



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de  
Yauya - Ancash 2020**

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Br. Adriana Victoria, Torres Richarti (ORCID: 0000-0001-8825-7617)**

**ASESOR:**

**Dr. Freddy Antonio, Ochoa Tataje (ORCID: 0000-0002-1410-1588)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Reforma y modernización del estado**

**LIMA - PERÚ**

**2020**

### **Dedicatoria**

A Dios, por guiarme en cada paso que he dado en mi vida y carrera profesional, por darme la bendición más grande del mundo de tener una familia a mi lado.

A mi madre por su apoyo y amor incondicional.

A mi padre por la fortaleza para ser cada día mejor.

A mi hermana por sus consejos.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por ser la casa de estudios que me acogió y guio en la correcta formación académica para ser un mejor profesional, y darme la oportunidad de culminar con éxito este posgrado.

A mi asesor, Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje, por brindarme sus conocimientos semana a semana y lograr la realización de la presente tesis.

## **Página del Jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Adriana Victoria Torres Richarti, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Campus Ate; declaro que el trabajo académico titulado “**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020**”, presentada en 88 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 08 de agosto de 2020

  
\_\_\_\_\_  
Adriana Victoria Torres Richarti  
DNI: 47090443

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1 Tipo y Diseño de investigación	16
2.2 Variables, Operacionalización	17
2.3 Población, muestra y muestreo	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5 Procedimiento	21
2.6 Métodos de análisis de datos	21
2.7 Aspectos éticos	21
III. Resultados	22
3.1 Descripción de resultados	22
3.2 Contrastación de hipótesis	24
IV. Discusión	29
V. Conclusiones	33
VI. Recomendaciones	34
Referencias	35
Anexos	41
Anexo 1: Matriz de consistencia	42
Anexo 2: Instrumentos de medición de las variables	45
Anexo 3: Base de datos de la prueba piloto	49
Anexo 4: Base de datos de la muestra	50

Anexo 5:	Certificados de validez de contenido	54
Anexo 6:	Artículo científico	55
Anexo 7:	Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.	67

## Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de variable: Calidad de servicio	17
Tabla 2	Operacionalización de variable: Satisfacción del usuario	18
Tabla 3	Resultados de los niveles de la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario	20
Tabla 4	Confiabilidad de la variable: calidad de servicio y satisfacción del usuario	20
Tabla 5	Distribución de los niveles de calidad de servicio.	22
Tabla 6	Distribución de los niveles de satisfacción del usuario.	23
Tabla 7	Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.	24
Tabla 8	Grado de correlación y nivel de significación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.	25
Tabla 9	Grado de correlación y nivel de significación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.	25
Tabla 10	Grado de correlación y nivel de significación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.	26
Tabla 11	Grado de correlación y nivel de significación entre la seguridad y la satisfacción del usuario.	27
Tabla 12	Grado de correlación y nivel de significación entre la empatía y la satisfacción del usuario.	28

## Índice de figuras

	Página
Figura 1: Diseño correlacional	16
Figura 2: Fórmula para hallar la muestra	19
Figura 3: Distribución de los niveles de calidad de servicio	22
Figura 4: Distribución de los niveles de satisfacción del usuario	23

## Resumen

En la investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020”, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 80 usuarios. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los usuarios de la Municipalidad distrital de Yauya. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió 0,830 siendo de magnitud muy alta para la variable calidad de servicio y 0,747 siendo de magnitud moderada para la variable satisfacción del usuario.

Con referencia al objetivo general: Determinar si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020, se concluye que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .700\*\*).

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

## **Abstract**

In the research entitled: "Quality of service and user satisfaction in the District Municipality of Yauya - Ancash 2020", the overall objective of the research was to determine the relationship between quality of service and user satisfaction in the District Municipality of Yauya - Ancash 2020.

The type of research is basic, the level of research is correlational descriptive, the design of the research is no experimental transversal and the approach is quantitative. The sample consisted of 80 users. The technique used is the survey and the data collection tools were two questionnaires applied to users of the district municipality of Yauya. For the validity of the instruments, the expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Cronbach alpha was used which came out 0.830 being of very high magnitude for the variable quality of service and 0,747 being of moderate magnitude for the user satisfaction variable.

With reference to the general objective: To determine if the quality of service is related to the user satisfaction of the District Municipality of Yauya - Ancash 2020, it is concluded that there is a direct and significant relationship between the quality of service and user satisfaction. This is shown by the Spearman statistic (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .700\*\*).

*Keywords:* Quality of service, user satisfaction, municipality.

## **I. Introducción**

El mundo de ahora está especializado por una alta competencia, establecida por la calidad y la satisfacción siendo ellas significativas para el crecimiento institucional, además para los países líderes como Estados Unidos, China, Rusia y entre otros países potencia en Europa, dentro de ellas podemos notar la cercanía de las variantes sugestivas externas e internas que detectan al usuario en un estado de ánimo de satisfacción y decepción, mientras consideramos el agente humano intangible más beneficioso de las empresas; de igual forma, las entidades públicas y privadas deben adoptar las normas y los proyectos útiles, para optimizar el entorno del incremento laboral de los trabajadores. A lo largo del tiempo en el Perú hemos podido observar que en las entidades del estado o sector público no tienen un buen trato hacia el usuario ya sea por una falta de empatía o capacidad de respuesta por parte del trabajador, pero en estos últimos años las entidades del estado le están dando mayor importancia al usuario, enfocándose en brindar un buen sistema de calidad, ya que el fin de sus labores es satisfacer o dar algún beneficio a la población.

En la Municipalidad Distrital de Yauya, por ser un municipio alejado de la capital de Ancash, no se está llevando a cabo un buen trabajo de la calidad de servicio, debido que es el distrito más alejado de todos, esto hace que se entorpezca la realización adecuada de las labores de todo el personal, de la misma manera el que no hayan trabajadores para todas las áreas de la municipalidad, causando esto la insatisfacción de la comunidad por la ausencia de atención en algunas áreas teniendo que esperar a que llegue un trabajador más o menos alrededor de una vez por semana o esperar más tiempo para ser atendidos. En la gestión pública moderna, la eficacia de los servicios es un factor principal en las reformas, donde el punto de origen es la prestación de los mismos a la ciudadanía con el fin de complacer sus necesidades y derechos. Para ello, la consulta formal y apropiada a los ciudadanos es la parte primordial para realzar la eficacia de la asistencia del servicio, acrecentar la eficiencia, fortalecimiento de los resultados, entre otros beneficios. (Salas, 2017)

Finalmente, debemos ofrecerle al usuario un mejor servicio, ya que gracias a la tecnología de la información ellos pueden acceder a lo que acontece en su país, generando expectativas máximas en cuanto a transparencia, eficiencia, fiabilidad y sobre todo empatía. Por tales motivos es importante realizar una investigación que evalúe la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

Respecto a los antecedentes previamente revisados en el **contexto internacional**, se tiene a Bustamante, Zerda, Obando y Tello (2020) en su artículo científico referente la percepción de la eficacia de los servicios en la sanidad de Guayas. Se realizó un estudio cuantitativo, no experimental y transeccional. El muestreo fue de prototipo probabilístico y se empleó un cuestionario a una muestra de 533 individuos. Se concluye también que los ítems que definen los factores de expectativas en general son comparables con los agentes que definen los factores de percepción. Asimismo, Numpaque, Buitrago y Pardo (2019) en el artículo científico sobre la eficacia de la atención en la asistencia de cirugía ambulatoria a partir de la apreciación del beneficiario. El método fue de prototipo descriptivo y de un corte transversal, con una orientación cuantitativa. Concluyendo que la apreciación del enfermo referente la eficacia de la atención se ha transformado en un agente definitivo para introducir programas de mejoría en las actividades administrativas de los establecimientos de sanidad. Por otro lado, Contreras, Fraile y Suárez (2019) en su artículo científico sobre el control de calidad de servicio mediante el patrón de SERVQUAL, presentado por la Universidad de Tarapacá, Chile. Su instrumento fue el cuestionario que reunió 16 indicadores que simbolizan las cinco dimensiones. Se concluye que los niveles de la eficacia del servicio se revelaron contrarios o negativos a causa principalmente de que no fueron sobrepasadas las expectativas del usuario de acuerdo a sus intereses.

De igual manera, Vázquez y Sanz (2019) en su artículo científico sobre la satisfacción de los enfermos constituyen una alta guía de la eficacia asistencial brindada por los Centros de Salud Mental, presentado por Salud Mental del Hospital Universitario en Madrid. El método fue otorgar a los trabajadores del Centro de Salud Mental por medio de un cuestionario validados con una encuesta. Se concluye que la alta satisfacción de los usuarios es congruente con el análisis realizado, si bien sería recomendable mejorar las tasas de cumplimentación a fin de poder darle mayor validez. Para Silva y otros (2019) en su artículo científico sobre la satisfacción del consumidor basada en los atributos del servicio de alojamiento. La investigación sigue el enfoque metodológico cuantitativo y analizado por medio de la estadística descriptiva. Se concluye que los atributos investigados contribuyen de manera diferente a la satisfacción del consumidor dependiendo del tipo de viajero informado. De igual manera, Maggi (2018) en su investigación sobre la apreciación de la eficacia de la atención con la relación de la satisfacción de los enfermos en el Hospital General de Milagro, con el método deductivo y su enfoque cuantitativo, considerando 357 usuarios, siendo su conclusión

que el desarrollo de estrategias permitirá que se entregue un mejor servicio en términos de tiempo, atención y confianza. Asimismo, López (2018) en su investigación sobre la eficacia de la asistencia y la satisfacción en un restaurante, teniendo una investigación mixta, cuantitativa y descriptiva. Siendo la muestra es de 365 comensales encuestados llegando a la conclusión de hallar los componentes importantes en la calidad del servicio tales como: la respuesta inmediata, trato personalizado, infraestructura, equipos y maquinarias modernas.

Igualmente, Salas (2017) en su investigación sobre el diagnóstico de la eficacia del servicio en el sector público, con una metodología cuantitativa y cualitativa a la vez, y una muestra de 114 personas. Concluyendo que la eficacia del servicio entregado a los sujetos de control fiscal del área del Meta, es complaciente; donde más del 80% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la eficacia del servicio. Tenemos también a Di Clemente (2017) con su tesis de investigación sobre las variantes vivenciales de la virtud de vida, la honestidad y la complacencia del turista gastronómico. Cuya conclusión fue que el choque positivo que las variables vivenciales tienen en los resultados de marketing, enfocado en la necesidad de conceder mayor valor a los elementos emocionales del viaje para conseguir la satisfacción de los consumidores y la capacidad de los sistemas turísticos de hoy en día. También, Tonato (2017) con su tesis de investigación sobre la eficacia de la asistencia pública en el Ecuador, en el tema centro de atención universal del IESS. La metodología empleada fue de enfoque mixto y su nivel fue descriptiva, con una muestra de 384 usuarios, cuya conclusión de las tres dimensiones, expresa que el beneficiario recibe una eficacia de servicio en un porcentaje de 54% siendo un bajo nivel de satisfacción en relación al servicio prestado. Morán (2016) con su tesis de investigación sobre el estudio a la eficacia del transporte urbano a partir de la percepción del usuario en la ciudad de Esmeralda. Este trabajo científico es de prototipo descriptivo, con una muestra de 407 usuarios, cuya conclusión la calidad del servicio de transporte urbano presenta muchas deficiencias a causa de la falta de evaluaciones al servicio en aproximadamente sesenta años de funcionamiento, siendo el trato percibido por parte de choferes y cobradores el mayor disgusto que presentan los usuarios. Igualmente, Ros (2016) en su indagación sobre la eficacia de servicio y satisfacción del beneficiario de personas con discapacidad mental, en la Universidad Católica San Antonio. La metodología tuvo una dirección cuantitativa de diseño no empírico, con una muestra de 141 usuarios, cuya conclusión logra tener un resultado afirmativo conforme al prototipo de medición que posee un adecuado ajuste.

Por otro lado, García (2016) desarrolló para su tesis de investigación relacionando la eficacia del servicio y la atención a los que asisten en la biblioteca de Temuco. Esta pesquisa identificó que entre los dos factores existe una correlación inmediata y positiva por la unión de Spearman de 0.769 y una exposición menor a 0.05, por lo que se concluyó que la práctica de administración se identifica en persona con el respeto del usuario. Asimismo, Santiago (2016), con su tesis de investigación relacionando a la realización de la administración relacionada a la aprobación de los clientes de la Municipalidad del Manabí, concluyendo que se demuestra la certeza que debe poseer la realización administrativa para acrecentar la satisfacción del beneficiario y optimizar los servicios previstos y esperados por los usuarios. Lo que para Morales (2016) en su investigación sobre la eficacia, eficiencia y orientación al cliente en educación superior, presentado en la Universidad Autónoma de Barcelona. La muestra consta de 126 universidades, siendo su conclusión que las cualidades de la calidad y el prestigio tienen una repercusión en el diagnóstico de productividad.

En referencia a los antecedentes previamente revisados en el **contexto nacional**, para Gutiérrez y Mendoza (2019) en su artículo científico sobre el tiempo de demora y calidad de atención en pacientes en sala de operaciones. El método, fue los grados de satisfacción e insatisfacción se definieron por medio de la herramienta SERVQUAL transformado. Concluyendo que existe una conexión inversa entre el tiempo de demora y la apreciación de la eficacia en la atención; por otra parte, el grado de insatisfacción está relacionado al daño de la calidad de vida más que al tiempo de demora. Por otro lado, Hernández, Rojas, Prado y Bendezu (2019) en su artículo científico sobre bienestar del usuario y el cuidado en instituciones del ministerio de sanidad. El método para el estudio fue metódico de corte transversal usando datos de la encuesta. Concluyó que tres de cada cuatro usuarios consideran como buena o muy buena la atención percibida en instituciones del MINSA, existiendo poblaciones con un mínimo de satisfacción con la atención. Asimismo, Becerra y Condori (2019) en su artículo científico satisfacción de usuarios en hospitales públicos, con la experiencia del método de cero colas en Ica. Se tomó la encuesta a 1067 usuarios, donde se concluye que la implementación del método de cero colas mejoró el grado de satisfacción, el buen trato, el cumplimiento del horario de atención médica y la claridad e notificación brindados por sobre el estándar deseado. Tenemos también para Cardoza, Hidalgo, Peña, Pulido y Torres (2019) en su artículo científico sobre el bienestar con la vida y entusiasmo laboral. La investigación es de prototipo descriptivo y correlacional, el diseño es no empírico

y transeccional, siendo la muestra de 130 trabajadores administrativos. Concluyendo que existe una correspondencia positiva alta y significativa entre el bienestar con la vida y el entusiasmo laboral de los trabajadores administrativos de una universidad privada en Chimbote, esto quiere decir que, a más bienestar con la vida, superior será el entusiasmo laboral.

Igualmente tenemos a Vilca, Jiménez, y Cazares (2020) en su artículo científico sobre los indicadores que enriquecen la eficacia del servicio electrónico de los hoteles en el Perú, siendo este estudio descriptivo y explicativo, de perspectiva cuantitativa, con una muestra de 200 usuarios, cuya conclusión se logró cumplir con el objetivo principal de la encuesta piloto, el cual era el analizar los indicadores de la mercadotecnia digital que enriquezcan la eficacia de servicio electrónico que ofrecen las pequeñas empresas del sector hotelero de Cusco. Se tiene a Guerrero (2020) siendo su tesis de indagación sobre de la eficacia de servicio en la cuna jardín en el caso de las trabajadoras administrativas. El trabajo de indagación está bajo la perspectiva cualitativo, las entrevistas fueron realizadas a 7 trabajadores en el cual se concluyó que las especialistas desarrollan un trabajo de calidad en las distintas áreas de pedagógicas. Asimismo, Velásquez (2020) en su estudio referente a la eficacia de servicio en el bienestar del beneficiario en el Ministerio de Sanidad, teniendo un enfoque cuantitativo y de tipo básica descriptiva, donde la muestra es de 242 usuarios. Recomendando al Director de la Red del Ministerio de Salud dar a conocer la importancia de todas las deficiencias que pueda tener la eficacia de servicio hacia la satisfacción del beneficiario. Para Seminario (2019) en su investigación sobre la mejora de la eficacia de servicio de la empresa municipal Inmobiliaria SAC, en Tumbes. Con un prototipo de estudio descriptivo y de corte transversal, concluyendo que el programa de actividad por competencia de la aptitud humana influye significativamente en las dimensiones, permitiendo el incremento de la eficacia del servicio.

Castillo y Durand (2019) con su tesis de investigación referente la reciprocidad de la eficacia del servicio y la complacencia del consumidor de restaurantes de comida italiana en Huacho. La metodología empleada fue de dirección cuantitativa, correlacional y no experimental, cuya muestra es de 276 usuarios, siendo su conclusión que, a una excelente eficacia del servicio, mayor será la satisfacción del consumidor, determinando que la eficacia del servicio se vincula positiva y significativamente en la complacencia de los consumidores de los restaurantes de comida italiana del balneario del Huanchaco. Aquino (2018) en su tesis de investigación sobre el estado de complacencia de los clientes en proporción a la atención

recibida por la farmacia de un policlínico en Lima. La metodología empleada fue de orientación cuantitativo, de prototipo descriptivo, y de diseño no empírico con corte transversal, siendo la muestra de 348 usuarios, cuya conclusión fue que los usuarios se muestran complacidos con la calidad de atención, pero cabe señalar que el 38.51% muestra insatisfacción. De igual manera Estrada (2018) en su investigación acerca de la apreciación de la eficiencia del servicio según género, en la Municipalidad Metropolitana de Lima. La metodología fue de prototipo básico y comparativo de grado descriptivo. La población fue de 322 usuarios, y se concluyó en que se encontró varias evidencias que pueden confirmar que no hay diferencias grandes en la evaluación o investigación de la eficacia del servicio respecto a la disposición de respuesta según género.

Por otro lado, Orozco (2018) en su estudio para la tesis de investigación sobre la revisión interna y eficacia de servicio en el sector de logística en la Municipalidad Metropolitana de Lima. La población de estudio es de 70 servidores públicos. El sistema que usó para su toma de data fue la encuesta. Dando la siguiente conclusión, los resultados mostraron que cuando existe mayor control interno tiene más apreciación la calidad de servicios, y el estudio indicó que se debe a la apreciación de los clientes en relación a las instalaciones, equipos y apariencia del personal puede ser un poco más positiva cuando se tiene control en el área interna. También, Álvarez (2018) en su investigación acerca de la dirección municipal, eficacia del servicio y atención al beneficiario en la Municipalidad de Santa Anita. La metodología de investigación fue cuantitativa con un diseño no experimental. Se concluyó que para tener buen rendimiento en cuanto a la eficacia de servicio se tendría que mejorar los factores de dirección y servicio al usuario en la municipalidad de Santa Anita, dado que no se está cumpliendo o efectuando soluciones de mejora en la administración. Tenemos también a Gonzáles (2017) en su investigación sobre la eficacia del servicio y el bienestar del habitante de la Municipalidad Distrital de San Borja. Siendo la técnica de la investigación fue de prototipo básica correlacional manejando un grado descriptivo, además presento un corte transversal y diseño no empírico, también el universo fue de 375 pobladores. Se concluyó que el nexo indicador entre la eficacia de servicio y atención al usuario, donde nos indica que una adecuada prestación de servicio es clave esencial para el triunfo de la Municipalidad Distrital de San Borja. Asimismo, Liza y Siancas (2016) con su investigación sobre la eficacia del servicio y la complacencia del beneficiario de una entidad bancaria. Las técnicas empleadas en esta investigación fueron: indagación, exploración documentaria y pesquisa, con una muestra de

377 usuarios, cuya conclusión que la eficacia de servicio impacta efectivamente en la complacencia del beneficiario, viendo que hay una brecha en lo deseado y lo recibido, dañando el grado de complacencia del beneficiario.

**La teoría** relacionada se desarrollará en el análisis de las variables, la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Empezaremos con la primera variable, la calidad de servicio, para el sostenimiento teórico a la investigación se considerará a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) los cuales dijeron que la eficacia del servicio se da en la relación entre un beneficiario y los componentes de organización de un servicio. El concepto de calidad del servicio para Bustamante, Zerda, Obando y Tello (2020) mencionaron que “La calidad se puede definir como un concepto relativo al uso esperado y percibido de un bien o servicio”. (p.162). De igual manera la nueva visión para optimizar la calidad con la colaboración activa de los pacientes, se basó esencialmente en una de las acciones de la Alianza Mundial para la confianza del enfermo establecida hace más de una década, a partir de la carencia de extender los medios que reducen las lesiones innecesarias asociadas con la atención médica. De modo similar, en el cuidado médica, la satisfacción del paciente está intrínsecamente asociada con el grado de calidad y se considera parte del marketing de servicios, en el que el término usuario se utiliza para referirse a la persona que recibe el servicio. (Costa, Moura, Moraes, Santos y Magalhães, 2020). Por otro lado, los planes que fomentan la dirección y la aceptación de los servicios para jóvenes son muy objetivos cuando la orientación amable se mezcla con las expectativas y necesidades de la demanda. Los servicios casi nunca ofrecen un servicio completo a los jóvenes, dejando las medidas y persistencia de la atención una vez atendido la causa urgente de consulta. Igualmente, si bien fueron pocos casos, todavía se restringe la atención al desembolso de los servicios. (Pastrana, Heredia, Olvera, Ibáñez, Castro, Hernández y Torres, 2020). De estos autores podemos decir que para ellos la calidad de servicio se concibe por la perspectiva del individuo. No obstante, no sabemos que es lo que el usuario percibe de un producto o servicio, siendo un poco difícil entender, por ello se entenderá y comprenderá la satisfacción del usuario, ya que esa es la forma de medir su aprobación en cuanto a la forma del servicio brindado.

Tenemos también a Sakyi (2020) que nos dijo que existen beneficios potenciales de una mejor calidad de servicio para las empresas y la economía global en general. Por ejemplo, el avance de la calidad de la asistencia es significativo pues es posible que influya en la elección de una empresa por parte de un usuario. Por lo tanto, se vuelve categórico para que las

empresas sepan cómo los clientes valoran los servicios prestados para permitir se centran en aquellos que ayudarán a proteger su desarrollo y sostenibilidad. Otros autores como Delahoz, Fontalvo y Fontalvo (2020) dijeron que alcanzar a establecer la eficacia de un servicio entregado solicita rigurosidad de la forma en cómo se lleva un juicio personal a uno razonado y cuantificable. La calidad del servicio se debe a que las perspectivas de los usuarios son resolutivas. También, Numpaque, Buitrago y Pardo (2019) refirieron que la calidad se entiende como la unión de las propiedades fundamentales de cualquier muestra de gestión o labor y por lo regular se ubica comprendido en todas las áreas del crecimiento del sujeto y la sociedad. En tal sentido, se debe mantenerse la esencia y conllevar a la institución a una mejoría adecuada y correcta para que los usuarios se sientan en confort, y en un ambiente en el cual puedan caracterizarlo como agradable y manifestando opiniones positivas de la Municipalidad distrital de Yauya.

Las particularidades de la calidad de servicio para Vizcaino, Marín y Fregoso (2019) la calidez en la atención debe ser una cultura que lleven todos los trabajadores de una empresa, a fin de afirmar que los beneficiarios del servicio logren la satisfacción por la atención dada, por ello recuperar la evaluación de estos usuarios, se establece en una acción social, admitiendo inspeccionar la forma en cómo y de qué modo se está brindando el servicio del trabajador. Para Knop (2019) nos mencionó en su investigación que, en los servicios de transporte y logística industrial, la alta calidad es una característica de servicio inherente que decide conservar un viejo usuario y ganando uno nuevo. En el método SERVQUAL, el estudio consiste en la valoración de la discrepancia entre la apreciación real de la calidad de los servicios y sus perspectivas e ideas sobre los servicios en todas las dimensiones. Por otro lado, Jemes, Romero, Labajos, y Moreno (2019) nos dijeron que la calidad del servicio se entiende como el equilibrio entre la satisfacción y las expectativas en la relación mutua entre los clientes y la organización que atiende sus necesidades. No hay acuerdo con la relación a las similitudes o diferencias en estos dos conceptos, ya que la satisfacción se describe como las expectativas que un usuario tiene de un servicio y cómo difieren del servicio real. Es significativo indicar que la medición de la calidad de una asistencia solicita un estudio minucioso de los criterios a valorar necesariamente del lugar y áreas.

De igual manera para Cayuela, Pastor y Conesa (2019) mencionaron en su investigación científica que ofrecer una buena calidad asistencial consiste en ejecutar las actuaciones necesarias en cada proceso con el mínimo precio posible y de modo que queden satisfechos

quienes reciben esa asistencia. La calidad asistencial pasa por alcanzar la adecuación del manejo clínico, la excelencia de ésta y la satisfacción de quien la recibe. También Muda (2019) nos dijo que la solución para el triunfo de satisfacer a los usuarios del sistema de información, está en la eficacia de los servicios dado por parte de los trabajadores del sistema de información. Los beneficios de la ciencia aplicada de la información en la cimentación de un individuo, una empresa e incluso en un país tienen un gran impacto. Asimismo, Contreras, Fraile y Suárez (2019) manifestaron en su investigación que la calidad se entiende como la unión de funciones para crear, renovar y optimizar servicios, productos y procesos, menguando el tiempo del período, los costos y la inestabilidad, con el objetivo de brindar lo mejor a los clientes.

También para Monroy y Urcádiz (2019) nos explicó que la eficacia es una de las primordiales bases de la progresión organizacional y partícipe de la cimentación de un futuro direccionado en gran parte por las capacidades ejercidas para saber brindar servicios y productos a un comprador más demandante y enormemente competitivo. La concepción de eficacia ha conseguido un válido protagonismo sea cual sea su visión, tanto desde la perspectiva académica como aquella que se origina desde el sector productivo o aspecto práctico. Esto quiere decir que corresponde a la sensación de los usuarios en relación con la asistencia recibida en función de sus expectativas, calificadas de acuerdo con diferentes niveles de satisfacción que van desde insuficiente, cuando el servicio no cumple con las expectativas, hasta excelente, cuando el servicio excede el inicial expectativas.

La trascendencia de la calidad de servicio logremos percibir que en la investigación que realizaron Vu, Grant y Menachof (2019) nos mencionan que las perspectivas de los usuarios y las expectativas posteriores del Aeropuerto Agua Santa (LSQ) son importantes con relación a la capacidad logística de un país. Se demostró que el uso del modelo de expectativa-carencia del servicio al cliente confirma la importancia de las causas que desfavorecen la eficacia del servicio que configuran las apreciaciones del usuario en relación con las perspectivas iniciales y, en última instancia, afectan la satisfacción del cliente. También para estos autores Widjajarto, Lubis y Yunan (2019) su estudio se basó a partir del enfoque a ofrecer una asistencia de calidad la prestación de servicios de calidad puede desarrollarse desde el aspecto de la aplicación, o tecnología brindada, generando una relación directa entre el usuario y la aplicación. Y para Vizcaino, Marín y Fregoso (2019) los orígenes de la concepción de una matriz para la actividad de la eficacia del servicio iniciando desde la indagación de preguntas

a respuestas vinculadas con el servicio y su progreso. No obstante, Meesala y Paul (2018) mencionaron que, tanto en la elaboración como en la asistencia, la mejoría de la calidad es la primordial causa de percusión ante la satisfacción e intención de comprar del usuario. El usuario percibirá la calidad de servicio de acuerdo al trato que le del personal que labore en él, y esta atención va desde el guardia de seguridad hasta el personal administrativo más calificado, ya que necesitan del servicio que prestan. Discutir sobre la calidad en estas instituciones implica optimizar la gestión de las empresas, ya que toda empresa moderna que desea resaltar en el área de servicios debe brindar una excelente calidad de atención.

Se han determinado cinco dimensiones importantes que sostiene esta variable, siendo las siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se dispuso que la variable se operacionaliza en sus dimensiones, tales como: (a) Elementos tangibles: Toda la instalación que es sugerida a los equipamientos, las apariencias del trabajador y áreas físicas. Siendo sus indicadores, la modernidad de la institución, un buen ambiente y una buena imagen por parte del personal. (b) Fiabilidad: Es la destreza para el desempeño de un cargo o labor que se realiza en un determinado momento. Siendo sus indicadores, la información precisa, puntualidad, respecto por el usuario y disponibilidad de atención. (c) Capacidad de respuesta: La capacidad para conseguir ofrecer ayuda a los usuarios al instante que lo requieran de modo que les pueda ofrecer una ayuda inmediata. Siendo sus indicadores, atención personalizada y la rapidez de atención. (d) Seguridad: El conocimiento del trabajador y la capacidad que tiene para ofrecer cordialidad y protección. Siendo sus indicadores, la privacidad y la eficiencia en el servicio a brindar. (e) Empatía: Es el esmero que brinda la compañía a sus usuarios. Siendo sus indicadores, disposición, paciencia, muestra de interés y una buena comunicación. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). La evaluación de la calidad de servicio para este estudio se tendrá en cuenta la herramienta de Servqual, la cual se dedica a examinar la apreciación según el prototipo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) su sobresaliente superioridad se fundamenta en brindar una mejor definición de los grados de calidad de servicio; igualmente los de aprobación y eficiencia en las operaciones. Esta se utilizó para obtener una medición de los servicios de calidad que la Municipalidad distrital de Yauya, que ayudara a saber cuáles son estos niveles, es necesario que este cuestionario sea moldeado para saber exactamente lo que está buscando.

Continuando con **la teoría** de la variable satisfacción del usuario, para el sustento teórico del estudio se considerará a Kotler (1989, citado en Cifuentes 2017) el cual mencionó que la

satisfacción del usuario se manifiesta según nivel y estado de ánimo de un usuario al adquirir algún servicio o producto. Para concepto de la satisfacción del usuario tenemos a Fernández (2020) que nos mencionó en su artículo científico los usuarios tienen distintos requerimientos y perspectivas de los productos o servicios que necesitan, por ello deben complacer al usuario quien definitivamente establece la razón de ser de las empresas. Al dialogar de la satisfacción, es trascendental tener en cuenta que es la consecuencia de la similitud entre lo que esperamos y el modo en que se da un servicio. La satisfacción de los usuarios presenta una ventaja agregada ya que ésta nos remite a la calidad del vínculo terapéutico construido con la unidad profesional. La calidad de la relación establecida entre usuarios y profesionales se ha venido señalando como uno de los factores de buen progreso en la terapia, independientemente de la técnica específica empleada. (Vázquez y Sanz, 2019). La eficacia se convierte en un desafío para la competencia de diversas organizaciones, quienes deben complacer las necesidades de sus usuarios y al mismo tiempo administrar óptimamente sus recursos. Las compañías orientadas al movimiento de diseño están más propensas a mostrar mayores grados de eficacia al innovar en procesos de atención, debido a que, al enfocarse en las experiencias y necesidades de los usuarios, el enfoque es una herramienta natural para innovar en el servicio, disminuyendo las brechas entre expectativas del usuario sobre un proceso de atención y su rendimiento al ser aplicado. (Cabana, Montero y Aguilera, 2019). El usuario es quien tiene la última voz para decir cómo han podido satisfacer sus necesidades, ya que, si estos buscan el apoyo de la institución, es porque se encuentran en diligencia, y si no se satisface la necesidad es porque no ha sido ayudado adecuadamente y sigue en la misma necesidad por la que ha asistido.

Las particularidades de la satisfacción del usuario para Almeida y Pelissari (2019) sostuvieron que el marketing presenta diferentes definiciones y formas de determinar la complacencia del beneficiario, que habitualmente se enmarcan dentro de las siguientes tres perspectivas principales: Primero el enfoque cognitivo, que aborda la satisfacción como una respuesta racional dada por el consumidor, basada en una efectiva evaluación entre expectativa y percepción de la asistencia o calidad del resultado; segundo la orientación que considera la satisfacción como una reacción emocional agradable, que se origina en un evento que ha alcanzado o superado las expectativas de consumo; y tercero el enfoque que une las dos perspectivas anteriores. Siendo para Moreno, Corrente, Perroca, Pavanelli, y Rocha (2019) que la satisfacción, en teoría sociopsicológica, es la expresión de una conducta. Los frecuentes

cambios en los servicios de sanidad y en el nivel de expectativa de los pacientes hacen la valoración y seguimiento de la atención fundamental para calcular y reconocer la satisfacción del paciente. La calidad individualizada tiene como meta perfeccionar la experiencia de bienestar del cliente analizando los procedimientos a través de la información aportada sobre las competencias profesionales y las características de las actividades asistenciales llevadas a cabo. (Fernández, Novo, Gomez, Díaz y Aguirre, 2019). La trascendencia radica en la calidad que se da del bien o servicio prestado, ya que al tener la misma, el usuario seguirá prefiriendo ante cualquier otra institución la que mejor ha sabido cumplir con sus necesidades.

En la investigación científica de Silva, Meneguetti, Araújo, Andrade, Gabriel, y Laus (2019) nos hablaron que, al valorar la satisfacción, es indispensable tener en cuenta que la percepción del paciente puede estar influenciada por varios factores, como las experiencias médicas anteriores y la situación de salud reciente del paciente. Según algunos autores, las preocupaciones de satisfacción del beneficiario la percepción subjetiva que la persona tiene de lo recibido cuidado. Asimismo, puede estar congruente con aspectos relacionados a la infraestructura material de los servicios, servicios y las representaciones de los usuarios del procedimiento. Por otro lado, la mala eficacia de los servicios brindados y la falta de seguimiento, control y mecanismos de valoración. En este contexto, valorar la complacencia de los pacientes con la asistencia es esencial para mejorar el trabajo realizado. Por lo tanto, la mejor comprensión de la satisfacción de estos pacientes parece ser una significativa fuente de estandarización y crecimiento en este sector. (Dias, Corrente, Galan, Pavanelli y Rocha, 2019). En estos últimos años, la valoración de los servicios de salud demostró ser una herramienta significativa para planear y gestionar sistemas y servicios de salud, no solo para valorar el éxito de intervenciones y el uso eficaz de los medios disponibles, sino también para satisfacer a toda la población de usuarios del sistema, por ello la importancia de la valoración que le dan a la satisfacción de los beneficiarios para el crecimiento de acciones que conduzcan a la mejoría de la atención. (Marinho, Freitas, Lisboa, Alencar, Rebouças, y Damasceno, 2018). Al analizar estos autores nos dicen que al momento que se requiere de un servicio, la persona que lo solicita tiene estándares en cuanto a ello, es por esa razón que siempre estarán evaluando cual es el rendimiento que tiene el trabajador para cubrir su necesidad.

La trascendencia de la satisfacción del usuario para estos autores Nguyen, Maxwell, Terveen y Konstan (2018) nos explicaron en su estudio, que no examinar la complacencia del beneficiario, la personalidad del beneficiario y cómo la personalidad del beneficiario puede

mejorar la satisfacción de este. Por otro lado, para Santos, Sardinha y Santos (2017) en su artículo científico nos mencionaron que el pedido de servicios de sanidad está aumentando, al igual que la responsabilidad de los establecimientos para asegurar el bienestar del consumidor con el cuidado que reciben y por lo tanto, están directamente conectados a la atención brindada por enfermería. Las organizaciones de atención médica tienen la necesidad de construir una buena relación con todos los miembros para que la eficacia del cuidado y la complacencia brindada se conviertan en un importante instrumento de marketing hospitalario. Ocurre a través de la enfermería, ya que está constituido por el conjunto de profesionales de la sanidad que mantienen un régimen ininterrumpido de trato con el paciente, a través del cuidado, que influye en la evaluación de los usuarios con relación a imagen del hospital.

Se han determinado cinco dimensiones importantes que sostiene esta variable las cuales son: (a) Calidad funcional percibida: El desarrollo de las relaciones del comprador y vendedor cuando termina, eso quiere decir que es todo lo que se le da al consumidor. Los resultados son parte de la experiencia de la calidad. Siendo sus indicadores la solución de quejas, el servicio esperado, servicio satisfecho y con un personal con conocimiento. (b) Calidad técnica percibida: Lo que el consumidor recibe, eso quiere decir, la consecuencia del proceso. También cuenta la puntualidad en la realización de los servicios. Siendo sus indicadores tiempo para absolver dudas y servicios conformes. (c) Valor percibido: El buen trato al usuario prestado por el trabajador mostrando voluntad para brindar una asistencia acertada. El desempeño es cuando la entrega y valor de utilidad que el beneficiario piensa haber conseguido después de obtener el servicio. Siendo sus indicadores la transmisión de confianza, los precios adecuados y la solución de problemas. (d) Confianza: La satisfacción e insatisfacción del beneficiario, se determina por la impresión que éste experimenta al momento de una obtención como resultado de la conformidad o disconformidad, que se origina de las perspectivas y los sentimientos obtenidos de su uso. El beneficiario está complacido cuando recibe lo que esperaba de su abastecedor y por lo contrario el beneficiario se encontrara descontento cuando el resultado de la adquisición del servicio es mínimo a lo que esperaba. Siendo sus indicadores la preocupación por las necesidades de los usuarios y minimizar los errores. (e) Expectativas: El estado de ánimo que muestran los usuarios por conseguir lo anhelado en un beneficio o asistencia que se obtienen. Puntualidad en la ejecución de los servicios. Siendo sus indicadores los servicios adaptados, la atención personalizada y el personal preparado. (Mejías y Manrique 2011).

La concordancia de las dos variables se fundamenta en la concepción de la eficacia del servicio y la complacencia del beneficiario ya que guardan cierta similitud, por lo que algunos escritores, han sugerido el modelo de estudio de calidad percibida como modelo de satisfacción en casos de estudios de un servicio. Ambos conceptos se centran en el resultado de la comparación entre el desempeño del servicio y estándares establecidos. La concordancia entre eficacia de servicio y satisfacción del beneficiario, es ofrecer una asistencia confiable, agradable y adecuado para el beneficiario.

Por tales motivos ya mencionado, se plantea el siguiente **problema general** ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020? Siendo los problemas específicos: (1) ¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles de la municipalidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020? (2) ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad del personal de la municipalidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020? (3) ¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta del personal de la municipalidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020? (4) ¿De qué manera se relaciona la seguridad por parte del personal de la municipalidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya – Ancash 2020? (5) ¿De qué manera se relaciona la empatía del personal de la municipalidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020?

**La justificación** es: La indagación se justifica por el análisis y evaluación de la eficacia de servicio que brinda el personal de la Municipalidad Distrital de Yauya haciendo el recojo de datos por medio de encuestas con el propósito de poder hallar la concordancia entre la eficacia de servicio en la Municipalidad Distrital de Yauya y la satisfacción del beneficiario. La justificación práctica, la investigación ayudará a los directores de la Municipalidad Distrital de Yauya a buscar la forma de optimizar las gestiones internas y externas para el servicio de la calidad que ofrecen a los pobladores de Yauya y de esta forma generar una mayor satisfacción en ellos. La justificación metodológica, permite lograr los objetivos realizados por la gestión mediante el manejo de los beneficios y habilidades, de modo que siempre se desarrolle un excelente desempeño, como actos con conducta, dirección con resultados eficaces lo cual aporte al rendimiento de la Municipalidad Distrital de Yauya. Por tal motivo con el paso de los años, se ha conseguido establecer cuáles son las principales bases de una gestión con resultados con escasa eficiencia, de los cuales se puede deducir que es por falta

de planificación e insuficiente inspección interna. La justificación social se da por los resultados obtenidos que favorecen al desarrollo de un servicio de excelencia que se les brinda a los usuarios de forma que beneficie a los mismos, cambiando la apreciación que estos tienen sobre la satisfacción.

Se ha planteado como **objetivo general**, Determinar si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. Siendo los objetivos específicos: (1) Determinar la relación de los elementos tangibles de la municipalidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. (2) Determinar la relación de la fiabilidad del personal de la municipalidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. (3) Determinar la relación de la capacidad de respuesta del personal de la municipalidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. (4) Determinar la relación de la seguridad por parte del personal de la municipalidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. (5) Determinar la relación de la empatía del personal de la municipalidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

Por ello, este estudio plantea la siguiente **hipótesis general**, La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya – Ancash 2020. Siendo las hipótesis específicas: (1) Los elementos tangibles de la municipalidad se relacionan con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. (2) La fiabilidad del personal de la municipalidad se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. (3) La capacidad de respuesta del personal de la municipalidad se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. (4) La seguridad por parte del personal de la municipalidad se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. (5) La empatía del personal de la municipalidad se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

## II. Método

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

Este estudio es de enfoque cuantitativo, porque se recolecta información por medio de la encuesta teniendo una medición numérica arrojada de ella y donde se analizará estadísticamente. El estudio tiene dos variables, dependiente e independiente. El trabajo en investigación es transversal ya que la data se tomó en un preciso momento. El tipo de estudio es básico puesto que indaga las teorías y tiene como meta la alteración o añadir más teorías que mejoren las siguientes investigaciones. Siendo de nivel descriptivo – correlacional, porque se determina el nivel de correlación entre las variables de la investigación en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

#### Diseño de investigación

La investigación presenta un diseño no empírico, porque el investigador no altera las variables, sino se consideran en su contexto natural para que posteriormente sean comprobados.

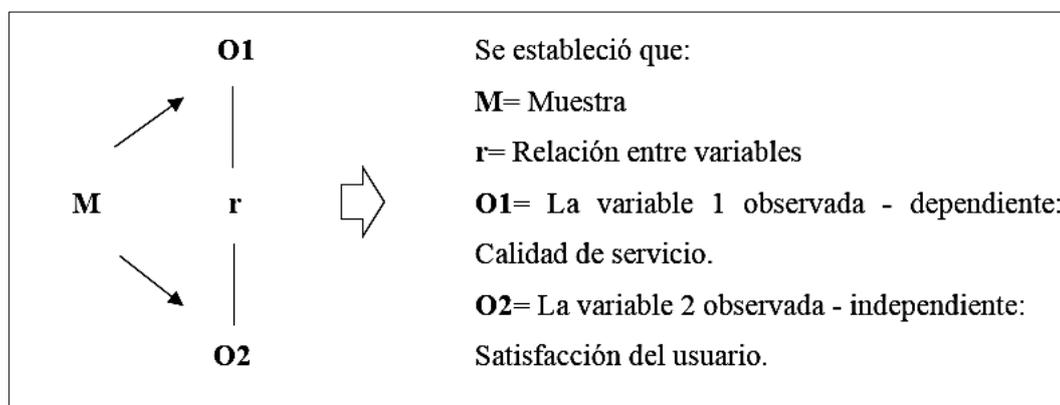


Figura 1. Diseño correlacional

#### Metodología

Asimismo, la metodología empleada fue el hipotético deductivo, ya que se formulan hipótesis según las dimensiones de cada variable, buscando comprobarlas en la etapa de resultados y llevándonos a deducir las conclusiones.

## 2.2 Variables, Operacionalización

### Definición conceptual de la variable calidad de servicio:

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) los cuales dijeron que la eficacia del servicio se da en la relación entre un beneficiario y los componentes de organización de un servicio.

Tabla 1

*Operacionalización de variable: Calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles
<b>D1: Elementos tangibles</b>	-Modernidad.	1 al 4		
	-Buen ambiente.			
	-Buena imagen.			
<b>D2: Fiabilidad</b>	-Información precisa.	5 al 8		
	-Puntualidad.			
	-Respeto por el orden de llegada.			
<b>D3: Capacidad de respuesta</b>	-Disponibilidad de citas.		Ordinal	
			N (1)	Alto
	- Rapidez de atención.	9 al 12	C.N (2)	Medio
			A.V (3)	Bajo
		C.S (4)		
<b>D4: Seguridad</b>	-Privacidad.	13 al 16	S (5)	
	-Eficiencia en el servicio.			
<b>D5: Empatía</b>	-Disposición.	17 al 20		
	-Paciencia.			
	-Muestras de interés.			
	-Comunicación.			

*Fuente:* Adaptado de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)

### Definición conceptual de la variable satisfacción del usuario:

Para Kotler (1989), citado en Cifuentes (2017), el cual mencionó que la satisfacción del usuario se expresa según el nivel y estado de ánimo de un usuario al adquirir algún servicio o producto.

Tabla 2

*Operacionalización de variable: Satisfacción de usuario*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles
<b>D1: Calidad funcional percibida</b>	-Solución de quejas.	1 al 4		
	-Servicio esperado.			
	-Personal con conocimientos.			
	-Servicio satisfecho.			
<b>D2: Calidad técnica percibida</b>	-Tiempo para absolver dudas.	5 al 8		
	-Servicios conformes.		Ordinal	
<b>D3: Valor percibido</b>	-Refleja confianza.	9 al 12	N (1)	Alto
	-Precios justos.		C.N (2)	Medio
	-Solucionar problemas.		A.V (3)	Bajo
			C.S (4)	
			S (5)	
<b>D4: Confianza</b>	-No cometer errores	13 al 16		
	-Inquietud por las necesidades de los usuarios.			
<b>D5: Expectativa</b>	-Servicios adaptados.	17 al 20		
	-Atención personalizada.			
	-Personal competente			

*Fuente:* Adaptado de Kotler (1989), citado en Cifuentes (2017).

### 2.3 Población, muestra y muestreo

La población es la suma de objetos o personas con singularidades idénticas y se las puede agrupar por conjuntos ya sea finito o infinito. Siendo el poblado total del distrito de Yauya 4093 habitantes. En nuestro estudio, la población para la muestra estuvo constituida por los usuarios que han sido atendidos por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauya durante el periodo de tres meses, la cual está conformada por 100 usuarios, teniendo así un poblado finito. Por ello para lograr el cálculo de la muestra sobre la población existente de 100 usuarios que acudieron a la Municipalidad Distrital de Yauya. Se empleó la previa fórmula:

$n = \frac{Z^2 p q N}{E^2 (N-1) + Z^2 p q}$	En donde: n = Tamaño de muestra N = Tamaño de la población p = Probabilidad de éxito (p = 0.5) q = Margen de error (q = 0.5) z = Nivel de confianza 95% (z = 1.96) E = Error de muestra (E = 0.05)
---	--

Figura 2. Fórmula para hallar la muestra

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (100)}{(0.05)^2 * (100 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$
$$n = 80$$

La muestra es de 80 usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauya.

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnica

Se empleó para la recopilación de datos la encuesta, la cual permitió conseguir información sobre las variables, la calidad de servicio y satisfacción del usuario con el fin de describir y explicar la relación que existe entre ellas.

## **Instrumento**

Se empleó para la recopilación de data mediante el cuestionario. Al aplicar el cuestionario obtenemos la data necesaria para poder analizar y dar a conocer los resultados de los usuarios.

## **Validez**

El instrumento de cálculo debe ser confiable y válido, por lo tanto, para comprobar la validez previamente de aplicarlos fueron supeditados a un proceso de validación de contenido, donde se evaluaron tres aspectos: claridad, pertinencia y relevancia de los ítems, los cuales fueron validado por dos jueces expertos en la materia de investigación.

Tabla 3

*Resultados de los niveles de la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario*

Expertos	Especialidad	Suficiencia	Aplicable
Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio	Metodólogo	Suficiencia	Aplicable
Dra. Silvia Alza Salvatierra	Metodólogo	Suficiencia	Aplicable

*Fuente:* Validación de expertos.

## **Confiabilidad**

La investigación se elaboró para la confiabilidad según la escala de Likert con el número de Alfa de Cronbach, donde se tomó a 80 usuarios de la Municipalidad distrital de Yauya. Posteriormente se analizó la data, usando el programa SPSS 25.0.

Tabla 4

*Confiabilidad de la variable: calidad de servicio y satisfacción del usuario*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de servicio	0,830	20
Satisfacción del usuario	0,747	20

*Fuente:* Validación de expertos.

En la tabla 4 el instrumento indicó 0.830 para la calidad de servicio presentando una confiabilidad muy alta y 0.747 para la satisfacción del usuario presentando una confiabilidad moderada, siendo ambas altamente confiables.

## **2.5 Procedimiento**

Se realizó un análisis de prueba con el objetivo de comprobar la confiabilidad de los instrumentos, en 10 usuarios con las mismas características de la muestra de la investigación, quienes se tomaron al azar y se les aplicaron los cuestionarios con escala de Likert, calidad de servicios y satisfacción del usuario.

La confiabilidad del instrumento se basa a partir de la muestra piloto, la cual se dieron por dimensiones y por variables, los cuales han sido identificados e interpretados en la tabla 5. Después de probar la validez y confiabilidad de los instrumentos, se procedió a tomarlos a la muestra de los 80 usuarios, los cuales respondieron en aproximadamente 15 minutos.

Posteriormente, se analizaron la data que arrojó la muestra de los 80 usuarios, mediante el programa SPSS 25.0. Además, los resultados del estudio, se han expuesto mediante tablas y figuras, con su adecuada interpretación, conforme a los objetivos e hipótesis sugeridos.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

El estudio actual está afirmado en la recopilación y sustracción de data generando un promedio que se mostrará en un archivo de Excel, la toma del instrumentó, aplicado por una encuesta de 40 preguntas, usando el programa SPSS 25.0, el cual nos dará la fiabilidad de lo realizado en las respuestas de los diferentes usuarios que asisten a la Municipalidad Distrital de Yauya en Ancash.

## **2.7 Aspectos éticos**

En el estudio actual, se tomó la encuesta con transparencia aplicado a los usuarios que van a la Municipalidad Distrital de Yauya en Ancash donde se estudiará la relación entre las variables para lograr conseguir resultados concretos y seguros con el fin de tener un marco estadístico con la realidad del distrito en estudio y siguiendo todos los parámetros determinados por la UCV.

### III. Resultados

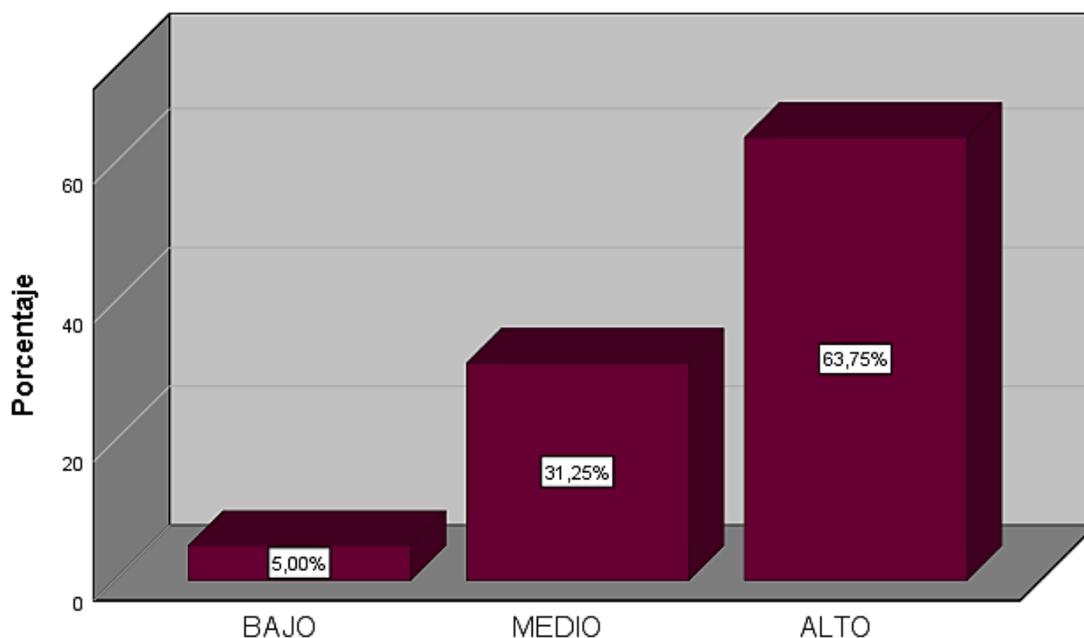
#### 3.1 Descripción de resultados

Tabla 5

*Distribución de los niveles de calidad de servicio.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	4	5,0	5,0	5,0
	Medio	25	31,3	31,3	36,3
	Alto	51	63,7	63,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuente:* Resultados SPSS 25.



*Figura 3.* Distribución de los niveles de calidad de servicio

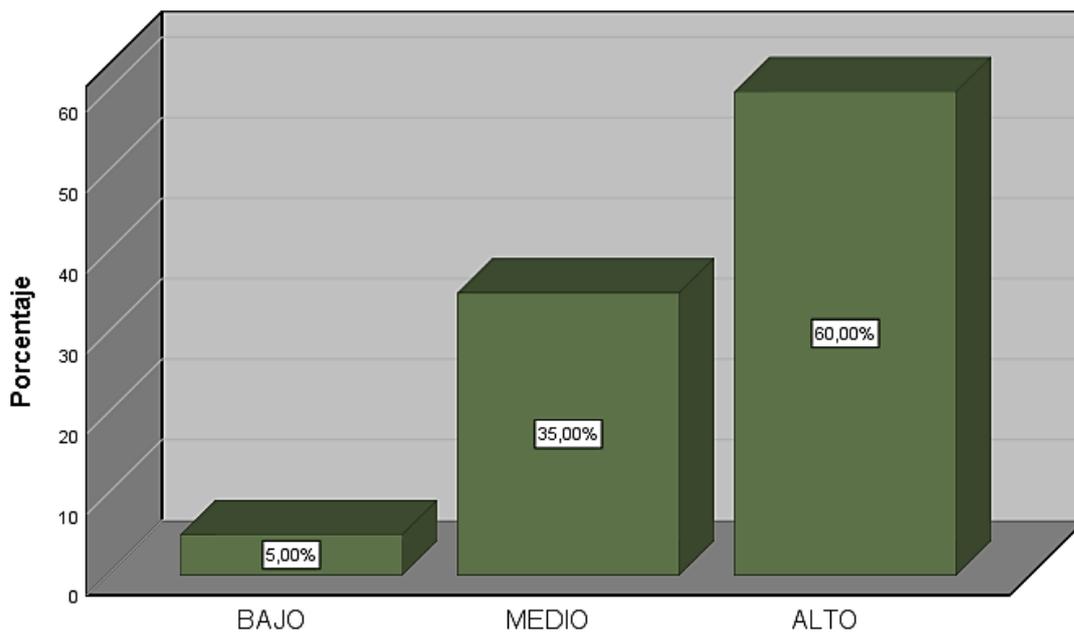
Según la tabla 5 y figura 3 se observa que, de acuerdo a los niveles de la calidad de servicio, el 5% es decir 4 de los usuarios manifiestan un nivel bajo, mientras que el 31.3% es decir 25 de los usuarios manifiesta un nivel medio y para el 63.7% es decir 51 de los usuarios manifiesta un nivel alto; es así como se puede mostrar que la mayoría de usuarios presentó un nivel alto.

Tabla 6

*Distribución de los niveles de satisfacción del usuario.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	4	5,0	5,0	5,0
	Medio	28	35,0	35,0	40,0
	Alto	48	60,0	60,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuente: Resultados SPSS 25.*



*Figura 4. Distribución de los niveles de satisfacción del usuario*

Según la tabla 6 y figura 4 se observa que, de acuerdo a los niveles de la satisfacción del usuario, el 5% es decir 4 de los usuarios manifiestan un nivel bajo, mientras que el 35.0% es decir 28 de los usuarios manifiesta un nivel medio y para el 60.0% es decir 48 de los usuarios manifiesta un nivel alto; es así como se puede mostrar que la mayoría de usuarios presentó un nivel alto.

### 3.2 Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general

H0. La calidad de servicio no se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya – Ancash 2020.

H1. La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya – Ancash 2020.

Tabla 7

*Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.*

		Satisfacción del usuario	
Rho de	Calidad de	Coeficiente de correlación	,700**
Spearman	servicio	Sig. (bilateral)	,000
		N	80

*Fuente:* Resultados del SPSS 25.

#### Interpretación:

Los resultados de la tabla 7, podemos observar que el grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman es 0,700, eso significa que existe una moderada relación positiva entre las variables.

#### Decisión:

Según la tabla 7 también podemos observar que los datos recolectados muestran el  $p=0,000 < 0,05$ , con lo que se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula por lo que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya – Ancash 2020.

#### Hipótesis específica 1

Ho. Los elementos tangibles de la municipalidad no se relacionan con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

Hi. Los elementos tangibles de la municipalidad se relacionan con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

Tabla 8

*Grado de correlación y nivel de significación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.*

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,467**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

*Fuente:* Resultados del SPSS 25.

### **Interpretación:**

Los resultados de la tabla 8, podemos observar que el grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman es 0,467, eso significa que existe una moderada relación positiva entre las variables.

### **Decisión:**

Según la tabla 8 también podemos observar que los datos recolectados muestran el  $p=0,000 < 0,05$ , con lo que se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula por lo que existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya – Ancash 2020.

### **Hipótesis específica 2**

Ho. La fiabilidad del personal de la municipalidad no se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

Hi. La fiabilidad del personal de la municipalidad se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

Tabla 9

*Grado de correlación y nivel de significación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.*

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,629**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

*Fuente:* Resultados del SPSS 25.

### **Interpretación:**

Los resultados de la tabla 9, podemos observar que el grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman es 0.629, eso significa que existe una moderada relación positiva entre las variables.

### **Decisión:**

Según la tabla 9 también podemos observar que los datos recolectados muestran el  $p=0,000 < 0,05$ , con lo que se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula por lo que existe relación directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya – Ancash 2020.

### **Hipótesis específica 3**

Ho. La capacidad de respuesta del personal de la municipalidad no se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

Hi. La capacidad de respuesta del personal de la municipalidad se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

Tabla 10

*Grado de correlación y nivel de significación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.*

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,507**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

*Fuente:* Resultados del SPSS 25.

### **Interpretación:**

Los resultados de la tabla 10, podemos observar que el grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman es 0.507, eso significa que existe una moderada relación positiva entre las variables.

### **Decisión:**

Según la tabla 10 también podemos observar que los datos recolectados muestran el  $p=0,000 < 0,05$ , con lo que se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula por lo que existe relación directa y significativa entre la calidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya – Ancash 2020.

### **Hipótesis específica 4**

Ho. La seguridad por parte del personal de la municipalidad no se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

Hi. La seguridad por parte del personal de la municipalidad se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

Tabla 11

*Grado de correlación y nivel de significación entre la seguridad y la satisfacción del usuario.*

		Satisfacción del usuario	
Rho de	Seguridad	Coefficiente de correlación	,574**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

*Fuente:* Resultados del SPSS 25.

### **Interpretación:**

Los resultados de la tabla 11, podemos observar que el grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman es 0.574, eso significa que existe una moderada relación positiva entre las variables.

### **Decisión:**

Según la tabla 11 también podemos observar que los datos recolectados muestran el  $p=0,000 < 0,05$ , con lo que se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula por lo que existe relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya – Ancash 2020.

### Hipótesis específica 5

Ho. La empatía del personal de la municipalidad no se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

Hi. La empatía del personal de la municipalidad se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

Tabla 12

*Grado de correlación y nivel de significación entre la empatía y la satisfacción del usuario.*

		Satisfacción del usuarios	
Rho de	Empatía	Coefficiente de correlación	,637**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

*Fuente:* Resultados del SPSS 25.

#### **Interpretación:**

Los resultados de la tabla 12, podemos observar que el grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman es 0.637, eso significa que existe una moderada relación positiva entre las variables.

#### **Decisión:**

Según la tabla 12 también podemos observar que los datos recolectados muestran el  $p=0,000 < 0,05$ , con lo que se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula por lo que existe relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya – Ancash 2020.

#### **IV. Discusión**

Dentro de la gestión pública moderna, la eficacia de los servicios es un factor principal en las reformas, donde el punto de partida es la prestación de los mismos a la ciudadanía con el fin de satisfacer sus necesidades y derechos. Para ello, la consulta formal y apropiada a los ciudadanos es la pieza fundamental para realzar la calidad de la asistencia del servicio, incrementar la eficiencia, aseguramiento de los resultados, entre otros beneficios. (Salas, 2017).

Los resultados adquiridos al emplear la técnica estadística dada por el programa SPSS V25, para obtener los estadísticos de las variables de la investigación y la semejanza de las hipótesis referentes a los objetivos, demostrando que el objetivo general planteado fue determinar si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

A nivel de validez en la investigación es necesario detallar que la herramienta utilizada para la adquisición de la información, fue validado por el criterio de dos expertos y para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizó los resultados de la prueba piloto conformado por 10 usuarios, con el cual, se resolvió mediante el coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo como resultado, para el cuestionario relacionado con la variable independiente “Calidad de servicios” de 0,830, que es considerado como una fiabilidad muy alta y para el cuestionario relacionado con la variable dependiente “Satisfacción del usuario” el resultado fue de 0,747, considerado como una fiabilidad moderada, lo cual manifiesta que los datos del estudio de ambas variables, son fiables.

El informe de los resultados de la descripción estadística de la calidad del servicio en la tabla 5 y figura 3 se observa que, el 5% es decir 4 de los usuarios manifiestan un nivel bajo, mientras que el 31.3% es decir 25 de los usuarios manifiesta un nivel medio y para el 63.7% es decir 51 de los usuarios manifiesta un nivel alto; es así como se puede mostrar que la mayoría de usuarios presentó un nivel alto; lo cual sustentan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).

El informe de los resultados de la descripción estadística de la satisfacción del usuario en la tabla 6 y figura 4 de datos, el 5% es decir 4 de los usuarios manifiestan un nivel bajo, mientras que el 35.0% es decir 28 de los usuarios manifiesta un nivel medio y para el 60.0%

es decir 48 de los usuarios manifiesta un nivel alto; es así como se puede mostrar que la mayoría de usuarios presentó un nivel alto; lo cual sustenta Kotler (1989).

Conforme a los resultados para comprobar si se cumple el objetivo general, afirmo la existencia de una relación moderada (0.700) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, también, el p valor  $p=0.000 < \alpha 0,01$ , entonces podemos decir que la calidad de servicio incide significativamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020; al respecto en la investigación realizada por Guerrero (2020); Velásquez (2020); Seminario (2019); Maggi (2018) y López (2018), en sus artículos de investigación concluyen que existe una correspondencia positiva, elevada y considerada entre la eficacia del servicio y la complacencia del beneficiario, eso quiere decir que a mayor eficacia del servicio, superior será la satisfacción del beneficiario; lo cual sustentan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) y Kotler (1989).

Conforme a los resultados para comprobar si se cumple el objetivo específico 1, afirmo la existencia de una relación moderada (0.467) entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, asimismo, el p valor  $p=0.000 < \alpha 0,01$ , entonces podemos decir que los elementos tangibles inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020; al respecto en la investigación realizada por Bustamante, Zerda, Obando y Tello (2020); Gutiérrez y Mendoza (2019); Castillo y Durand (2019); Salas (2017) y Ros (2016) en sus artículos de investigación mostraron que cuando existe mayor control interno tiene más apreciación la calidad de servicios, y los estudios indicaron que se debe a la apreciación de los usuarios en relación a las instalaciones, equipos y apariencia del personal puede ser un poco más positiva cuando se tiene control en el área interna; lo cual sustentan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) y Kotler (1989).

Conforme a los resultados para comprobar si se cumple el objetivo específico 2, afirmo la existencia de una relación moderada (0.629) entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, asimismo, el p valor  $p=0.000 < \alpha 0,01$ , entonces podemos decir que la fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020; al respecto en la investigación realizada por Numpaque, Buitrago y Pardo (2019); Hernández, Rojas,

Prado y Bendezu (2019); Aquino (2018); Liza y Siancas (2016) y García (2016) en sus artículos de investigación encontraron que la apreciación del usuario referente a la eficacia de los servicios, se ha transformado en el agente concluyente para implantar planes de prosperidad dentro de las actividades administrativas de las entidades prestadoras de servicios; lo cual sustentan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), Kotler (1989).

Conforme a los resultados para comprobar si se cumple el objetivo específico 3, afirmo la existencia de una relación moderada (0.507) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, asimismo, el p valor  $p=0.000 < \alpha 0,01$ , entonces podemos decir que la capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020; al respecto en la investigación realizada por Contreras, Fraile y Suárez (2019); Becerra y Condori (2019); Estrada (2018); Di Clemente (2017) y Santiago (2016) en sus artículos de investigación concluyen que la eficacia del servicio impacta afirmativamente en la complacencia del usuario, observando hay una brecha entre lo deseado y lo recibido, dañando el grado de satisfacción del usuario; lo cual sustentan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) y Kotler (1989).

Conforme a los resultados para comprobar si se cumple el objetivo específico 4, afirmo la existencia de una relación moderada (0.574) entre la seguridad y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, asimismo, el p valor  $p=0.000 < \alpha 0,01$ , entonces podemos decir que la seguridad incide significativamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020; al respecto en la investigación realizada por Vázquez y Sanz (2019); Cardoza, Hidalgo, Peña, Pulido y Torres (2019); Orozco (2018); Tonato (2017) y Morales (2016) en sus artículos de investigación demuestran que el éxito que debe poseer la gestión administrativa para incrementar la complacencia del usuario y optimar los servicios esperados por los usuarios; lo cual sustentan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) y Kotler (1989).

Conforme a los resultados para comprobar si se cumple el objetivo específico 5, afirmo la existencia de una relación moderada (0.637) entre la empatía y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, asimismo, el p valor  $p=0.000 < \alpha 0,01$ , entonces podemos decir que la empatía incide significativamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020; al respecto en la investigación

realizada por Vilca, Jiménez, y Cazares (2020); Silva y otros (2019); Álvarez (2018); Gonzáles (2017) y Morán (2016) en sus artículos de investigación concluyen que sobre el desarrollo de estrategias permitirá que se entregue un mejor servicio en términos de tiempo, atención y confianza; lo cual sustentan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) y Kotler (1989).

## V. Conclusiones

**Primera:** El valor alcanzado del coeficiente fue ( $Rho = ,700$ ), determinando que existe una correlación de magnitud moderada positiva entre las variables analizadas; además, la Sig. fue ( $p=0.000$ ), el cual es menor a 0.05; por ello, se estableció que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

**Segunda:** El valor alcanzado del coeficiente fue ( $Rho = ,467$ ), determinando que existe una correlación de magnitud moderada positiva entre las variables analizadas; además, la Sig. fue ( $p=0.000$ ), el cual es menor a 0.05; por ello, se estableció que existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

**Tercera:** El valor alcanzado del coeficiente fue ( $Rho = ,629$ ), determinando que existe una correlación de magnitud moderada positiva entre las variables analizadas; además, la Sig. fue ( $p=0.000$ ), el cual es menor a 0.05; por ello, se estableció que existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

**Cuarta:** El valor alcanzado del coeficiente fue ( $Rho = ,507$ ), determinando que existe una correlación de magnitud moderada positiva entre las variables analizadas; además, la Sig. fue ( $p=0.000$ ), el cual es menor a 0.05; por ello, se estableció que existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

**Quinta:** El valor alcanzado del coeficiente fue ( $Rho = ,574$ ), determinando que existe una correlación de magnitud moderada positiva entre las variables analizadas; además, la Sig. fue ( $p=0.000$ ), el cual es menor a 0.05; por ello, se estableció que existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

**Sexta:** El valor alcanzado del coeficiente fue ( $Rho = ,637$ ), determinando que existe una correlación de magnitud moderada positiva entre las variables analizadas; además, la Sig. fue ( $p=0.000$ ), el cual es menor a 0.05; por ello, se estableció que existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Se sugiere al gerente municipal de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash, mejorar las asistencias de los servicios que se brindan al usuario, ya sea, por el trato amable, por las respuestas a sus dudas o por solucionar su problema, ya que esto fortalecerá y aumentará la satisfacción del usuario.

**Segunda:** Se sugiere al gerente municipal de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash, modernizar algunas de las instalaciones, áreas de trabajo, equipos y la apariencia de los trabajadores, para poder ofrecer un mejor servicio al usuario.

**Tercera:** Se sugiere al gerente municipal de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash, la dotación de nuevos sistemas informáticos de procedimientos y un mayor número de trabajadores administrativos que permita producir una mayor confianza a los usuarios.

**Cuarta:** Se sugiere al gerente municipal de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash, atender con rapidez para poder brindar asistencia a los usuarios en el instante que lo necesiten, de forma que les puedan ofrecer un apoyo inmediato.

**Quinta:** Se sugiere al gerente municipal de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash, el seguimiento a la eficacia del servicio brindado por el personal de la municipalidad y la privacidad que se le debe dar al usuario.

**Sexta:** Se sugiere al gerente municipal de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash, fortalecer el proceso de comunicación y comprensión de la necesidad que tienen los usuarios, ya que se relaciona con la solución a los problemas.

## Referencias

- Almeida, G. y Pelissari, A. (2019). Customer Satisfaction based on the At-tributes of Accommodation Services. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, São Paulo*, 13(2), 32-53. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v133ii22.1.1516516>
- Álvarez, L. (2018). *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017*. (Tesis de maestría en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Perú.
- Aquino, M. (2018). *Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho, Enero 2017*. (Tesis de maestría en administración de servicios de salud). Universidad Nacional Federico Villarreal. Perú.
- Becerra, B. y Condori, A. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 36(4), 658-63. Doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4299
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 31(1), 161-170. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Cabana, S., Montero, J., y Aguilera, M. (2019). Modelación Multivariada de la Satisfacción de Usuarios de Salud Primaria como Influencia del Pensamiento de Diseño (Design Thinking). *Información tecnológica*, 30(6), 211-222. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600211>
- Cardoza, M., Hidalgo, L., Peña, J., Pulido, L. y Torres, C. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *Rev. Inv. Cult.* 8(1), 75-84.
- Castillo, J. y Durand, L. (2019). *La relación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente del sector restaurantes de comida italiana del balneario de huanchaco, 2019*. (Tesis de maestría en administración de empresas). Universidad Privada del Norte. Perú.
- Cayuela, P., Pastor, M. y Conesa, M. (2019). Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la atención primaria de un Área de Salud de la Región de Murcia. *Enfermería Global*, 18(2), 303-312. Doi: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.344761>

- Cifuentes, R. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017*. (Tesis de maestría en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Perú.
- Contreras, E, Fraile, A. y Suárez, A. (2019). Análisis de la calidad de los servicios académico-administrativos en una universidad colombiana. *Revista lasallista de investigación*, 16(1), 47-60. Doi: 10.22507/rli.v16n1a9
- Costa, D., Moura, G., Moraes, M., Santos, J. y Magalhães, A. (2020). Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 41(e20190152), 1-8. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190152>
- Delahoz, E., Fontalvo, T. y Fontalvo, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigmas en un centro de atención documental en una universidad. *Formación Universitaria*, 13(2), 93-102. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Di Clemente, E. (2017). *Experiential variables as determinants of quality of life, satisfaction and loyalty of the tourist in the context of gastronomic tourism*. (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura. España.
- Dias, B., Corrente, J., Galan, M., Pavanelli, I., y Rocha, P. (2019). Evaluation of the satisfaction of physical therapy patients in outpatient care. *Fisioterapia e Pesquisa*, 26(3), 322-328. Doi: <https://doi.org/10.1590/1809-2950/18044826032019>
- Estrada, K. (2018). *Percepción de calidad del servicio de licencias de funcionamiento en usuarios, según género, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018*. (Tesis de maestría en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Perú.
- Fernández, F., Novo, M., Rodríguez, J., Díaz, J., y Aguirre, A. (2019). La satisfacción de las mujeres con el manejo de su parto en roturas prematuras de membranas. *Ene*, 13(3), 1-15. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988348X2019000300009&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988348X2019000300009&lng=es&tlng=es)
- Fernández, J. (2020) Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. *Medicina Legal de Costa Rica*, 37(1), 162-178. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v37n1/2215-5287-mlcr-37-01-162.pdf>

- García, C. (2016). *Calidad del servicio y la atención del servicio al usuario en la biblioteca comunal de Temuco*. (Tesis de doctorado). Universidad de Lleida. Santiago de Chile.
- González, D. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017*. (Tesis de maestría en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Perú.
- Guerrero, P. (2020). *Calidad del servicio en la cuna Jardín del Instituto Nacional de Salud del Niño caso de las trabajadoras especialistas administrativas sector salud, año 2019*. (Tesis de doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad). Universidad César Vallejo. Perú.
- Gutiérrez, A. y Mendoza, P. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. *An Fac med*, 80(2), 183-7. DOI: <https://10.15381/anales.802.16413>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. y Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*, 36(4), 620-8. Doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4515
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., y Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301-309. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2341287919300456>
- Kotler, P. (1989). From mass marketing to mass customization. *Planning review*. Recuperado de <https://eclass.uoa.gr/modules/document/file.php/D344/%CE%A3%CE%B7%CE%BC%CE%B5%CE%B9%CF%8E%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82/From%20Mass%20Marketing%20to%20Mass%20Customization.pdf>
- Knop, K. (2019). Evaluation of quality of services provided by transport & logistics operator from pharmaceutical industry for improvement purposes. *Transportation Research Procedia*, 40, 1080-1087. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352146519303199>
- Liza, C. y Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. (Tesis de maestría en administración de empresas). Universidad Privada del Norte. Perú.

- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de Maestro en Administración de Empresas). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en la relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (Tesis de Maestro en Gerencia en Servicio de la Salud). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
- Marinho, N., Freitas, R., Lisboa, K., Alencar, A., Rebouças, V., y Damasceno, M. (2018). Evaluation of the satisfaction of users of a service specialized in diabetes mellitus. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 71(Suppl. 1), 599-606. Doi: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0554>
- Meesala, A., y Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Mejías, A. y Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería industrial*, 32(1), 43-47. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Monroy, M. y Urcádiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 48(123). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa>
- Morales, A. (2016). *Quality, Efficiency and Customer Orientation in Higher Education*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona. España.
- Morán, G. (2016). *Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de esmeraldas desde la óptica del usuario*. (Tesis de maestría en Administración de Empresas). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador.
- Moreno, B., Corrente, J., Perroca, M., Pavanelli, I. y Rocha, P. (2019). Evaluation of the satisfaction of physical therapy patients in outpatient care. *Fisioterapia e Pesquisa*, 26(3), 322-328. Doi: <https://doi.org/10.1590/1809-2950/18044826032019>
- Muda, I. y Erlina, A. (2019). Influence of human resources to the effect of system quality and information quality on the user satisfaction of accrual-based accounting system. *Contaduría y Administración*, 64(2), 1-25. Recuperado de

<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1667>

- Nguyen, T., Maxwell, F., Terveen, L., y Konstan, J. (2018). User personality and user satisfaction with recommender systems. *Information Systems Frontiers*, 20(6), 1173-1189. Doi: <http://dx.doi.org/10.1007/s10796-017-9782-y>
- Numpaque, A., Buitrago, L. y Pardo, D. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Rev. Fac. Med.* 2019, 67(2), 235-9. Doi: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>
- Orozco, L. (2018). *Control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del Área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016*. (Tesis de maestría en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Perú.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Pastrana, R., Heredia, I., Olvera, M., Ibáñez, M., Castro, F., Hernández, A. y Torres, M. (2020). Adolescent Friendly Services: quality assessment with simulated users. *Revista de Saúde Pública*, 54, 36. 1-12. Doi: <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2020054001812>
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. (Tesis de doctorado en Administración y dirección de empresas). Universidad Católica San Antonio. España.
- Sakyi, D. (2020). A comparative analysis of service quality among ECOWAS seaports. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 6, 1-10. Doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.trip.2020.100152>
- Salas, G. (2017). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta*. (Tesis de Maestro en Mercadeo). Universidad Manizales. Colombia.
- Santiago, L. (2016). *La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador.
- Santos, M., Sardinha, A., y Santos, L. (2017). User satisfaction with the care of nurses. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 38(1), e57506. 1-7. Doi: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2017.01.57506>
- Seminario, R. (2019). *Programa de gestión por competencias del talento humano para mejorar la calidad del servicio de la Empresa Municipal Inmobiliaria SAC, de la*

- Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2017.* (Tesis de doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad). Universidad César Vallejo. Perú.
- Silva, F., Menegueti, M., Araújo, T., Andrade, J., Gabriel, C., y Laus, A. (2019). Level of satisfaction of users of a teaching hospital: the influence of the presence of students. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 53(e03498), 1-7. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S1980-220X2018023003498>
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016.* (Tesis de Maestro en Gestión Pública). Instituto de Altos Estudios Nacionales. Ecuador.
- Vázquez, J., y Sanz, F. (2019). Usuarios satisfechos y profesionales quemados. Evaluando la satisfacción en un centro de salud mental. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(4), 300-310.
- Velásquez, E. (2020). *Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio de Salud, en el año 2019.* (Tesis de doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad). Universidad César Vallejo. Perú.
- Vilca, S., Jiménez, M., y Cazares, M. (2020). Factores que mejoran la calidad del servicio electrónico del sector hotelero en el Perú. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 13, 1735-1749. Recuperado de <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1879/1638>
- Vizcaino, A., Vizcaíno, V. y Fregoso, G. (2019). Analysis of patients' satisfaction with the emergency room services of a public hospital in Jalisco. *Horizonte sanitario*, 17(1), 27-36. Recuperado de <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte>
- Vu, T., Grant, D. y Menachof, D. (2019). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*. 36, 54-64. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>
- Widjajarto, A., Lubis, M., y Yunan, U. (2019). Architecture Model of Information Technology Infrastructure based on Service Quality at Government Institution. *Procedia Computer Science*, 161, 841-850. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050919319027>

## **Anexos**

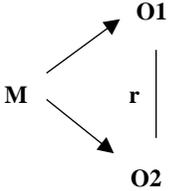
### Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Yauya - Ancash 2020.

AUTOR: Br. Adriana Victoria Torres Richarti

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿De qué manera se relacionan los elementos tangibles de la municipalidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la fiabilidad del personal de la municipalidad con la</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación de los elementos tangibles de la municipalidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.</p> <p>Determinar la relación de la fiabilidad del personal de la municipalidad con la</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Los elementos tangibles de la municipalidad se relacionan con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.</p> <p>La fiabilidad del personal de la municipalidad se relaciona con la satisfacción</p>	<b>Variable 1: Calidad de servicio</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<b>Elementos tangibles</b>	Modernidad, buen ambiente y buena presencia.	Del 01 al 04	<b>Likert</b>	
			<b>Fiabilidad</b>	Información precisa, puntualidad, respeto al orden de llegada y disponibilidad de citas.	Del 05 al 08		
			<b>Capacidad de respuesta</b>	Rapidez de atención.	Del 09 al 12		
<b>Seguridad</b>	Privacidad y eficiencia en el servicio.	Del 13 al 16					
<b>Empatía</b>	Disposición, paciencia, interés y comunicación.	Del 17 al 20					

satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020?	satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.	del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.	<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>	
¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta del personal de la municipalidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020?	Determinar la relación de la capacidad de respuesta del personal de la municipalidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.	La capacidad de respuesta del personal de la municipalidad se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.	<b>Calidad funcional percibida.</b>	Solución de queja, servicio esperado, servicio satisfecho y personal con conocimiento.	Del 01 al 04	<b>Likert</b>	<b>-Bajo</b> <b>20 a 47</b>	
			<b>Calidad técnica percibida.</b>	Tiempo necesario para absolver su necesidad y servicio conforme.	Del 05 al 08			
			<b>Valor percibido.</b>	Transmite confianza, precios adecuados y solución de problemas.	Del 09 al 12			<b>Nunca</b> <b>1</b>
			<b>Confianza.</b>	No cometer errores, preocupación por la necesidad del usuario.	Del 13 al 16			<b>Casi nunca</b> <b>2</b>
			<b>Expectativa</b>	Servicio adaptados, atención personalizada y personal preparada.	Del 17 al 20			<b>A veces</b> <b>3</b>
¿De qué manera se relaciona la seguridad por parte del personal de la municipalidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020?	Determinar la relación de la seguridad por parte del personal de la municipalidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.	La seguridad por parte del personal de la municipalidad se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.				<b>Casi siempre</b> <b>4</b>	<b>-Medio</b> <b>47 a 74</b>	
¿De qué manera se relaciona la empatía del personal de la municipalidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020?	Determinar la relación de la empatía del personal de la municipalidad con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.	La empatía del personal de la municipalidad se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.				<b>Siempre</b> <b>5</b>	<b>-Alto</b> <b>74 a 100</b>	

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Nivel:</b> El nivel es básico de tipo descriptivo – correlacional, porque se determinará el grado de relación entre las dos variables del estudio.</p> <p><b>Diseño:</b></p>  <p>M. Muestra r. Relación entre variables O1. Calidad de servicio. O2. Satisfacción del usuario.</p> <p><b>Método:</b> Hipotético - deductivo</p>	<p><b>Población:</b> La población de objeto de estudio, estará constituido por 4093 habitantes del distrito de Yauya en Ancash en el periodo del 2020.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Se utilizará el muestreo probabilístico, subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen posibilidad de ser elegidos.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 80 usuarios</p>	<p><b>Variable 1:</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <hr/> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción del usuario</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> A través de gráficos estadísticos, tablas y figuras.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Para el contraste de hipótesis se empleó la técnica estadística regresión lineal ordinal.</p>

## Anexo2: Instrumentos de medición de las variables

### UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO

#### CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) participante:

El presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

#### ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	N°
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO		S	CS	AV	CN	N
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	Considera usted que las instalaciones físicas de la Municipalidad distrital de Yauya (edificio en general), tienen una apariencia agradable.					
2	Considera usted que la limpieza de las instalaciones físicas de la Municipalidad distrital de Yauya (edificio en general) es impecable.					
3	Considera usted que la presentación personal de los empleados de la Municipalidad distrital de Yauya es excelente.					
4	Considera usted que los avisos de señalización en la Municipalidad distrital de Yauya, son visuales y comprensibles.					
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>						
5	Cree usted que el tiempo de espera en la Municipalidad distrital de Yauya desde el momento en que llega hasta que atienden al usuario es corto.					
6	Cree usted que la Municipalidad distrital de Yauya cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programadas.					
7	Cree usted que la Municipalidad distrital de Yauya desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez.					

8	Cree usted que la secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención en la Municipalidad distrital de Yauya al usuario es apropiada.					
<b>DIMENSIÓN 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
9	Opina usted que el tiempo de espera en la Municipalidad distrital de Yauya para pedir una cita u otros servicios programados es corto.					
10	Opina usted que el personal de la Municipalidad distrital de Yauya informan de manera precisa y con sinceridad.					
11	Opina usted que el personal de la Municipalidad distrital de Yauya siempre está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes del usuario.					
12	Opina usted que la respuesta a las quejas o reclamos del usuario es pronta.					
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>						
13	Piensa usted que la solución dada por el personal de la Municipalidad distrital de Yauya a la necesidad del usuario es apropiada.					
14	Piensa usted que el personal de la Municipalidad distrital de Yauya tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa.					
15	Piensa usted que el personal de la Municipalidad distrital de Yauya muestra seguridad, respetando su privacidad a la hora de su atención.					
16	Piensa usted que el personal de la Municipalidad distrital de Yauya le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su problema.					
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>						
17	Percibe usted que el trato dado al usuario por parte del personal de la Municipalidad distrital de Yauya es excelente.					
18	Percibe usted que la comprensión del personal de la Municipalidad distrital de Yauya frente a las necesidades y sentimientos del usuario, es excelente.					
19	Percibe usted que el personal de la Municipalidad distrital de Yauya lo escucha atentamente y lo trata con paciencia y respeto.					
20	Percibe usted que el personal de la Municipalidad distrital de Yauya explica en un lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud.					

¡Muchas gracias!

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSGRADO**

**CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Estimado (a) participante:

El presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

**ESCALA VALORATIVA**

<b>CÓDIGO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>N°</b>
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

<b>VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA</b>						
<b>1</b>	Cree usted que el personal de la Municipalidad distrital de Yauya ha solucionado satisfactoriamente sus quejas.					
<b>2</b>	Cree usted que la Municipalidad distrital de Yauya da el servicio que usted espera.					
<b>3</b>	Cree usted que el personal de la Municipalidad distrital de Yauya conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.					
<b>4</b>	Cree usted que la Municipalidad distrital de Yauya presta un servicio satisfactorio en comparación con otras municipalidades.					
<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA</b>						
<b>5</b>	Opina usted que la calidad de los servicios prestados en la Municipalidad distrital de Yauya al usuario es excelente.					
<b>6</b>	Opina usted que el personal de la Municipalidad distrital de Yauya le da el tiempo necesario para absolver su necesidad.					
<b>7</b>	Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en la Municipalidad distrital de Yauya.					
<b>8</b>	Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de la Municipalidad distrital de Yauya.					

<b>DIMENSIÓN 3 : VALOR PERCIBIDO</b>						
9	Percibe usted que tiene confianza en la Municipalidad distrital de Yauya.					
10	Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por la Municipalidad distrital de Yauya.					
11	Percibe usted que cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados en la Municipalidad distrital de Yauya, mostro un interés por resolverlo.					
12	Percibe usted que el personal de la Municipalidad distrital de Yauya valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.					
<b>DIMENSIÓN 4: CONFIANZA</b>						
13	Piensa usted que el personal de la Municipalidad distrital de Yauya le trata con confianza.					
14	Piensa usted que el personal de la Municipalidad distrital de Yauya ha desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar algún trámite.					
15	Piensa usted que la Municipalidad distrital de Yauya se preocupa por las necesidades de sus usuarios.					
16	Piensa usted que el personal de la Municipalidad distrital de Yauya cumple con el servicio que promete.					
<b>DIMENSIÓN 5: EXPECTATIVA</b>						
17	Considera usted que el servicio que ofrece en la Municipalidad distrital de Yauya se adapta a sus necesidades como usuario.					
18	Considera usted que el personal de la Municipalidad distrital de Yauya es claro en explicarle o brindarle la información solicitada.					
19	Considera usted que el personal de la Municipalidad distrital de Yauya posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.					
20	Considera usted que el personal de la Municipalidad distrital de Yauya simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad.					

¡Muchas gracias!

### Anexo 3: Base de datos de la prueba piloto

#### Variable 1: Calidad de servicio

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	5	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	5
2	4	3	3	3	5	3	5	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	5	3
3	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	5	3	5	4	3	5	4	5
4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3
5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3
6	3	3	2	5	2	4	2	3	2	1	4	5	2	3	3	2	5	4	2	3
7	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2	3	3	2	2	2	4	3
8	3	4	4	3	3	5	3	3	3	2	2	1	1	3	2	4	2	5	5	1
9	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
10	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3

#### Variable 2: Satisfacción de los usuarios

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	3	5	4	3	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4
2	5	5	3	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	5	3	5	5	4	3	5
3	3	5	3	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	3
4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5
5	5	3	4	3	5	5	4	5	3	3	5	3	5	4	3	5	4	4	5	3
6	2	4	4	4	3	3	2	4	5	1	3	2	2	3	4	2	4	3	2	4
7	4	4	5	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3
8	5	1	5	5	1	5	1	5	3	1	4	2	4	5	2	5	2	5	2	5
9	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
10	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3

### Anexo 4: Base de datos de la muestra

CALIDAD DE SERVICIO																				
N°	E.TANGIBLES				FIABILIDAD				C.RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
5	3	3	4	2	4	3	2	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	1	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	3	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
9	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	3	5	3	4	3	3	4
10	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3
11	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
13	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
15	5	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
17	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4
18	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4
19	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
20	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3
23	4	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3
24	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3
26	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4
27	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3
28	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
29	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
30	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4
31	5	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4
32	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3
33	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
34	4	3	4	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	1	3
35	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3	3	4
36	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
37	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4
38	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	3	3	4
39	4	5	3	3	5	5	3	5	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	3	5
40	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
41	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5
42	4	4	3	4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3

43	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
46	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	
47	4	5	4	4	5	4	3	3	5	3	4	4	4	5	4	5	3	3	3	
48	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
49	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	
50	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
51	3	4	3	4	2	4	4	2	5	2	3	4	2	3	1	3	2	2	3	
52	5	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
53	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	
54	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	
55	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
56	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	
57	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	
58	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
59	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	3	
60	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
61	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	
62	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	
63	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	2	5	3	5	3	5	4	5	
64	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
65	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	
66	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
67	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
69	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	
70	3	5	3	2	3	3	3	4	5	5	4	1	3	4	3	4	2	4	3	
71	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
72	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
73	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
74	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
75	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	
76	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	
77	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
78	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
79	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	
80	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	

SATISFACCIÓN DEL USUARIO																				
N°	C.FUNCIONAL				C.TÉCNICA				V.PERCIBIDO				CONFIANZA				EXPECTATIVA			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4
5	3	4	3	2	3	4	2	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	5	4	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
8	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
9	4	3	2	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5
10	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3
11	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
12	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
14	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
16	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
17	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
18	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
19	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2
24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	5
26	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4
27	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5
28	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
29	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3
30	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
31	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
33	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
34	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	4	3	2	3	2	3	3
35	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4
36	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
37	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	5	3	3
38	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
39	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3
40	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
41	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4
42	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	5	3	3	4	4	3
43	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3

45	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	5	3	5
46	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
47	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
48	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
49	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
50	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
51	2	4	3	4	3	2	2	3	4	3	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4
52	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
55	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
56	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
57	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5
59	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5
60	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
61	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
62	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
63	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
64	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
65	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
66	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
70	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	1	1	4	4
71	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4
72	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
73	5	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3	5
74	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
75	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4
76	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4
77	3	4	4	4	4	3	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4
78	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	5
79	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4
80	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4

## Anexo 5: Certificados de validez de contenido



### Validación de expertos de los instrumentos

DR. OCHOA TATAJE FREDDY MGP		VALIDADOR: DRA. ALZA SALVATIERRA SILVIA		
PROGRAMA	ESTUDIANTE	INSTRUMENTO	OPINION	OBSERVACIONES
MGP	Vladimir Guerrero Zárate	SATISFACCIÓN LABORAL	APLICABLE	
		LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	APLICABLE	
MGP	López Málaga John Carlos	LA GESTION DE LA PESCA ARTESANAL	APLICABLE	
		LA RESILIENCIA COMUNITARIA	APLICABLE	
MGP	Mas Gaslac Kitty Betzabe	SISTEMA DE LEGAJOS DE RECURSOS HUMANOS	APLICABLE	
		GESTIÓN POR PROCESOS	APLICABLE	
MGP	QUISPE YAPU LUZ BETSY	CALIDAD DE SERVICIO	APLICABLE	
		GESTIÓN PÚBLICA	APLICABLE	
MGP	Balbuena Monzon Víctor Manuel	GESTION ADMINISTRATIVA	APLICABLE	
		ESTRÉS LABORAL	APLICABLE	
MGP	Caceda Pacheco Marcial Lizandro	APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA	APLICABLE	
		CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	APLICABLE	
MGP	Calderón Icochea Gerardo Enrique	DESEMPEÑO PROFESIONAL	APLICABLE	
		EFICIENCIA DE LA FUNCION PUBLICA	APLICABLE	
MGP	Torres Richarti Adriana Victoria	CALIDAD DE SERVICIO	APLICABLE	
		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	APLICABLE	
MGP	Timaná De la Flor Oscar Eduardo	MODERNIZACIÓN DE LA GESTION PÚBLICA	APLICABLE	
		CALIDAD DE SERVICIO	APLICABLE	
MGP	Licona Ychuc Rosse Mery	CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	APLICABLE	
		GESTIÓN DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS	APLICABLE	
MGP	Suarez Condor María	CONTROL SIMULTÁNEO	APLICABLE	
		EJECUCIÓN DE OBRAS DE SANEAMIENTO	APLICABLE	
MGP	Venegas Gomez Violeta Evangelina	EL SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	APLICABLE	
		LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA	APLICABLE	

**Anexo 6: Artículo científico**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de  
Yauya - Ancash 2020

**AUTOR:**

Br. Adriana Victoria, Torres Richarti

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Sede Ate

## Artículo científico

1. **TÍTULO:** “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020”.
2. **AUTOR:** Br. Adriana Victoria Torres Richarti
3. **RESUMEN:** En la investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020”, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo - correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 80 usuarios. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los usuarios de la Municipalidad distrital de Yauya. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió 0,830 siendo de magnitud muy alta para la variable calidad de servicio y 0,747 siendo de magnitud moderada para la variable satisfacción del usuario. Con referencia al objetivo general: Determinar si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020, se concluye que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .700\*\*).
4. **PALABRAS CLAVE:** Calidad de servicio, satisfacción del usuario y municipalidad.
5. **ABSTRACT:** In the research entitled: "Quality of service and user satisfaction in the District Municipality of Yauya - Ancash 2020", the overall objective of the research was to determine the relationship between quality of service and user satisfaction in the District Municipality of Yauya - Ancash 2020. The type of research is basic, the level of research is correlational descriptive, the design of the research is no experimental transversal and the approach is quantitative. The sample consisted of 80 users. The technique used is the survey and the data collection tools were two questionnaires applied to users of the district municipality of Yauya. For the validity of the instruments the

expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Cronbach alpha was used which came out 0.830 being of very high magnitude for the variable quality of service and 0,747 being of moderate magnitude for the user satisfaction variable. With reference to the general objective: To determine if the quality of service is related to the user satisfaction of the District Municipality of Yauya - Ancash 2020, it is concluded that there is a direct and significant relationship between the quality of service and user satisfaction. This is shown by the Spearman statistic (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .700\*\*).

- 6. INTRODUCCIÓN:** A lo largo del tiempo en el Perú hemos podido observar que en las entidades del estado o sector público no tienen un buen trato hacia el usuario ya sea por una falta de empatía o capacidad de respuesta por parte del trabajador, pero en estos últimos años las entidades del estado le están dando mayor importancia al usuario, enfocándose en brindar un buen sistema de calidad, ya que el fin de sus labores es satisfacer o dar algún beneficio a la población. En la Municipalidad Distrital de Yauya, por ser un municipio alejado de la capital de Ancash, no se está llevando a cabo una buena gestión de la calidad de servicio debido que es el distrito más alejado de todos, esto hace que se entorpezca la realización adecuada de las labores de todo el personal, de la misma manera el que no hayan trabajadores para todas las áreas de la municipalidad, causando esto la insatisfacción de la población por la falta de atención en algunas áreas teniendo que esperar a que llegue un trabajador más o menos alrededor de una vez por semana o esperar más tiempo para ser atendidos.

Como antecedentes internacionales tenemos a Contreras, Fraile y Suárez (2019) en su artículo científico sobre el control de calidad de servicio mediante el patrón de SERVQUAL, presentado por la Universidad de Tarapacá, Chile. Su instrumento fue el cuestionario que reunió 16 indicadores que simbolizan las cinco dimensiones indicados por Parasuraman, Zeithaml y Berry. Se concluye que los niveles de la eficacia del servicio se revelaron contrarios o negativos a causa principalmente de que no fueron sobrepasadas las expectativas del usuario de acuerdo a sus intereses. Di Clemente (2017) con su tesis de investigación sobre las variables vivenciales de la calidad de vida, la honestidad y la satisfacción del turista gastronómico. Su objetivo principal fue la realización de un arquetipo de relaciones causales que analicen el poder revelador de variables vivenciales referente a variables de resultado, tanto de la calidad de vida, como

la honestidad y la satisfacción, del turismo gastronómico. Cuya conclusión fue que el choque positivo que las variables vivenciales tienen en los resultados de marketing, enfocado en la necesidad de conceder mayor valor a los elementos emocionales del viaje para conseguir la satisfacción de los consumidores y la capacidad de los sistemas turísticos de hoy en día.

Como antecedentes nacionales tenemos a Becerra y Condori (2019) en su artículo científico satisfacción de usuarios en hospitales públicos, con la experiencia del método de cero colas en Ica, presentado por revista de Salud Publica en Perú. Se tomó la encuesta a 1067 usuarios, donde se concluye que la implementación del método de cero colas mejoró el grado de satisfacción, el buen trato, el cumplimiento del horario de atención médica y la claridad e notificación brindados por sobre el estándar deseado. Orozco (2018) en su estudio para la tesis de investigación sobre la revisión interna y eficacia de servicio en el sector de logística en la Municipalidad Metropolitana de Lima. La población de estudio es de 70 servidores públicos. El sistema que usó para su toma de data fue la encuesta. Dando la siguiente conclusión, los resultados mostraron que cuando existe mayor control interno tiene más apreciación la calidad de servicios, y el estudio indicó que se debe a la apreciación de los clientes en relación a las instalaciones, equipos y apariencia del personal puede ser un poco más positiva cuando se tiene control en el área interna.

La teoría relacionada se desarrollará en el análisis de las variables, la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Empezaremos con la primera variable, para el sostenimiento teórico a la investigación se considerará a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) los cuales dijeron que la eficacia del servicio se da en la relación entre un beneficiario y los componentes de organización de un servicio. El concepto de calidad del servicio para Bustamante, Zerda, Obando y Tello (2020) mencionaron que “La calidad se puede definir como un concepto relativo al uso esperado y percibido de un bien o servicio”. (p.162). De igual manera la nueva visión para optimizar la calidad con la colaboración activa de los pacientes, se basó esencialmente en una de las acciones de la Alianza Mundial para la confianza del enfermo establecida hace más de una década, a partir de la carencia de extender los medios que reducen las lesiones innecesarias asociadas con la atención médica. De modo similar, en el cuidado médica, la satisfacción del paciente está intrínsecamente asociada con el grado de calidad y se considera parte del marketing de servicios, en el que el término usuario se utiliza para referirse a la persona que recibe

el servicio. (Costa, Moura, Moraes, Santos y Magalhães, 2020). Por otro lado, los planes que fomentan la dirección y la aceptación de los servicios para jóvenes son muy objetivos cuando la orientación amable se mezcla con las expectativas y necesidades de la demanda. Los servicios casi nunca ofrecen un servicio completo a los jóvenes, dejando las medidas y persistencia de la atención una vez atendido la causa urgente de consulta. Igualmente, si bien fueron pocos casos, todavía se restringe la atención al desembolso de los servicios. De acuerdo a la prueba en la bibliografía sobre el contraste en las experiencias y consecuencias del embarazo de jóvenes, es preciso que los servicios integren una información de género que acceda al uso eficiente de los servicios de salud sexual. (Pastrana, Heredia, Olvera, Ibáñez, Castro, Hernández y Torres, 2020). De estos autores podemos decir que para ellos la calidad de servicio se concibe por la perspectiva del individuo. No obstante, no sabemos que es lo que el usuario percibe de un producto o servicio, siendo un poco difícil entender, por ello se entenderá y comprenderá la satisfacción del usuario, ya que esa es la forma de medir su aprobación en cuanto a la forma del servicio brindado. Otros autores como Delahoz, Fontalvo y Fontalvo (2020) dijeron que alcanzar a determinar la calidad de un servicio entregado solicita rigurosidad de la forma en cómo se lleva un juicio personal a uno razonado y cuantificable. La calidad del servicio se debe a que las perspectivas de los usuarios son resolutivas. También Numpaque, Buitrago y Pardo (2019) refirieron que la calidad se entiende como la unión de las propiedades fundamentales de cualquier muestra de gestión o labor y por lo regular se ubica comprendido en todas las áreas del crecimiento del sujeto y la sociedad. En tal sentido, se debe mantenerse la esencia y conllevar a la institución a una mejoría adecuada y correcta para que los usuarios se sientan en confort, y en un ambiente en el cual puedan caracterizarlo como agradable y manifestando opiniones positivas de la Municipalidad distrital de Yauya. Se han determinado cinco dimensiones importantes que sostiene esta variable, siendo las siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se dispuso que la variable se operacionaliza en sus dimensiones, tales como: (a) Elementos tangibles: Toda la instalación que es sugerida a los equipamientos, las apariencias del trabajador y áreas físicas. Siendo sus indicadores, la modernidad de la institución, un buen ambiente y una buena imagen por parte del personal. (b) Fiabilidad: Es la destreza para el desempeño de un cargo o labor que se realiza en un determinado momento. Siendo sus indicadores, la información precisa, puntualidad, respecto por el usuario y disponibilidad de atención. (c) Capacidad

de respuesta: La capacidad para conseguir ofrecer ayuda a los usuarios al instante que lo requieran de modo que les pueda ofrecer una ayuda inmediata. Siendo sus indicadores, atención personalizada y la rapidez de atención. (d) Seguridad: El conocimiento del trabajador y la capacidad que tiene para ofrecer cordialidad y protección. Siendo sus indicadores, la privacidad y la eficiencia en el servicio a brindar. (e) Empatía: Es el esmero que brinda la compañía a sus usuarios. Siendo sus indicadores, disposición, paciencia, muestra de interés y una buena comunicación. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) su sobresaliente superioridad se fundamenta en brindar una mejor definición de los grados de calidad de servicio; igualmente los de aprobación y eficiencia en las operaciones. Esta se utilizó para obtener una medición de los servicios de calidad que la Municipalidad distrital de Yauya, que ayudara a saber cuáles son estos niveles, es necesario que este cuestionario sea moldeado para saber exactamente lo que está buscando.

Continuando con la teoría de la variable satisfacción del usuario, para el sustento teórico del estudio se considerará a Kotler (1989, citado en Cifuentes 2017) el cual mencionó que la satisfacción del usuario se manifiesta según nivel y estado de ánimo de un usuario al adquirir algún servicio o producto. Para concepto de la satisfacción del usuario tenemos a Fernández (2020) que nos mencionó en su artículo científico los usuarios tienen distintos requerimientos y perspectivas de los productos o servicios que necesitan, por ello deben complacer al usuario quien definitivamente establece la razón de ser de las empresas. Al dialogar de la satisfacción, es trascendental tener en cuenta que es la consecuencia de la similitud entre lo que esperamos y el modo en que se da un servicio. La satisfacción de los usuarios presenta una ventaja agregada ya que ésta nos remite a la calidad del vínculo terapéutico construido con la unidad profesional. La calidad de la relación establecida entre usuarios y profesionales se ha venido señalando como uno de los factores de buen progreso en la terapia, independientemente de la técnica específica empleada. (Vázquez y Sanz, 2019). Por otro lado la eficiencia se convierte en un desafío para estrategia de diversas organizaciones, quienes deben complacer las necesidades de sus usuarios y al mismo tiempo administrar óptimamente sus recursos Las compañías orientadas al pensamiento de diseño están más propensas a mostrar mayores grados de eficacia al innovar en procesos de atención, debido a que al enfocarse en las experiencias y necesidades de los usuarios, el enfoque es una herramienta natural para innovar en el servicio, disminuyendo las brechas entre expectativas del usuario sobre un proceso de

atención y su rendimiento al ser aplicado, lo que en definitiva provocaría responder de forma oportuna a los requerimientos de las personas. (Cabana, Montero y Aguilera, 2019). El usuario es quien tiene la última voz para decir cómo han podido satisfacer sus necesidades, ya que, si estos buscan el apoyo de la institución, es porque se encuentran en diligencia, y si no se satisface la necesidad es porque no ha sido ayudado adecuadamente y sigue en la misma necesidad por la que ha asistido. Por otro lado, la mala eficacia de los servicios brindados y la falta de seguimiento, control y mecanismos de valoración. En este contexto, valorar la complacencia de los pacientes con la asistencia es esencial para mejorar el trabajo realizado. Por lo tanto, la mejor comprensión de la satisfacción de estos pacientes parece ser una significativa fuente de estandarización y crecimiento en este sector. (Dias, Corrente, Galan, Pavanelli y Rocha, 2019). En estos últimos años, la valoración de los servicios de salud demostró ser una herramienta significativa para planear y gestionar sistemas y servicios de salud, no solo para valorar el éxito de intervenciones y el uso eficaz de los medios disponibles, sino también para satisfacer a toda la población de usuarios del sistema, por ello la importancia de la valoración que le dan a la satisfacción de los beneficiarios para el crecimiento de acciones que conduzcan a la mejoría de la atención. (Marinho, Freitas, Lisboa, Alencar, Rebouças, y Damasceno, 2018). Se han determinado cinco dimensiones importantes que sostiene esta variable las cuales son: (a) Calidad funcional percibida: El desarrollo de las relaciones del comprador y vendedor cuando termina, eso quiere decir que es todo lo que se le da al consumidor. Los resultados son parte de la experiencia de la calidad. Siendo sus indicadores la solución de quejas, el servicio esperado, servicio satisfecho y con un personal con conocimiento. (b) Calidad técnica percibida: Lo que el consumidor recibe, eso quiere decir, la consecuencia del proceso. También cuenta la puntualidad en la realización de los servicios. Siendo sus indicadores tiempo para absolver dudas y servicios conformes. (c) Valor percibido: El buen trato al usuario prestado por el trabajador mostrando voluntad para brindar una asistencia acertada. El desempeño es cuando la entrega y valor de utilidad que el beneficiario piensa haber conseguido después de obtener el servicio. Siendo sus indicadores la trasmisión de confianza, los precios adecuados y la solución de problemas. (d) Confianza: La satisfacción e insatisfacción del beneficiario, se determina por la impresión que éste experimenta al momento de una obtención como resultado de la conformidad o disconformidad, que se origina de las expectativas y los sentimientos obtenidos de su

experiencia. El beneficiario está complacido cuando recibe lo que esperaba de su abastecedor y por lo contrario el beneficiario se encontrara descontento cuando el resultado de la adquisición del servicio es mínimo a lo que esperaba. Siendo sus indicadores la preocupación por las necesidades de los usuarios y minimizar los errores.

(e) Expectativas: El estado de ánimo que muestran los usuarios por conseguir lo anhelado en un beneficio o asistencia que se obtienen. Puntualidad en la ejecución de los servicios. Siendo sus indicadores los servicios adaptados, la atención personalizada y el personal preparado. (Mejías y Manrique 2011). Por ello se formula el siguiente problema general: ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020? La investigación se justifica mediante análisis y valoración de la calidad de servicio que muestra el personal de la Municipalidad Distrital de Yauya de acuerdo a lo que arroje servqual, haciendo el recojo de datos por medio de encuestas con el propósito de poder hallar la relación entre la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yauya y la satisfacción del usuario. De esta forma, se plantea el siguiente objetivo general: Determinar si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. Y la hipótesis general es: La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya – Ancash 2020.

- 7. METODOLOGÍA:** Este trabajo en investigación fue cuantitativa, porque se recolecta información por medio de la encuesta teniendo una medición numérica arrojada de ella y donde se analizará estadísticamente. Este trabajo se realizó sin manipulación deliberada de las variables de estudio, por ello se consideró no experimental. El estudio tiene dos variables, la variable 1 dependiente y la variable 2 independiente. El trabajo en investigación fue transversal porque los datos se observaron en un determinado momento. Asimismo, la metodología empleada fue el hipotético deductivo, ya que se planteará hipótesis buscando comprobarlas deduciendo las conclusiones. El tipo de estudio es básico ya que se origina por medio de las teorías y tiene como objetivo la modificación o agregar más teorías que ayuden o mejoren las investigaciones futuras. De nivel descriptivo – correlacional, ya que se determinó el grado de relación entre las dos variables del estudio en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. Para obtener el cálculo de la muestra sobre la población existente de 150 usuarios que acudieron a la Municipalidad Distrital de Yauya. Siendo la muestra del estudio

conformada por 80 usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauya. La técnica que se utilizó para la recopilación de datos fue la encuesta, la cual permitió obtener información sobre las variables, la calidad de servicio y satisfacción del usuario con el fin de describir y explicar la relación que existe entre ellas, y el instrumento de recolección de datos utilizado es el cuestionario, elaborado con 20 preguntas directas para cada una de las dos variables. Para medir la respuesta de los participantes se utilizó la escala de Likert con cinco categorías. Los instrumentos han sido validados por Juicio de expertos, con resultado aplicable. La confiabilidad, con el Alfa de Cronbach, de la primera variable fue 0.830; para la segunda, 0.747. Sin mayores problemas se aplicó el cuestionario en un solo día a todos, con una duración de 15 minutos a cada usuario.

8. **RESULTADOS:** El nivel descriptivo de la variable calidad de servicio tiene los siguientes resultados: de los 80 usuarios entrevistados, el 63.7% (51) considera alto la calidad de servicio, el 31.3% (25) considera medio y el 5.0% (4) considera bajo. En la variable satisfacción del usuario tiene los siguientes resultados: el 60.0% (48) considera regular la satisfacción del usuario, el 35.0% (28) considera bueno, el 5.0% (4) considera malo. Al contrastar la hipótesis general, los resultados dan cuenta de una correlación no paramétrica de Rho de Spearman de 0.700 entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación positiva moderada, lo cual indica que a mayor calidad de servicio mayor serán las satisfacciones del usuario. La significancia de  $p=0.000 < 0.05$ , permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya – Ancash 2020.
9. **DISCUSIÓN:** Después de obtener los resultados de la presente investigación y luego de haber comparado con los de los antecedentes, se verifica que éstos confirman las hipótesis planteadas. Los trabajos consultados coinciden con los resultados del trabajo de investigación, en el sentido de que la calidad de servicio tiene relación directa y significativa con la satisfacción del usuario, no obstante que algunos trabajos corresponden a realidades y contextos diferentes. El presente trabajo, por su singular importancia, está orientado a contribuir en la solución de problemas del contexto social específico de estudio.

**10. CONCLUSIONES:** La calidad de servicio se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario ( $p=0.000<0.05$ , Rho de Spearman = 0.700), siendo correlación positiva moderada. Los elementos tangibles se relacionan directa y significativamente con la satisfacción del usuario ( $p=0.000<0.05$ , Rho de Spearman = 0.467), siendo correlación positiva moderada. La fiabilidad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario ( $p=0.000<0.05$ , Rho de Spearman = 0.629), siendo correlación positiva moderada. La capacidad de respuesta se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario ( $p=0.000<0.05$ , Rho de Spearman = 0.507), siendo correlación positiva moderada. La seguridad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario ( $p=0.000<0.05$ , Rho de Spearman = 0.574), siendo correlación positiva moderada. La empatía se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario ( $p=0.000<0.05$ , Rho de Spearman = 0.637), siendo correlación positiva moderada.

#### **11. REFERENCIAS:**

- Becerra, B. y Condori, A. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*, 36(4), 658-663. Doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4299
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 31(1), 161-170. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Cabana, S., Montero, J., y Aguilera, M. (2019). Modelación Multivariada de la Satisfacción de Usuarios de Salud Primaria como Influencia del Pensamiento de Diseño (Design Thinking). *Información tecnológica*, 30(6), 211-222. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600211>
- Cifuentes, R. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017*. (Tesis de maestría en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Perú.
- Contreras, E., Fraile, A. y Suárez, A. (2019). Análisis de la calidad de los servicios académico-administrativos en una universidad colombiana. *Revista lasallista de investigación*, 16(1), 47-60. Doi: 10.22507/rli.v16n1a9
- Costa, D., Moura, G., Moraes, M., Santos, J. y Magalhães, A. (2020). Satisfaction attributes

- related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 41(e20190152), 1-8. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190152>
- Delahoz, E., Fontalvo, T. y Fontalvo, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigmas en un centro de atención documental en una universidad. *Formación Universitaria*, 13(2), 93-102. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Di Clemente, E. (2017). *Experiential variables as determinants of quality of life, satisfaction and loyalty of the tourist in the context of gastronomic tourism*. (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura. España.
- Dias, B., Corrente, J., Galan, M., Pavanelli, I., y Rocha, P. (2019). Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento ambulatorial. *Fisioterapia e Pesquisa*, 26(3), 322-328. Doi: <https://doi.org/10.1590/1809-2950/18044826032019>
- Fernández, J. (2020) Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. *Medicina Legal de Costa Rica*, 37(1), 162-178. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v37n1/2215-5287-mlcr-37-01-162.pdf>
- Kotler, P. (1989). From mass marketing to mass customization. *Planning review*. Recuperado de <https://eclass.uoa.gr/modules/document/file.php/D344/%CE%A3%CE%B7%CE%BC%CE%B5%CE%B9%CF%8E%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82/From%20Mass%20Marketing%20to%20Mass%20Customization.pdf>
- Marinho, N., Freitas, R., Lisboa, K., Alencar, A., Rebouças, V., y Damasceno, M. (2018). Evaluation of the satisfaction of users of a service specialized in diabetes mellitus. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 71(Suppl. 1), 599-606. Doi: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0554>
- Numpaque, A., Buitrago, L. y Pardo, D. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Rev. Fac. Med.* 2019, 67(2), 235-9. Doi: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>
- Orozco, L. (2018). *Control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del Área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016*. (Tesis de maestría en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Perú.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Pastrana, R., Heredia, I., Olvera, M., Ibáñez, M., Castro, F., Hernández, A. y Torres, M. (2020). Adolescent Friendly Services: quality assessment with simulated users. *Revista de Saúde Pública*, 54, 36. 1-12. Doi: <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2020054001812>
- Vázquez, J., y Sanz, F. (2019). Usuarios satisfechos y profesionales quemados. Evaluando la satisfacción en un centro de salud mental. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(4), 300-310.

**Anexo 7: Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico**

Yo, Adriana Victoria Torres Richarti, estudiante del programa Maestría en Gestión Pública de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 47090443, en el artículo titulado: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 08 de agosto del 2020

  
\_\_\_\_\_  
Adriana Victoria Torres Richarti  
DNI 47090443