539698427A442250A48?sequence=1](https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/177765/TFG_2018_Villarroi_gClaramonte_Laura.pdf;jsessionid=3C22F915A5FBE539698427A442250A48?sequence=1)
- Williams, K. (2023). *Empathy definition, types & examples*. Consultado el 11 de abril de 2024. <https://study.com/academy/lesson/types-of-empathy.html>

Yu y Dean (2001). *calidad y satisfacción: el caso de la universidad de Jaén*. Consultado el 11 de abril de 2024. <https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>

Yañez Gallardo R., Ahumada Figueroa L. y Cova solar F. (2006). *Confianza y desconfianza: Dos factores necesarios para el desarrollo de la confianza social*. Vol. 5 (P.10), <https://www.redalyc.org/pdf/647/64750102.pdf>

## Anexo 1.

### Matriz de consistencia

<b>TÍTULO:</b> Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024 <b>AUTOR:</b> Quispe Quispe, Luis Alberto					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGÍA
<b>Problema general:</b>  ¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024?	<b>Objetivo General:</b>  Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024	<b>Hipótesis general:</b>  Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de una Municipalidad Distrital de Ica, 2024.	<b>Variable 1: Calidad de servicio</b>		<b>Tipo de Investigación:</b>  Básica  <b>Diseño de investigación:</b>  No experimental  <b>Enfoque:</b>  Cuantitativo
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	
			Capacidad de respuesta	- Orientación al usuario - Cortesía	
			Empatía	- Compresión - Comunicación	
Seguridad	- Confidencialidad - Honestidad				
<b>Problema Específico:</b>	<b>Objetivo específico:</b>	<b>Hipótesis específica:</b> (1) Existe relación entre la capacidad de	<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>		<b>Nivel:</b>
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	

<p>(1) ¿En qué medida la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024?</p> <p>(2) ¿En qué medida la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024?</p> <p>(3) ¿En qué medida la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024?</p>	<p>(1) Determinar cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024</p> <p>(2) Determinar cómo se relaciona la empatía con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024</p> <p>(3) Determinar cómo se relaciona la confianza con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024</p>	<p>respuesta y la satisfacción del usuario de una Municipalidad Distrital de Ica, 2024</p> <p>(2) Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de una Municipalidad Distrital de Ica, 2024</p> <p>(3) Existe relación entre la confianza y satisfacción del usuario de una Municipalidad Distrital de Ica, 2024</p>	Tiempo de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de espera</li> <li>- Retorno a la entidad</li> </ul>	<p>Correlacional</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Población:</b> 33,558</p> <p><b>Muestra:</b> 120</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico por conveniencia</p>
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de respuesta a imprevistos</li> <li>- Transparencia</li> </ul>	
			Percepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Igualdad de trato</li> <li>- Respetuosidad de los colaboradores</li> </ul>	

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de Calidad de Servicio

**FINALIDAD:** El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información para la medición de la Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Santiago, la información tiene fines académicos, por lo que se agradece su valiosa participación y colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta planteada en el cuestionario y marque la alternativa, según su criterio y la percepción que tenga del mismo, **NO HAY RESPUESTA CORRECTA O INCORRECTA.** Marque la opción que se ajusta a su percepción y respuesta real.

La información sera totalmente ANÓNIMA Y CONFIDENCIAL, solo sera analizada para los fines de la investigación, que serán netamente académicos.

**CONSENTIMIENTO**  
: Una vez leído la finalidad e instrucciones, usted aceptar su participación voluntaria en el presente estudio, para lo cual proceda a marcar con una X la opción "Doy mi consentimiento"

Doy mi consentimiento

No doy mi consentimiento

Marque con una "X" la alternativa la respuesta que se ajuste a su percepción o juicio

N°	Variable: Calidad de servicio	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>						
<b>Indicador: Orientación al Usuario</b>						
1	Los colaboradores de la Municipalidad se encuentran prestos a orientan al usuario cuando este desconoce de un trámite que desea realizar.					
2	Considera usted que la orientación brindada por					



	los colaboradores de la municipalidad fue oportuna.					
<b>Indicador: Cortesía</b>						
3	Los colaboradores brindan una atención adecuada y cortes.					
4	Los colaboradores, adoptan medidas para una adecuada experiencia durante su permanencia en la Municipalidad.					
<b>Dimensión: Empatía</b>						
<b>Indicador: Comprensión</b>						
5	La información brindada por los colaboradores de la Municipalidad es clara y precisa.					
6	Los colaboradores de la Municipalidad comprenden del trámite que es consultado.					
<b>Indicador: Comunicación</b>						
7	La información proporcionada por los colaboradores de la Municipalidad fue fácil de comprender					
8	Los colaboradores utilizan un lenguaje adecuado para orientar al usuario sobre el trámite que desean realizar.					
<b>Dimensión: Seguridad</b>						
<b>Indicador: Confidencialidad</b>						
9	Considera usted que la información que brindan los colaboradores es confidencial.					
10	Se respeta la confidencialidad durante					

	su atención en la municipalidad.					
<b>Indicador: Honestidad</b>						
11	Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad brindan una imagen de confianza y honestidad.					
12	Considera usted que los colaboradores de la municipalidad son honestos con la información proporcionada a los usuarios para la realización de su tramite.					

## Satisfacción del Usuarios

**FINALIDAD:** El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información para la medición de la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santiago, la información tiene fines académicos, por lo que se agradece su valiosa participación y colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta planteada en el cuestionario y marque la alternativa, según su criterio y la percepción que tenga del mismo, **NO HAY RESPUESTA CORRECTA O INCORRECTA**. Marque la opción que se ajusta a su percepción y respuesta real.

La información será totalmente **ANÓNIMA Y CONFIDENCIAL**, solo será analizada para los fines de la investigación, que serán netamente académicos.

**CONSENTIMIENTO:** Una vez leído la finalidad e instrucciones, usted acepta su participación voluntaria en el presente estudio, para lo cual proceda a marcar con una X la opción "Doy mi consentimiento"

Doy mi consentimiento

No doy mi consentimiento

Marque con una "X" la alternativa la respuesta que se ajuste a su percepción o juicio

N°	Variable: Satisfacción del Usuario	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Tiempo de atención</b>						
<b>Indicador: Tiempo de espera</b>						
13	Considera que el tiempo de espera desde su ingreso a la Municipalidad hasta su atención fue el adecuado.					
14	Los colaboradores de la Municipalidad buscan adoptar medidas para atender de manera rápida a los usuarios al momento de realizar un trámite.					

<b>Indicador: Retorno a la entidad</b>						
15	Considerando el tiempo de Gestión de su trámite, considera que los colaboradores se preocupan en evitar que asista muchas veces a la Municipalidad para concluir con su trámite.					
16	Considerando el tiempo de Gestión de su trámite, considera adecuado la cantidad de veces que ha tenido que retornar a la Municipalidad para concluir con su trámite.					
<b>Dimensión: Confianza</b>						
<b>Indicador: Capacidad de respuesta a imprevistos</b>						
17	La entidad adopta medidas que permitan una atención fluida ante una alta asistencia de los usuarios.					
18	Los colaboradores atienden de forma rápida las consultas realizadas por los administrados sobre el trámite que desean realizar.					
<b>Indicador: Transparencia</b>						
19	Se encuentra satisfecho con la atención brindada por los colaboradores de la entidad durante su visita a la municipalidad					
20	Siente que los colaboradores de la entidad son transparentes al brindar la información a un usuario sobre el trámite que desea realizar.					
<b>Dimensión: Percepción</b>						
<b>Indicador: Igualdad de Trato</b>						
21	Los colaboradores han demostrado preferencias al					

	momento de atender a los usuarios.					
22	Se brinda una igualdad en el trato a los usuarios que vienen a realizar un trámite en la Municipalidad.					
<b>Indicador: Respetuosidad de los colaboradores</b>						
23	Los colaboradores son respetuosos al atender y brindar información a los usuarios para la realización de su trámite.					
24	Los colaboradores de la Municipalidad responden de manera cordial y respetuosa a sus consultas.					

### Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos para la recolección de datos

**Ficha de Validación de contenidos para un instrumento**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario, que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Ica, 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/la ítem/ pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

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

**Matriz de validación del cuestionario de las Calidad de Servicio**

Definición de la calidad de servicio, es una extensión de la discrepancia o distinción entre el deseo de sus percepciones con las expectativas, en función a la capacidad de respuesta, tangibilidad, confiabilidad, empatía y seguridad, Berry et. al. (1993).

Dimensión	Indicador	Ítem					Observación
			Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Capacidad de respuesta	Orientación al Usuario	1./Los colaboradores de la Municipalidad se encuentran prestos a orientar al usuario cuando este desconoce de un trámite que desea realizar.	1	1	1	1	
		2./Considera usted que la orientación brindada por los colaboradores de la municipalidad fue oportuna.	1	1	1	1	

	Cortesía	3./Los colaboradores brindan una atención adecuada y cortes.	1	1	1	1	
		4./Los colaboradores, adoptan medidas para una adecuada experiencia durante su permanencia en la Municipalidad.	1	1	1	1	
Empatía	Comprensión	5./La información brindada por los colaboradores de la Municipalidad es clara y precisa.	1	1	1	1	
		6./Los colaboradores de la Municipalidad comprenden del trámite que es consultado.	1	1	1	1	
	Comunicación	7./La información proporcionada por los colaboradores de la Municipalidad fue fácil de comprender.	1	1	1	1	
		8./ Los colaboradores utilizan un lenguaje adecuado para orientar al usuario sobre el trámite que desean realizar.	1	1	1	1	
Seguridad	Confidencialidad	9./Considera usted que la información que brindan los colaboradores es confidencial.	1	1	1	1	
		10./Se respeta la confidencialidad durante su atención en la municipalidad.	1	1	1	1	
	Honestidad	11./Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad brindan una imagen de confianza y honestidad.	1	1	1	1	
		12./Considera usted que los colaboradores de la municipalidad son honestos con la información proporcionada a los usuarios para la realización de su trámite.	1	1	1	1	

**Matriz de validación del cuestionario de la satisfacción del usuario**


La satisfacción al usuario es una respuesta emocional que se provee de un juicio cognitivo, Yu y Dea (2001).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Tiempo de Atención	Tiempo de espera	13./Considera que el tiempo de espera desde su ingreso a la Municipalidad hasta su atención fue el adecuado	1	1	1	1	
		14./Los colaboradores de la Municipalidad buscan adoptar medidas para atender de manera rápida a los usuarios al momento de realizar un trámite.	1	1	1	1	
	Retorno a la entidad	15./Considerando el tiempo de Gestión de su trámite, considera que los colaboradores se preocupan en evitar que asista muchas veces a la Municipalidad para concluir con su trámite.	1	1	1	1	
		16./ Considerando el tiempo de Gestión de su trámite, considera adecuado la cantidad de veces que ha tenido que retornar a la Municipalidad para concluir con su trámite.	1	1	1	1	
Confianza	Capacidad de respuesta a imprevistos	17./La entidad adopta medidas que permitan una atención fluida ante una alta asistencia de los usuarios.	1	1	1	1	
		18./Los colaboradores atienden de forma rápida las consultas realizadas por los administrados sobre el trámite que desean realizar	1	1	1	1	
	Transparencia	19./Se encuentra satisfecho con la atención brindada por los colaboradores de la entidad durante su visita a la municipalidad	1	1	1	1	
		20./Siente que los colaboradores de la entidad	1	1	1	1	



		son transparentes al brindar la información a un usuario sobre el trámite que desea realizar.	1	1	1	1	
Percepción	Igualdad de Trato	21./Los colaboradores han demostrado preferencias al momento de atender a los usuarios.	1	1	1	1	
		22./Se brinda una igualdad en el trato a los usuarios que vienen a realizar un trámite en la Municipalidad.	1	1	1	1	
	Respetuosidad de los colaboradores	23./Los colaboradores son respetuosos al atender y brindar información a los usuarios para la realización de su trámite.	1	1	1	1	
		24./Los colaboradores de la Municipalidad responden de manera cordial y respetuosa a sus consultas.	1	1	1	1	

**Ficha de Validación de juicio de experto**

Nombre del Instrumento	Cuestionario de calidad de servicio y satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	
Nombre y apellidos del experto	José Julio Bendezú Huaroto
Documento de Identidad	44318307
Años de experiencia en el área	11 años
Máximo Grado Académico	Magister en Comunicación Social
Nacionalidad	Paruano
Institución	Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Cargo	Docente
Número telefónico	931501812
Firma	
Fecha	03/06/2024

### Ficha de Validación de contenidos para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario, que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 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/la ítem/ pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

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

### Matriz de validación del cuestionario de las Calidad de Servicio

Definición de la calidad de servicio, es una extensión de la discrepancia u distinción entre el deseo de sus percepciones con las expectativas, en función a la capacidad de respuesta, tangibilidad, confiabilidad, empatía y seguridad, Berry et. Al. (1993).

Dimensión	Indicador	Ítem					Observación
			Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Capacidad de respuesta	Orientación al Usuario	1./Los colaboradores de la Municipalidad se encuentran prestos a orientan al usuario cuando este desconoce de un trámite que desea realizar.	1	1	1	1	
		2./Considera usted que la orientación brindada por los colaboradores de la municipalidad fue oportuna.	1	1	1	1	

	Cortesía	3./Los colaboradores brindan una atención adecuada y cortes.	1	1	1	1	
		4./Los colaboradores, adoptan medidas para una adecuada experiencia durante su permanencia en la Municipalidad.	1	1	1	1	
Empatía	Comprensión	5./La información brindada por los colaboradores de la Municipalidad es clara y precisa.	1	1	1	1	
		6./Los colaboradores de la Municipalidad comprenden del trámite que es consultado.	1	1	1	1	
	Comunicación	7./La información proporcionada por los colaboradores de la Municipalidad fue fácil de comprender	1	1	1	1	
		8./ Los colaboradores utilizan un lenguaje adecuado para orientar al usuario sobre el trámite que desean realizar.	1	1	1	1	
Seguridad	Confidencialidad	9./Considera usted que la información que brindan los colaboradores es confidencial.	1	1	1	1	
		10./Se respeta la confidencialidad durante su atención en la municipalidad.	1	1	1	1	
	Honestidad	11./Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad brindan una imagen de confianza y honestidad.	1	1	1	1	
		12./Considera usted que los colaboradores de la municipalidad son honestos con la información proporcionada a los usuarios para la realización de su trámite.	1	1	1	1	

**Matriz de validación del cuestionario de la satisfacción del usuario**

La satisfacción al usuario es una respuesta emocional que se provee de un juicio cognitivo, Yu y Dea (2001).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Tiempo de Atención	Tiempo de espera	13./Considera que el tiempo de espera desde su ingreso a la Municipalidad hasta su atención fue el adecuado	1	1	1	1	
		14./Los colaboradores de la Municipalidad buscan adoptar medidas para atender de manera rápida a los usuarios al momento de realizar un trámite.	1	1	1	1	
	Retorno a la entidad	15./Considerando el tiempo de Gestión de su trámite, considera que los colaboradores se preocupan en evitar que asista muchas veces a la Municipalidad para concluir con su trámite.	1	1	1	1	
		16./ Considerando el tiempo de Gestión de su trámite, considera adecuado la cantidad de veces que ha tenido que retornar a la Municipalidad para concluir con su trámite.	1	1	1	1	
Confianza	Capacidad de respuesta a imprevistos	17./la entidad adopta medidas que permitan una atención fluida ante una alta asistencia de los usuarios.	1	1	1	1	
		18./Los colaboradores atienden de forma rápida las consultas realizadas por los administrados sobre el trámite que desean realizar	1	1	1	1	
	Transparencia	19./Se encuentra satisfecho con la atención brindada por los colaboradores de la entidad durante su visita a la municipalidad	1	1	1	1	
		20./Siente que los colaboradores de la entidad	1	1	1	1	

		son transparentes al brindar la información a un usuario sobre el trámite que desea realizar.					
Percepción	Igualdad de Trato	21./Los colaboradores han demostrado preferencias al momento de atender a los usuarios.	1	1	1	1	
		22./Se brinda una igualdad en el trato a los usuarios que vienen a realizar un trámite en la Municipalidad.	1	1	1	1	
	Respetuosidad de los colaboradores	23./Los colaboradores son respetuosos al atender y brindar información a los usuarios para la realización de su trámite.	1	1	1	1	
		24./Los colaboradores de la Municipalidad responden de manera cordial y respetuosa a sus consultas.	1	1	1	1	

**Ficha de Validación de juicio de experto**

Nombre del Instrumento	
Objetivo del instrumento	
Nombre y apellidos del experto	Angélica María Quispe Avalos
Documento de Identidad	70467304
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Tecnológica del Perú
Cargo	Docente
Número telefónico	972944284
Firma	
Fecha	03/06/2024

### Ficha de Validación de contenidos para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario, que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Ica, 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/la ítem/ pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

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

### Matriz de validación del cuestionario de las Calidad de Servicio

Definición de la calidad de servicio, es una extensión de la discrepancia o distinción entre el deseo de sus percepciones con las expectativas, en función a la capacidad de respuesta, tangibilidad, confiabilidad, empatía y seguridad, Berry et. al. (1993).

Dimensión	Indicador	Ítem					Observación
			Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Capacidad de respuesta	Orientación al Usuario	1./Los colaboradores de la Municipalidad se encuentran prestos a orientan al usuario cuando este desconoce de un trámite que desea realizar.	1	1	1	1	
		2./Considera usted que la orientación brindada por los colaboradores de la municipalidad fue oportuna.	1	1	1	1	

	Cortesía	3./Los colaboradores brindan una atención adecuada y cortes.	1	1	1	1	
		4./Los colaboradores, adoptan medidas para una adecuada experiencia durante su permanencia en la Municipalidad.	1	1	1	1	
Empatía	Comprensión	5./La información brindada por los colaboradores de la Municipalidad es clara y precisa.	1	1	1	1	
		6./Los colaboradores de la Municipalidad comprenden del trámite que es consultado.	1	1	1	1	
	Comunicación	7./La información proporcionada por los colaboradores de la Municipalidad fue fácil de comprender	1	1	1	1	
		8./ Los colaboradores utilizan un lenguaje adecuado para orientar al usuario sobre el trámite que desean realizar.	1	1	1	1	
Seguridad	Confidencialidad	9./Considera usted que la información que brindan los colaboradores es confidencial.	1	1	1	1	
		10./Se respeta la confidencialidad durante su atención en la municipalidad.	1	1	1	1	
	Honestidad	11./Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad brindan una imagen de confianza y honestidad.	1	1	1	1	
		12./Considera usted que los colaboradores de la municipalidad son honestos con la información proporcionada a los usuarios para la realización de su trámite.	1	1	1	1	

**Matriz de validación del cuestionario de la satisfacción del usuario**

La satisfacción al usuario es una respuesta emocional que se provee de un juicio cognitivo, Yu y Dea (2001).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Tiempo de Atención	Tiempo de espera	13./Considera que el tiempo de espera desde su ingreso a la Municipalidad hasta su atención fue el adecuado	1	1	1	1	
		14./Los colaboradores de la Municipalidad buscan adoptar medidas para atender de manera rápida a los usuarios al momento de realizar un trámite.	1	1	1	1	
	Retorno a la entidad	15./Considerando el tiempo de Gestión de su trámite, considera que los colaboradores se preocupan en evitar que asista muchas veces a la Municipalidad para concluir con su trámite	1	1	1	1	
		16./ Considerando el tiempo de Gestión de su trámite, considera adecuado la cantidad de veces que ha tenido que retornar a la Municipalidad para concluir con su trámite.	1	1	1	1	
Confianza	Capacidad de respuesta a imprevistos	17./La entidad adopta medidas que permitan una atención fluida ante una alta asistencia de los usuarios.	1	1	1	1	
		18./Los colaboradores atienden de forma rápida las consultas realizadas por los administrados sobre el trámite que desean realizar	1	1	1	1	
	Transparencia	19./Se encuentra satisfecho con la atención brindada por los colaboradores de la entidad durante su visita a la municipalidad	1	1	1	1	
		20./Siente que los colaboradores de la entidad	1	1	1	1	



		son transparentes al brindar la información a un usuario sobre el trámite que desea realizar.					
Percepción	Igualdad de Trato	21./Los colaboradores han demostrado preferencias al momento de atender a los usuarios.	1	1	1	1	
		22./Se brinda una igualdad en el trato a los usuarios que vienen a realizar un trámite en la Municipalidad.	1	1	1	1	
	Respetuosidad de los colaboradores	23./Los colaboradores son respetuosos al atender y brindar información a los usuarios para la realización de su trámite.	1	1	1	1	
		24./Los colaboradores de la Municipalidad responden de manera cordial y respetuosa a sus consultas.	1	1	1	1	

**Ficha de Validación de juicio de experto**

Nombre del Instrumento	Cuestionario de la satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	
Nombre y apellidos del experto	Jesús Karina Bendezú Huaroto
Documento de Identidad	71819568
Años de experiencia en el área	3 años
Máximo Grado Académico	Magister en Docencia Universitaria
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Tecnológica del Perú
Cargo	Docente
Número telefónico	941910660
Firma	
Fecha	03/06/2024

## Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

### 1. Cuestionario de la Calidad de Servicio

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	11.7
	Excluido <sup>a</sup>	106	88.3
	Total	120	100.0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.865	12

### 2. Cuestionario de la Satisfacción del Usuario

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	11.7
	Excluido <sup>a</sup>	106	88.3
	Total	120	100.0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.831	12

## Anexo 5. Consentimiento o asentimiento informado UCV

(2)

**Cuestionario de Calidad de Servicio**

**FINALIDAD:** El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información para la medición de la Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Santiago, la información tiene fines académicos, por lo que se agradece su valiosa participación y colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Por favor, lee cuidadosamente cada pregunta planteada en el cuestionario y marque la alternativa, según su criterio y la percepción que tenga del mismo, **NO HAY RESPUESTA CORRECTA O INCORRECTA**. Marque la opción que se ajusta a su percepción y respuesta real.

La información será totalmente **ANÓNIMA Y CONFIDENCIAL**, solo será analizada para los fines de la investigación, que serán netamente académicos.

**CONSENTIMIENTO:** Una vez leído la finalidad e instrucciones, usted acepta su participación voluntaria en el presente estudio, para lo cual proceda a marcar con una X la opción "Doy mi consentimiento"

Doy mi consentimiento

No doy mi consentimiento

Marque con una "X" la alternativa la respuesta que se ajuste a su percepción o juicio

N°	Variable: Calidad de servicio	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>						
<b>Indicador: Orientación al Usuario</b>						
1	Los colaboradores de la Municipalidad se encuentran prestos a orientar al usuario cuando este desconoce de un trámite que desea realizar.				X	
2	Considera usted que la orientación brindada por los colaboradores de la municipalidad fue oportuna.				X	
<b>Indicador: Cortesía</b>						
3	Los colaboradores brindan una atención adecuada y cortés.					X
4	Los colaboradores, adoptan medidas para una adecuada experiencia durante su permanencia en la Municipalidad.					X
<b>Dimensión: Empatía</b>						
<b>Indicador: Comprensión</b>						
5	La información brindada por los colaboradores de la Municipalidad es clara y precisa.				X	
6	Los colaboradores de la Municipalidad comprenden del trámite que es consultado.				X	
<b>Indicador: Comunicación</b>						
7	La información proporcionada por los colaboradores de la Municipalidad fue fácil de comprender.				X	
8	Los colaboradores utilizan un lenguaje adecuado para orientar al usuario sobre el trámite que desea realizar.				X	
<b>Dimensión: Seguridad</b>						
<b>Indicador: Confidencialidad</b>						
9	Considera usted que la información que brindan los colaboradores es confidencial.					X
10	Se respeta la confidencialidad durante su atención en la municipalidad.					X
<b>Indicador: Honestidad</b>						
11	Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad brindan una imagen de confianza y honestidad.				X	
12	Considera usted que los colaboradores de la municipalidad son honestos con la información proporcionada a los usuarios para la realización de su trámite.				X	

**Satisfacción del Usuario**

**FINALIDAD:** El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información para la medición de la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santiago, la información tiene fines académicos, por lo que se agradece su valiosa participación y colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Por favor, lee cuidadosamente cada pregunta planteada en el cuestionario y marque la alternativa, según su criterio y la percepción que tenga del mismo, **NO HAY RESPUESTA CORRECTA O INCORRECTA**, Marque la opción que se ajusta a su percepción y respuesta real.

La información será totalmente **ANÓNIMA Y CONFIDENCIAL**, solo será analizada para los fines de la investigación, que serán netamente académicos.

**CONSENTIMIENTO:** Una vez leído la finalidad e instrucciones, usted acepta su participación voluntaria en el presente estudio, para lo cual proceda a marcar con una X la opción "Doy mi consentimiento"

Doy mi consentimiento

No doy mi consentimiento

Marque con una "X" la alternativa la respuesta que se ajuste a su percepción o juicio

N°	Variable: Satisfacción del Usuario	Totament	En	Ni de	De	Totament
		e en	desaca	acuerdo, ni	acuerdo	de acuerdo
		o	erdo	en		
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Tiempo de atención</b>						
<b>Indicador: Tiempo de espera</b>						
13	Considera que el tiempo de espera desde su ingreso a la Municipalidad hasta su atención fue el adecuado.				X	
14	Los colaboradores de la Municipalidad buscan adoptar medidas para atender de manera rápida a los usuarios al momento de realizar un trámite.				X	
<b>Indicador: Retorno a la entidad</b>						
15	Considerando el tiempo de Gestión de su trámite, considera que los colaboradores se preocupan en evitar que usted muchas veces a la Municipalidad para concluir con su trámite.				X	
16	Considerando el tiempo de Gestión de su trámite, considera adecuado la cantidad de veces que ha tenido que retornar a la Municipalidad para concluir con su trámite.				X	
<b>Dimensión: Confianza</b>						
<b>Indicador: Capacidad de respuesta a imprevistos</b>						
17	La entidad adopta medidas que permitan una atención fluida ante una alta asistencia de los usuarios.					X
18	Los colaboradores atienden de forma rápida las consultas realizadas por los administrados sobre el trámite que desean realizar.					X
<b>Indicador: Transparencia</b>						
19	Se encuentra satisfecho con la atención brindada por los colaboradores de la entidad durante su visita a la municipalidad				X	
20	Siente que los colaboradores de la entidad son transparentes al brindar la información a un usuario sobre el trámite que desea realizar.				X	
<b>Dimensión: Percepción</b>						
<b>Indicador: Igualdad de Trato</b>						
21	Los colaboradores han demostrado preferencias al momento de atender a los usuarios.					X
22	Se brinda una igualdad en el trato a los usuarios que vienen a realizar un trámite en la Municipalidad.					X
<b>Indicador: Respetuosidad de los colaboradores</b>						
23	Los colaboradores son respetuosos al atender y brindar información a los usuarios para la realización de su trámite.				X	
24	Los colaboradores de la Municipalidad responden de manera cordial y respetuosa a sus consultas.				X	

## Anexo 6. Reporte de similitud Software turniti

IF			
INFORME DE ORIGINALIDAD			
<b>16%</b>	<b>16%</b>	<b>3%</b>	<b>9%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet		<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante		<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet		<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion</b> Trabajo del estudiante		<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unap.edu.pe</b> Fuente de Internet		<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Internacional de la Rioja</b> Trabajo del estudiante		<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Infile</b> Trabajo del estudiante		<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unasam.edu.pe</b> Fuente de Internet		<b>&lt;1%</b>

9	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://portalcientifico.unav.edu">portalcientifico.unav.edu</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
14	<a href="http://dspace.utpl.edu.ec">dspace.utpl.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas       Apagado       Excluir coincidencias       Apagado  
 Excluir bibliografía       Activo

## Anexo 7. Tamaño de muestra

### Muestra

Formula Población finita

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

parámetro		Valor
N	=	33,558
Z	=	1.960
P	=	0.60%
Q	=	0.40%
e	=	0.05%

$$n = \frac{33,558 * 1.960^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (33,558 - 1) + 1.960^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 379.82$$

Se hace uso del muestreo no probabilístico por conveniencia, por lo cual el investigador decide tomar una muestra de 120 usuarios, para el estudio, ello por factores de accesibilidad, tiempo y factores económicos.

## Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



# Municipalidad Distrital de Santiago

FUNDADO EL 31 DE OCTUBRE DE 1870



---

**AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA**

Yo, **MILAGRITOS AURELIA VASQUEZ FERREYRA** identificada con DNI N° 21540059, en mi calidad de **GERENTE MUNICIPAL** de la **GERENCIA MUNICIPAL** de la **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO**, con R.U.C.N° 2944711159, ubicada en la ciudad de Ica.

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor (a, ita) **LUIS ALBERTO QUISPE QUISPE** identificado con DNI N° 70048986, de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, para que utilice la siguiente información de la Municipalidad, (Nombre de la Municipalidad e información que requiera con fines netamente académicos) para el desarrollo de su tesis que tiene como título "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024" con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar por el grado de Magister en Gestión Pública.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

( X ) Mencionar el nombre de la empresa.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO  
C.P.C. Milagritos Aurelia Vasquez Ferreyra  
GERENTE MUNICIPAL

Firma y sello del representante Legal  
DNI: 21540059

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del estudiante  
DNI: 70048986



## Anexo 9. Otras evidencias

Cuestionarios:

**Cuestionario de Calidad de Servicio**

**FINALIDAD:** El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información para la medición de la Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Santiago, la información tiene fines académicos, por lo que se agradece su valiosa participación y colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta planteada en el cuestionario y marque la alternativa, según su criterio y la percepción que tenga del mismo, **NO HAY RESPUESTA CORRECTA O INCORRECTA.** Marque la opción que se ajusta a su percepción y respuesta real.

La información será totalmente **ANÓNIMA Y CONFIDENCIAL**, solo será analizada para los fines de la investigación, que serán netamente académicos.

**CONSENTIMIENTO:** Una vez leído la finalidad e instrucciones, usted acepta su participación voluntaria en el presente estudio, para lo cual proceda a marcar con una X la opción "Doy mi consentimiento"

Doy mi consentimiento

No doy mi consentimiento

Marque con una "X" la alternativa la respuesta que se ajuste a su percepción o juicio

N°	Variable: Calidad de servicio	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>						
<b>Indicador: Orientación al Usuario</b>						
1	Los colaboradores de la Municipalidad se encuentran prestos e orientan al usuario cuando este desconoce de un trámite que desea realizar.				X	
2	Considera usted que la orientación brindada por los colaboradores de la municipalidad fue oportuna.				X	
<b>Indicador: Cortesía</b>						
3	Los colaboradores brindan una atención adecuada y cortés.					X
4	Los colaboradores, adoptan medidas para una adecuada experiencia durante su permanencia en la Municipalidad.					X
<b>Dimensión: Empatía</b>						
<b>Indicador: Comprensión</b>						
5	La información brindada por los colaboradores de la Municipalidad es clara y precisa.				X	
6	Los colaboradores de la Municipalidad comprenden del trámite que es consultado.				X	
<b>Indicador: Comunicación</b>						
7	La información proporcionada por los colaboradores de la Municipalidad fue fácil de comprender				X	
8	Los colaboradores utilizan un lenguaje adecuado para orientar al usuario sobre el trámite que desea realizar.				X	
<b>Dimensión: Seguridad</b>						
<b>Indicador: Confidencialidad</b>						
9	Considera usted que la información que brindan los colaboradores es confidencial.					X
10	Se respeta la confidencialidad durante su atención en la municipalidad.					X
<b>Indicador: Honestidad</b>						
11	Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad brindan una imagen de confianza y honestidad.				X	
12	Considera usted que los colaboradores de la municipalidad son honestos con la información proporcionada a los usuarios para la realización de su trámite.				X	

**Satisfacción del Usuario**

**FINALIDAD:** El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información para la medición de la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santiago, la información tiene fines académicos, por lo que se agradece su valiosa participación y colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Por favor, lee cuidadosamente cada pregunta planteada en el cuestionario y marque la alternativa, según su criterio y la percepción que tenga del mismo, **NO HAY RESPUESTA CORRECTA O INCORRECTA**, Marque la opción que se ajusta a su percepción y respuesta real.

La información será totalmente **ANÓNIMA Y CONFIDENCIAL**, solo será analizada para los fines de la investigación, que serán netamente académicos.

**CONSENTIMIENTO:** Una vez leído la finalidad e instrucciones, usted acepta su participación voluntaria en el presente estudio, para lo cual proceda a marcar con una X la opción "Doy mi consentimiento"

Doy mi consentimiento

No doy mi consentimiento

Marque con una "X" la alternativa la respuesta que se ajuste a su percepción o juicio

N°	Variable: Satisfacción del Usuario	Totament	En	Ni de	De	Totamente
		e en	desacuer	de	acuerdo	de acuerdo
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Tiempo de atención</b>						
<b>Indicador: Tiempo de espera</b>						
13	Considera que el tiempo de espera desde su ingreso a la Municipalidad hasta su atención fue el adecuado.				X	
14	Los colaboradores de la Municipalidad buscan adoptar medidas para atender de manera rápida a los usuarios al momento de realizar un trámite.				X	
<b>Indicador: Retorno a la entidad</b>						
15	Considerando el tiempo de Gestión de su trámite, considera que los colaboradores se preocupan en evitar que usted muchas veces a la Municipalidad para concluir con su trámite.				X	
16	Considerando el tiempo de Gestión de su trámite, considera adecuado la cantidad de veces que ha tenido que retornar a la Municipalidad para concluir con su trámite.				X	
<b>Dimensión: Confianza</b>						
<b>Indicador: Capacidad de respuesta a imprevistos</b>						
17	La entidad adopta medidas que permitan una atención fluida ante una alta asistencia de los usuarios.					X
18	Los colaboradores atienden de forma rápida las consultas realizadas por los administrados sobre el trámite que desean realizar.					X
<b>Indicador: Transparencia</b>						
19	Se encuentra satisfecho con la atención brindada por los colaboradores de la entidad durante su visita a la municipalidad				X	
20	Siente que los colaboradores de la entidad son transparentes al brindar la información a un usuario sobre el trámite que desea realizar.				X	
<b>Dimensión: Percepción</b>						
<b>Indicador: Igualdad de Trato</b>						
21	Los colaboradores han demostrado preferencias al momento de atender a los usuarios.					X
22	Se brinda una igualdad en el trato a los usuarios que vienen a realizar un trámite en la Municipalidad.					X
<b>Indicador: Respetuosidad de los colaboradores</b>						
23	Los colaboradores son respetuosos al atender y brindar información a los usuarios para la realización de su trámite.				X	
24	Los colaboradores de la Municipalidad responden de manera cordial y respetuosa a sus consultas.				X	

Cuadro de datos

RELACIONES INTERPERSONALES												CLIMA ORGANIZACIONAL												
RESOLUCION DE CONFLICTOS				EMPATIA				COMUNICACIÓN EFECTIVA				LIDERAZGO				TRABAJO EN EQUIPO				MOTIVACIÓN LABORAL				
Resuelve conflictos		Compañerismo		Apoyo		Confianza		Flexibilidad		Asertividad		Colaboración y trabajo en equipo		Inspiración y motivación		Toma de decisiones		Participación		Reconocimiento		Afiliación		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
1	1	2	3	2	2	1	1	3	1	3	4	2	2	3	2	4	3	2	4	1	2	3	4	2
2	1	2	3	2	4	3	2	4	2	3	2	4	2	2	3	1	3	2	1	3	2	3	4	2
3	2	1	1	1	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	5	4	3	2	5	5	4	3	5
4	2	3	5	2	5	5	2	2	5	5	5	1	2	3	5	3	5	5	2	2	5	5	5	1
5	1	2	3	1	2	2	3	1	2	3	1	3	4	3	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4
6	1	1	2	2	5	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
7	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4
8	3	3	3	3	5	1	1	5	5	5	1	5	3	5	5	4	1	5	2	3	1	2	1	1
9	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	4	3
10	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	2
11	2	3	3	1	2	2	3	1	2	3	1	3	4	3	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4
12	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4
13	3	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	5	5	4	2	5	3	4	4	4	3	3
14	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
15	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4
16	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
17	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	3	5	5	3
18	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5
19	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
20	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
21	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
22	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	3	4	4

23	4	2	3	4	5	3	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	2	2	5	5
24	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	3	4	4	3	3	1	2	5	5
25	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
26	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
27	4	3	3	4	5	3	3	3	5	4	5	2	4	3	5	3	4	4	2	2	1	1	5	5
28	4	4	4	5	3	3	5	2	4	4	5	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2
29	4	3	5	5	5	3	2	2	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	3
30	5	2	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	1	2	5	5
31	3	3	3	2	5	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	2	3	4	5
32	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
33	4	3	3	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	2	3	5	5
34	1	3	2	5	5	5	5	5	2	3	2	2	1	2	5	2	2	1	2	2	1	1	5	5
35	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5
36	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
37	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	4	4	4	5	4	4	1	4	4	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3
40	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	2	2	2
41	2	1	5	2	5	2	5	3	1	1	3	3	2	2	1	3	5	4	5	5	3	2	5	5
42	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	4	5	4	4	2	2	1	1	2	1
43	2	3	4	4	4	3	2	4	2	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3	2	1	2	3	1
44	2	1	5	3	3	5	2	3	1	1	3	2	5	3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	4
45	2	3	5	3	5	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	5	5	5	5	1	2	2	2
46	3	1	3	3	2	3	4	5	3	4	3	2	3	2	5	3	5	3	3	2	1	2	1	1
47	5	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	1	3	1	2
48	2	1	5	3	3	5	1	3	1	1	3	2	2	2	3	2	1	4	3	3	1	4	3	4
49	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	5
50	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
51	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	5	4	5	4	2	2	3	3
52	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3
53	2	1	5	3	5	2	2	3	1	3	2	2	2	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5
54	2	3	5	3	4	2	1	3	1	1	4	3	2	3	1	5	5	3	5	5	5	2	5	5

55	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2
56	2	3	5	2	5	5	2	2	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1
57	2	3	1	5	5	3	5	5	5	2	4	4	1	2	3	1	5	3	3	2	5	5	4	3
58	1	3	5	3	5	2	2	3	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1
59	4	4	5	5	5	3	2	3	2	3	5	2	2	5	5	2	5	5	5	3	1	2	1	1
60	4	3	4	4	3	1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	2	2	3	3
61	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5
62	2	3	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	2	2
63	4	3	5	4	4	3	5	2	4	5	4	3	2	1	3	2	4	3	6	4	4	3	5	1
64	1	2	4	3	3	4	1	2	1	2	1	2	3	2	2	4	3	2	3	2	4	3	5	1
65	2	2	5	4	5	4	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	1	3
66	2	1	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	4	4	4	3	4	1	1	1	2	2
67	2	1	5	4	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1
68	2	1	5	4	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1
69	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	5
72	1	1	5	4	5	3	3	2	1	3	4	5	2	1	1	1	1	1	4	3	2	4	5	5
73	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2
74	5	4	4	4	5	4	4	1	4	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	4	3	2	2	3
75	2	1	5	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	5	5
76	3	2	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5
77	1	1	5	3	5	4	3	2	1	1	1	1	5	4	3	5	2	4	3	5	2	4	2	5
78	2	1	5	2	4	2	4	3	3	1	2	3	2	2	4	2	4	3	5	5	3	3	5	5
79	5	1	2	5	4	2	2	2	1	2	5	4	5	1	2	5	3	2	2	2	1	2	5	4
80	5	3	5	5	5	5	2	3	3	3	5	5	4	3	5	4	3	3	5	5	5	3	5	4
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	3	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4
83	4	3	2	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
84	3	3	3	3	3	3	5	4	3	2	2	1	3	5	5	4	1	5	2	3	1	2	1	1
85	2	1	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1
86	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4

87	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
88	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	1	1	3	1
89	3	5	5	5	4	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	3
90	1	2	1	2	5	3	5	5	2	3	3	2	1	2	5	3	2	2	2	2	1	1	5	5
91	2	4	1	2	5	4	1	2	3	4	5	2	4	2	5	2	5	5	4	1	1	2	3	1
92	1	3	4	4	5	2	1	1	2	5	2	3	3	2	4	4	2	3	5	2	1	1	1	2
93	4	1	3	2	4	3	1	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	3	4	5	4
94	2	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	2	2	5	4	5	4	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	1	2
96	2	1	5	2	4	3	1	1	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1
97	4	4	5	5	5	5	3	3	5	2	3	3	4	5	5	4	5	3	3	5	4	1	4	3
98	5	2	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	2
99	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
100	3	1	5	5	4	4	5	2	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	3	2	1	1	4	1
101	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	1	1	4	3
102	2	1	2	1	3	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	1	2
103	1	2	1	3	2	2	4	1	2	4	4	2	1	2	3	3	2	4	4	5	3	4	4	3
104	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	1	1	1	3
105	2	1	5	2	4	3	1	1	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1
106	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	1	3	5	5
107	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
108	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	1	4	4
109	2	5	3	4	4	2	2	2	4	2	5	2	1	2	4	3	2	3	4	2	1	4	2	5

11																								
0	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	2	2	4	4
11																								
1	5	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	3
11																								
2	2	2	5	4	5	4	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	1	2
11																								
3	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
11																								
4	2	2	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1
11																								
5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	5	5
11																								
6	5	3	5	4	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	2	1	1
11																								
7	1	1	2	2	3	4	5	5	4	4	5	5	3	2	3	4	5	3	4	5	5	4	4	5
11																								
8	3	1	5	5	4	4	5	2	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	3	2	1	1	3	1
11																								
9	2	2	5	5	4	4	3	2	5	5	4	4	5	1	4	4	5	5	4	4	1	1	3	4
12																								
0	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	2	4	4	5	4	4	3	3	2	2	3	4
12																								
1	2	3	4	4	4	3	2	4	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	1	2	3	1
12																								
2	2	3	5	3	5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	5	3	5	3	3	2	3	3	4	3
12																								
3	5	3	5	4	5	4	4	3	4	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	1	3	1	3
12																								
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4
12																								
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	2	2	4	4	3	4	5	4	5	4	2	2	3	3
12																								
6	2	1	5	3	5	2	2	3	1	3	2	2	2	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5

12																								
7	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	3	2
12																								
8	1	3	5	3	5	2	2	3	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1
12																								
9	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	2	2	3	3