



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Registro Civil de la
Municipalidad Distrital de Huarmaca

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

AUTOR:

Zavaleta Ibáñez, Máximo Simón (ORCID: 0000-0002-7035-5646)

ASESOR:

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (ORCID: 0000-0002-2275-7106)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi Dios quién guía mi camino día a día.

A mis padres Yanet Ibáñez y Simón Zavaleta, por su apoyo incondicional, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles. A ellos les debo todo lo que soy.

A mis hermanos Elías, Jesús y Franco, por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar y cumplir esta nueva meta en mi vida.

Máximo Zavaleta

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, sus docentes, a las autoridades y colaboradores de la Escuela de Posgrado, así como también al Alcalde y colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, quienes han hecho posible el desarrollo de esta tesis.

Máximo Zavaleta

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII.PROPUESTA	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1. El servicio prestado por el registro civil de la municipalidad distrital de Huarmaca cumple con el trámite solicitado	8
Tabla 2. La municipalidad informa de manera ordenada los procedimientos a seguir en la oficina de registro civil.....	8
Tabla 3. La municipalidad cuenta con personal para informar a los ciudadanos sobre los procesos	9
Tabla 4. La oficina de registro civil de la municipalidad distrital de Huarmaca cumple con su misión institucional	9
Tabla 5. Los plazos establecidos por la institución se cumplen para la entrega de documentos solicitados por los usuarios.	10
Tabla 6. La oficina de registro civil de la municipalidad de Huarmaca muestra atención a las solicitudes de los usuarios.....	10
Tabla 7. La oficina de registro civil muestra interés por cumplir con lo solicitado por los usuarios.....	11
Tabla 8. La municipalidad cuenta con horarios adecuados para asegurar la disponibilidad de sus servicios.	11
Tabla 9. Los servicios prestados por la oficina de registro civil son considerados de calidad por los usuarios.....	12
Tabla 10. La oficina de registro civil de la municipalidad de Huamana hace uso de tecnologías para brindar el servicio.	12
Tabla 11. Los usuarios del registro civil de la municipalidad son atendidos oportunamente según la complejidad de su trámite.	13
Tabla 12. La oficina de registro civil cuenta con los recursos materiales necesarios para el cumplimiento de sus funciones.	13
Tabla 13. Los funcionarios de la municipalidad muestran buen trato a los usuarios.	14
Tabla 14. El personal de la oficina de registro civil muestra interés por las necesidades de los usuarios.	14
Tabla 15. Los usuarios son atendidos oportunamente en la oficina de registro civil de la municipalidad.	14
Tabla 16. La oficina de registro civil pone a disposición de los usuarios los recursos asignados para la atención a los usuarios.	15
Tabla 17. Los usuarios de la municipalidad de Huarmaca cuentan con espacios cómodos en la oficina de registro civil.	15
Tabla 18. Se genera confianza en el usuario de la oficina de registro civil.....	16
Tabla 19. Los usuarios son atendidos rápidamente en la oficina de registro civil de la municipalidad.	16
Tabla 20. Los procesos de la municipalidad de Huarmaca cuenta con procesos fiables.	17
Tabla 21. Los usuarios de la oficina de registro civil cuentan con la información necesaria para el trámite solicitado.	17
Tabla 22. Los funcionarios de la municipalidad responden oportunamente a las solicitudes de los usuarios.	18
Tabla 23. Los usuarios de la oficina de registro civil son atendidos en sus requerimientos.	18
Tabla 24. Los resultados de los trámites solicitados son informados a los usuarios rápidamente.....	18

Tabla 25. Los horarios de atención de la municipalidad son adecuados en la para los usuarios.....	19
Tabla 26. La municipalidad brinda buen trato a sus usuarios.....	19
Tabla 27. El trato a los usuarios muestra respeto en todo momento.....	20
Tabla 28. Los requerimientos de los usuarios son atendidos con rapidez.....	20
Tabla 29. Los funcionarios de la municipalidad muestran interés por las solicitudes de los usuarios	21
Tabla 30. El personal de la oficina de registro civil cuenta con amabilidad en su trato	21
Tabla 31. Los usuarios tienen respuestas a las solicitudes realizadas de manera oportuna.....	22
Tabla 32. Los procesos de la oficina de registro civil cuentan con trámites rápidos.	22
Tabla 33. Las solicitudes son resueltas rápidamente con el uso de herramientas tecnológicas	23
Tabla 34. Los trámites son recepcionados con amabilidad por el personal de la oficina de registro civil.....	23
Tabla 35. Los funcionarios de la municipalidad muestran interés por agilizar los trámites solicitados.....	24
Tabla 36. La demora en la respuesta a los trámites está en los plazos esperados.	24
Tabla 37. La municipalidad cumple con sus funciones en atención al usuario.....	25
Tabla 38. Los usuarios de la municipalidad reciben atención de calidad.	25
Tabla 39. La infraestructura de la oficina de registro civil es suficiente para cumplir con sus objetivos.	26
Tabla 40. La oficina de registro civil hace uso de herramientas tecnológicas para cumplir con su misión.....	26
Tabla 41. <i>Prueba de normalidad de Calidad del servicio</i>	17
Tabla 42. <i>Prueba de normalidad de Satisfacción del usuario</i>	17
Tabla 43. Correlaciones de Calidad del servicio y satisfacción del usuario.....	18
Tabla 44. Correlaciones de fiabilidad y satisfacción del usuario	19
Tabla 45. Correlaciones de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	20
Tabla 46. Correlaciones de tangibilidad y satisfacción del usuario.....	21
Tabla 47. Correlaciones de empatía y satisfacción del usuario.....	22
Tabla 48. Correlaciones de seguridad y satisfacción del usuario	23

Resumen

En el presente estudio se buscó como objetivo Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca. Para lo cual, se basó en un estudio básico, bajo enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal, aplicándose dos cuestionarios referidos a las dos variables de estudio, dirigidos a 80 colaboradores de la institución referida. Como parte de los resultados se obtuvo que, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, presentan una relación directa y no significativa de ,134 con un valor de significancia de ,237 el cual, resultó ser mayor al 5% establecido, rechazándose la hipótesis alternativa propuesta.

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción del usuario, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad, tangibilidad.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the Civil Registry of the District Municipality of Huarmaca. For which, it was based on a basic study, under a quantitative approach, of correlational scope, with a non-experimental and cross-sectional design, applying two questionnaires referring to the two study variables, addressed to 80 collaborators of the referred institution. As part of the results, it was obtained that, the quality of the service and user satisfaction in the Civil Registry of the District Municipality of Huarmaca, present a direct and non-significant relationship of ,134 with a significance value of ,237 which, it turned out to be greater than the established 5%, rejecting the proposed alternative hypothesis.

Keywords. Quality of service, user satisfaction, reliability, empathy, responsiveness, security, tangibility.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las entidades del estado han implementado diferentes acciones conforme su visión y misión institucional lo demanda, de tal manera, que se genere valor público hacia el ciudadano, cubriendo sus necesidades relacionados a salud, empleo, ingresos, agua y otros. Esta atención hacia el ciudadano genera bien estar en su conjunto y satisfacción por el servicio brindado (BID, 2018; Cabannes, 2014; INEI, 2017).

Con el enfoque de entregar bienes y servicios de calidad, las instituciones del Estado proponen estrategias de desarrollo, que aún en los niveles más bajos de la organización del estado deben contar con la calidad necesaria para la sociedad. A pesar de esta concepción, diferentes gobiernos locales en América Latina no reconocen sus fortalezas en constante comunicación con los actores locales públicos y privados. Se ha evidenciado en diferentes estudios las estrategias son poco usadas en diferentes ciudades de ALC (BID, 2018; CEPAL, 2019; UNDP, 2020).

Para un buen desempeño en la gobernanza local se debe promover el diálogo en la sociedad con la promoción de comités que impulsen la competitividad y formulen los planes de competitividad para el crecimiento económico de la localidad. Los gobiernos comunales no son solo responsables de los servicios sino también debe generar espacios para un adecuado clima de negocios aplican estrategias de transparencia, tributación, administración y presupuestos participativos (CEPAL, 2014; Ciat, 2017; ONU, 2014).

Los principios de transparencia, así como de rendición de cuentas requieren de un amplio acceso a la gestión municipal a la información relacionado a los recursos, principalmente, en programas que tengan como objetivo mejorar la cobertura y calidad del servicio e infraestructura. Con ello, se nota un vacío en la capacidad de los trabajadores municipales para la ejecución de proyectos, gestionando los recursos económicos para la concreción de los mismos (Lewis, Nguyen, & Hendrawan, 2020; López & Fontaine, 2019; Roch & Poister, 2006).

En cuanto al acceso a financiamiento empresarial, los gobiernos cumplen un rol muy importante en el asesoramiento a empresarios locales. Para ello, los gobiernos locales aún cuentan con dificultades para priorizar las necesidades en los emprendimientos locales que generen empleo local y oportunidades en

nuevos mercados (Brun-Martos, 2017; Caldas, Albuquerque, & Jordania, 2019; Castelnuovo, 2013).

Las debilidades en el fomento del emprendimiento local, cuenta con diferentes barreras que impiden potenciar la escalabilidad de las empresas locales. Mejorar las condiciones de infraestructura y ambiental para los negocios a nivel local, mediante centros de atención para empresarios con el fin de canalizar ágilmente los trámites como licencias, permisos, pagos, y pago de impuestos, reduciendo de manera significativa los costos de transacción (Rojas, 2007).

Conscientes de las debilidades estructurales del Estado y organizacionales, las cuales limitan su capacidad de satisfacción en la entrega del servicio, no es descabellado analizar las diferentes propuestas en la que el sector privado preste servicios municipales o realice inversiones para el desarrollo urbano. Estas alianzas público privadas, actualmente cuentan con una alta acogida debido a su eficacia para el logro de proyectos importantes para la sociedad (CES EGAB, 2015).

EL fomento de la economía local, es uno de los objetivos de los gobiernos locales, para ello, estas deben contribuir con los productores locales, a pesar de las restricciones con las que cuenta, para ello, se cuenta con asociaciones de productores, que comparten tecnologías e incrementan sus conocimientos sobre el mercado donde se relacionan (Serneget, 2017).

Los agentes de cambio en las locales como los líderes locales pueden contar con una visión más clara de la sociedad en corto y mediana período, para ello, es necesario que los gobiernos locales dejen de lado sus tradiciones burocráticas y amplíen el paso para el trabajo colaborativo con la inversión privada.

En la actualidad se ha iniciado procesos para fortalecer los sistemas de planificación como en el caso de Perú, donde se han fortalecido planes para robustecer la planificación estratégica mediante procesos de programación de acciones de implementación de mecanismos como el presupuesto por resultados, presupuesto participativo entre otros (CEPAL-OIT, 2020).

La municipalidad distrital de Huarmaca ha implementado diferentes instrumentos de gestión con la finalidad de priorizar las políticas públicas de corto

y mediano plazo, necesarias para mejorar la vida de los ciudadanos. Estos instrumentos facilitan los procesos de consulta popular para la programación y priorización de acciones que generen calidad en los servicios brindados y satisfacción en el ciudadano. Además, se han implementado distintas oficinas en la Municipalidad Distrital de Huarmaca, llegando a permanecer hacinado por que se cuenta con pequeños espacios dispuestas de manera dispersa de las oficinas fuera del local de la Municipalidad. Estas condiciones repercuten en la eficacia de la entidad, teniendo un local separado a la central de la Municipalidad, por lo que es necesario factores de la calidad en el servicio brindado.

El autor de la presente investigación propone el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca? Los objetivos específicos son: ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca?, ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca?, y, ¿Cuál es la relación entre la tangibles y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca? ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca?, y, ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca?

La justificación práctica de la presente investigación se debe a que los ciudadanos son el centro del ejercicio público generando valor para que pueda disfrutar de una mejora calidad de vida. En este sentido la presente investigación generará aportes científicos para que las decisiones de los gestores públicos tengan un impacto positivo en la calidad de vida de los ciudadanos.

Además, el presente trabajo se justifica teóricamente debido a que se pretende encontrar un nuevo conocimiento en cuanto a estimar y comprender la relación entre las variables de estudio. Por ello, se espera generar nuevos espacios en el conocimiento en el que nuevos investigadores puedan incursionar con propuestas de investigación que sigan aportando al conocimiento.

Así mismo, se cuenta con una justificación social porque tendrá una relevancia social en cuanto se espera que las decisiones públicas puedan contar con un soporte científico para generar mejores condiciones sociales para la sociedad. Además, esta investigación se propondrá mejoras del servicio en una oficina muy concurrida de una municipalidad distrital, mejorando así la satisfacción de los ciudadanos.

Además, se plantea el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca. Además, los objetivos específicos son: i) Estimar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, ii) Estimar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, iii) Estimar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, iv) Estimar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, v) Estimar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca.

Además, la hipótesis general se plantea de la siguiente manera: H0: No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, y, H1: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca.

II. MARCO TEÓRICO

Afthanorhan, et al. (2019), en su estudio buscó analizar la brecha entre la percepción de los ciudadanos y sus expectativas, relacionada con los servicios en la Biblioteca de la Universidad Sultan Zainal Abidin (UniSZA). Hay seis dimensiones en la calidad del servicio; a saber, servicios generales, búsqueda de materiales, colección de bibliotecas, personal, medio ambiente y medio ambiente, considerados para esta investigación empírica. La metodología de investigación se lleva a cabo mediante una encuesta cuestionario distribuida en 170 muestras mediante muestreo aleatorio simple. Se usaron modelos de ecuaciones estructurales basados en covarianza y análisis de importancia-desempeño. Los resultados sugieren un impacto en la satisfacción en los usuarios. Entre las dimensiones de la calidad, el entorno bibliotecario y los servicios generales se consideraron de gran importancia y un fuerte índice de rendimiento. También se discutieron las implicaciones investigativas y la práctica resultantes de estos hallazgos.

Gemechu (2019), en su investigación planteó evaluar la calidad y la satisfacción del cliente en el municipio de Nekemte e investigar el impacto de las dimensiones en las variables de estudio. La tesis fue cuantitativa como cualitativa y se emplearon datos tanto primarios como secundarios. Se eligió un total de 385 encuestados tomados como muestra de cliente del Municipio y los cuestionarios se distribuyeron a los usuarios del municipio en horario de oficina de la semana. Los datos recogidos se analizaron con SPSS versión 23. Se utilizaron correlaciones y regresiones múltiples para investigar la relación entre las variables. Los hallazgos del estudio muestran que las variables están por debajo del promedio. Según el hallazgo, todas las dimensiones de la calidad tienen un impacto significativo en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. El estudio concluyó que, en general, la calidad del servicio del municipio no es buena y los usuarios no están satisfechos con los servicios de los empleados de la oficina del municipio de Nekemte.

Rashid & Rokade (2019), en su estudio buscó medir la calidad y su impacto en la satisfacción encontrada en los usuarios en los compradores minoristas organizados de alimentos y comestibles. Se recopilaron datos de 216 usuarios

de alimentos y abarrotes utilizando una técnica de muestreo de conveniencia a través de un cuestionario estructurado. Se utilizó el software IBM SPSS 16 para el análisis factorial exploratorio y el software Smart de mínimos cuadrados parciales 3.2.6. Los resultados revelan que tres factores, a saber, los aspectos físicos, el precio y el pago, no tienen influencia significativa positiva. Además, la Calidad tiene una influencia positiva respecto al cliente. La tesis ofrece oportunidades a los minoristas organizados de alimentos y abarrotes en la India central para centrarse en estas dimensiones mientras formulan estrategias para obtener una ventaja competitiva, atraer nuevos usuarios y, al mismo tiempo, retener a los antiguos usuarios mejorando la CS y la lealtad del cliente.

Montalvo, et al. (2020), en su investigación propuso estimar la relación entre calidad y satisfacción en un área del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Para ello, se basó en una metodología cuantitativa, diseño no experimental, correlacional, aplicándose un cuestionario a 152 usuarios. Con ellos se obtuvo como resultados que, el 65,1% de encuestados indican que la calidad es regular, además, el 45,4% de encuestados encuentran parcialmente un nivel satisfecho y existe una correlación entre la calidad y la satisfacción.

Febres-Ramos & Mercado-Rey (2020), en su investigación planteó estimar la satisfacción de los usuarios. La metodología fue de tipo observacional, de nivel descriptivo con corte transversal, aplicándose el modelo SERVQUAL como cuestionario a 292 cuestionarios. Con ellos se obtuvo como resultados que, el mayor nivel de insatisfacción en los aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, mientras, que la dimensión de capacidad de los servicios de salud fue de 55,5% de insatisfacción.

Zambrano (2018), en su investigación buscó estimar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en la atención de los usuarios en un centro hospitalario. Con lo cual, se aplicó una investigación básica, no experimental, correlacional, aplicándose un cuestionario a 85 usuarios externos de los servicios. Como resultados se obtuvo que las variables fueron de 63.3%, siendo significativo a un nivel menor al 5%.

Huancollo (2018), en su estudio demostró la relación de la calidad en la satisfacción de los ciudadanos. Como parte de la metodología, se basó en una

de tipo aplicada con nivel correlacional, aplicándose un cuestionario a 374 usuarios de la Municipalidad en referencia. Como resultados se obtuvo que, el 94.39% del total de encuestados demostraron calidad, donde los funcionarios se muestran como oportunos, con confianza, fiables e infraestructura adecuada y trabajadores.

Calidad del servicio son las expectativas del cliente y el desempeño. Una buena calidad conduce a la satisfacción y, por lo tanto, las empresas se vuelven más competitivas. Se puede mejorar la calidad identificando problemas en el servicio y definiendo medidas para el desempeño y los resultados del servicio. Además, la calidad se entiende como las diferencias entre el servicio esperado por el usuario y el servicio recibido (Suciptawati, Paramita, & Aristayasa, 2019).

La calidad del servicio es un aspecto intangible y se considera una faceta multidimensional. Esta sección identifica y delinea las diferentes dimensiones de SQ que conducen a la lealtad. Ha habido muchos tipos de investigaciones relacionadas con la medición de la CS en Arabia Saudita y en todo el mundo (Zia y Azam, 2013; Zia y Al Ghaswyneh, 2013; Zia, 2014, 2015, 2019, 2020a; Khatib y Zia, 2016; Zia y Khan, 2018, 2019; Zia y Hashmi, 2019) y se ha encontrado que SQ se relaciona con la satisfacción y conduce a la actitud positiva resultando en la lealtad de los usuarios (Hashmi y Zia, 2020).

Los servicios juegan un papel importante para fidelizar a los usuarios del sector bancario (Khan y Zia, 2019). Los usuarios prefieren usar los servicios en teléfonos móviles e intentar calificar la calidad en los servicios que conducen a la lealtad del cliente (Hossain et al., 2019d, 2020b; Zia, 2020b). Aquí se analizan todas las dimensiones importantes que pueden reflejar la percepción del cliente sobre SQ. Antes de proceder a la elaboración de las dimensiones de SQ, será pertinente una discusión conceptual de la calidad y el servicio, y la importancia de SQ. La calidad es el requisito previo clave más importante que influye en la creación de percepción y satisfacción del cliente con respecto a cualquier producto y servicio. En términos de intenciones de fidelización bancaria, la calidad juega un papel importante. Se dice que la calidad de cualquier servicio es satisfactoria sólo cuando la calidad percibida se combina con el servicio prestado.

La conceptualización de la percepción de la calidad es un asunto subjetivo y este proceso es de naturaleza dinámica. Esto dio lugar a la ecuación de que $SQ = P - E$ (Lewis y Brooms, 1983). La medición de SQ es un desafío ahora como lo fue ayer. Las cuatro P del marketing, que se conocen comúnmente como marketing mix, no eran aplicables a los servicios y, por lo tanto, Booms y Bitner (1981) propusieron siete P para definir el marketing mix de servicios. Con base en las siete P de la mezcla de marketing de servicios, Parasuraman et al. (1985) desarrollaron una escala para medir SQ. Esta escala llegó a conocerse como la escala SERVQUAL. Esta escala fue utilizada por muchos investigadores para medir el SQ, pero esta escala no ha estado exenta de críticas. SQ por su naturaleza es un concepto exclusivo y abstracto, que ha sido definido desde diferentes perspectivas y orientaciones.

Dimensiones. El SERVQUAL, es un instrumento desarrollado para medir el SQ en base a los datos recolectados de los encuestados que son usuarios de un producto o servicio (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1991). Este cuestionario contiene 22 ítems agrupados en 5 dimensiones. Se desarrolló un modelo para mostrar la relación entre SQ, actitud, satisfacción e intenciones de lealtad.

Tangibles. Los tangibles son las cosas que están relacionadas con el aspecto físico (Siddiqi, 2011). Este aspecto tangibiliza el aspecto intangible de la SQ. El aspecto físico da la primera impresión a los usuarios; por tanto, estos son el primer punto de encuentro entre los usuarios con la institución. Por tanto, actúa como una herramienta e incluye cosas como construcción, infraestructura, mobiliario, materiales de promoción y recursos humanos.

Fiabilidad. La confiabilidad está relacionada con la confianza que mantiene. Cuanto mayor es la confianza, mayor es el SQ (Siddiqi, 2011). La confianza es la principal fuerza impulsora para que los usuarios tomen el servicio. La consistencia en el cumplimiento de las promesas durante un período de tiempo desarrolla la confiabilidad.

Capacidad de respuesta. Se brinda un servicio de acuerdo con los requisitos de los usuarios, conduce al desarrollo de un sentido de capacidad de respuesta. Los usuarios que recibieron soluciones adecuadas y oportunas a sus problemas durante un período de tiempo llevaron a la imagen de ser receptivos. Este

comportamiento del usuario es más prominente en la generación joven cuando eligen una institución en función del nivel de capacidad de respuesta (Zeng & Wu, 2020). También incluye cosas como asistir a los usuarios cuando ingresan a las instalaciones, iniciar la oferta de servicios y pedir discutir cualquier tema o servicio por parte de los usuarios.

Seguridad. El concepto de declaración positiva por parte de las organizaciones que pretende brindar confianza se considera garantía (Taap & et al, 2011). Se incluyen factores como el personal, la confidencialidad de las transacciones, el conocimiento profesional y las habilidades para manejar adecuadamente las quejas de los usuarios. La generación joven de usuarios espera estas habilidades en los empleados (Zeng y Wu, 2020).

Empatía. El SQ caracterizado por la empatía indica la capacidad para comprender los sentimientos de los usuarios y las situaciones en las que se encuentran para obtener ayuda y asistencia. Se observa que muchos investigadores han citado que la empatía en el servicio al cliente conduce a un mayor nivel de satisfacción del usuario (Derksen, Bensing, & Lagro-Janssen, 2013). El atributo de empatía exige un sentimiento en la actitud de personal para dar una atención y atención personalizada a los usuarios. Además, también abarca el nivel de interacción individual que paga el personal a los usuarios por sus consultas y quejas.

Satisfacción del usuario, es la evaluación general basada en la experiencia del consumo del bien o servicio a lo largo del tiempo (Chattopadhyay, 2019). Como dimensiones se presenta lo propuesto por (Pezoa, 2011):

Acceso, consiste en que el servicio se encuentre operativo y disponible en todo momento, además involucra la comunicación y los requerimientos disponibles para la atención al usuario.

Trato al usuario, se refiere a que el consumidor vincula a la imagen y a la calidad recibida en la atención desde que la persona entra al establecimiento hasta que se va.

Expectativa, se considera como aquello que se espera obtener de un servicio, valorado a través de indicadores como los tiempos destinado a la espera, la atención en su trato.

Recomendaciones, son aquellas sugerencias que busca dar el usuario sobre la atención recibida.

III. METODOLOGÍA

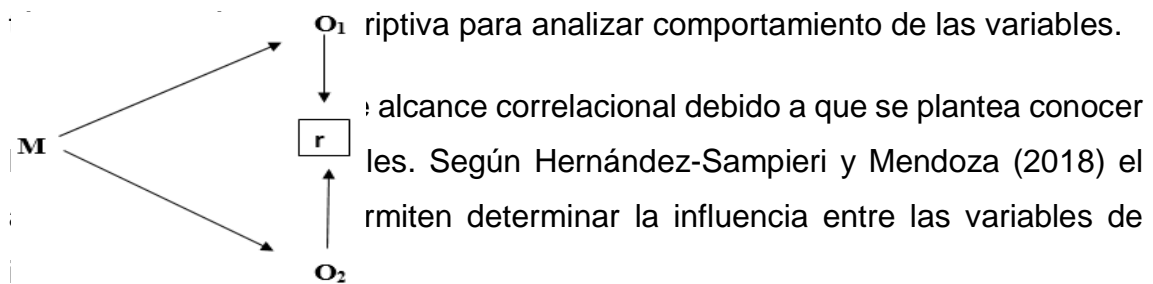
3.1. Tipo y diseño de investigación

El autor de la presente tesis considera se centró en el método científico ya que es base para generar nuevos conocimientos llegando a conclusiones fiables y replicables, de esta manera se puede ampliar las fronteras del conocimiento. Este método científico describe procedimientos establecidos según la ruta, cualitativa o cuantitativa, para alcanzar conclusiones que respondan a un problema central (Popper, 1934).

Tipo de investigación

Se aplicó una investigación del tipo básico la cual permitirá ampliar el conocimiento en el tema de interés, a través de métodos científicos. Esta investigación ahondará en las relaciones entre las variables de interés, describiéndolas y aportando conceptualmente al conocimiento de las relaciones de las variables (Ceroni, 2010).

La ruta adecuada para esta investigación fue la cuantitativa, debido a que se procesará información recopilada a través de herramientas estadística descriptiva como tablas y gráficos, además, de técnicas de estadística inferencial con el fin de identificar y analizar las relaciones entre variables (correlaciones). Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) esta ruta cuantitativa hace uso de



Esta tesis fue no experimental por que no se manipularon las variables, describiéndola en su entorno natural sin afectar su comportamiento (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Dónde:

M: Muestra.

O1: Variable calidad del servicio.

O2: Variable satisfacción del usuario.

r: Relación entre dichas variables, Rho spearman

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Calidad del usuario

La calidad se define como las diferencias entre el servicio prometido y el servicio alcanzado (Suciptawati, Paramita, & Aristayasa, 2019).

Las dimensiones identificadas para la variable calidad del servicio son: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Variable: satisfacción del usuario.

La satisfacción del cliente está basada en la experiencia total de compra y consumo del bien o servicio a lo largo del tiempo (Chattopadhyay, 2019).

Las dimensiones definidas en esta variable son: acceso, trato al usuario, expectativa y recomendaciones.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la población es el conjunto de personas, usuarios, usuarios etc. las cuales cuentan con similares características entre ellos. La población de esta investigación considera a los usuarios del Registro Civil de la Municipalidad. Para ello, se identificará la población de estudio siendo necesario reconocer a quienes se les aplicará instrumentos de investigación (Durand, 2014).

Muestra:

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la muestra es una porción de la población, la cual estará conformada por personas, individuos o usuarios de la población de estudio.

La muestra fue estimada considerando el promedio de usuarios del registro civil al mes, con ello, se tiene a 80 usuarios del registro civil en la Municipalidad Distrital de Huarmaca.

- **Criterio de inclusión:**

Los criterios aplicados para la inclusión en la muestra son:

- 1) Usuarios del registro civil de la Municipalidad en estudio.
- 2) Usuarios mayores de 18 años de edad.

- **Criterios de exclusión:**

Los criterios aplicados para la exclusión en la muestra son:

- 1) Usuarios que no acuden al servicio de registro civil de la Municipalidad en estudio.
- 2) Usuarios menores de 18 años de edad.

Muestreo

Se aplicó el muestreo no probabilístico debido a que se aplicará el criterio del especialista para identificar la muestra de estudio. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) las investigaciones que aplican el muestreo probabilístico se caracterizan por que cuentan con la misma posibilidad de ser elegidos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de encuesta

Se aplicó la técnica de encuesta, ya que esta le permitirá al autor recoger información de la muestra, permitiéndole describir las características con las que cuenta la muestra.

En opinión de Ramirez y Swerg (2012) las técnicas de encuesta contienen preguntas del tipo abiertas o cerradas con las que se podrá obtener información sobre las variables de estudio. Esta técnica hará uso de la estructura de la Escala Likert para recoger las percepciones de los ciudadanos.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se aplicó en esta investigación será el cuestionario. Según Ramirez y Swerg (2012) el instrumento de cuestionario es un conjunto de interrogantes aplicables en la unidad de estudio (usuarios del servicio) para obtener información importante para los objetivos e la investigación.

Validez

Validez de contenido

Es un criterio usado para corroborar la validez de los instrumentos elaborados, para ello, será necesario la participación de expertos, quienes con su experiencia y formación académica podrán valorar cualitativa y cuantitativamente la validez del instrumento.

Validez de Criterio

Este criterio consiste en conceptualizar las variables con el uso de la operacionalización de las variables, con la cual se podrá identificar sus dimensiones e indicadores. Para ello, se ha identificado a las variables y sus dimensiones.

Validez de constructo

Con el uso de este criterio se citaron las fuentes para especificar los aportes generados por diferentes autores usado en la investigación. Por ello, las variables serán conceptualizadas para asegurar la validez de constructo.

Confiabilidad

La presente tesis aplicó el estadístico de Alfa de Cronbach con el fin de medir la fiabilidad en los resultados de los instrumentos. Para ello, será necesario la aplicación de una prueba piloto con la participación de 10 usuarios de la Municipalidad.

En esta tesis el valor obtenido para la variable calidad del servicio fue de 0.87 y para la variable satisfacción del usuario fue de 0.91, es decir, los instrumentos son confiables. Para confirmar el criterio de fiabilidad, este indicador debe ser mayor a 0.75. En conclusión, ambos instrumentos son confiables.

3.5. Procedimientos

Esta tesis contará con los siguientes procedimientos:

- 1) Se consultó las teorías más relevantes en cuanto a las variables de interés;
- 2) Se aplicó el cuestionario elaborado por el autor en la muestra piloto identificada para valorar la fiabilidad;
- 3) Se ejecutó el instrumento en el total de la muestra seleccionada;
- 4) Se importó la información al Excel para luego aplicarla en el software SPSS 24.
- 5) Se procesó la información y obtendrá tablas y gráficos para las descripciones del comportamiento de las variables.
- 6) Se aplicó la estadística inferencial para probar las hipótesis planteadas.
- 7) Se interpretó los resultados obtenidos para alcanzar los objetivos propuestos.
- 8) Se elaboró las conclusiones que respondan a la pregunta de investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los métodos a aplicarse serán los siguientes:

- Se formuló las hipótesis estadísticas con la finalidad de probar la condición de normalidad en los residuos en los datos recogidos.
- Se hizo uso de estadística inferencial para probar la normalidad, con los estadísticos Kolmogórov-Smirnov (K-S) o Shapiro-wilk (S-K).

Hi: Las variables de estudio no presentan una distribución normal.

H0: Las variables de estudio presentan una distribución normal.

Pruebas finales: Se implementó el uso de la correlación Rho de Spearman entre las variables y sus dimensiones para estimar la intensidad de relación entre ellas (Hernández, 2012).

3.7. Aspectos éticos

Los criterios éticos a aplicarse serán los siguientes:

El criterio de privacidad de la información, relacionada con total privacidad de la información recogida asegurando que no será manipulada de manera intencional.

Credibilidad. Las conclusiones a las que llegarán mostrarán el resultado fidedigno de la realidad estudiada, es decir, las conclusiones no serán manipuladas por intereses individuales o particulares.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

Con fines de profundizar en descripción de las variables de estudio, se presentan las dimensiones por variables en sus niveles (alto, medio y bajo). Se muestra en anexos.

4.2. Análisis inferencial

Con el fin de presentar los resultados de la presente tesis, se abordará en función de los objetivos propuestos:

Para responder a este objetivo se presenta el análisis de normalidad de las variables, para lo cual se presentan las hipótesis correspondientes:

Pruebas de Normalidad

Ho: La variable Calidad del servicio distribuye normal.

Ha: La variable Calidad del servicio no distribuye normal.

Tabla 1.*Prueba de normalidad de Calidad del servicio*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio	,238	80	,000

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De acuerdo a la tabla anterior, se manifiesta que, la variable Calidad del servicio se encontró con valores estadísticos de 0.238 ($0,000 < 0,000$); verificándose los niveles de significancia menores al 5%, con lo cual se describe que no se distribuye de forma normal.

Ho: La variable Satisfacción del usuario distribuye normal.

Ha: La variable Satisfacción del usuario no distribuye normal.

Tabla 2.*Prueba de normalidad de Satisfacción del usuario*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del usuario	,276	80	,000

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De acuerdo a la tabla anterior, se manifiesta que, la variable de Satisfacción del usuario contó con valores estadísticos de 0.276 ($0,000 < 0,000$) verificándose los niveles de significancia menores al 5%, con lo cual se describe que la variable, resulta ser de distribución no normal.

Por lo tanto, se tiene que las variables Calidad del servicio y Satisfacción del usuario no distribuyen normal, por lo cual, se deberá aplicar estadísticos no paramétricos, en este caso, la correlación Rho Spearman.

Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca

H1: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca

H0: No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca

Tabla 3.

Correlaciones de Calidad del servicio y satisfacción del usuario

			Calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,134
		Sig. (bilateral)	.	,237
		N	80	80
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,134	1,000
		Sig. (bilateral)	,237	.
		N	80	80

Interpretación:

El resultado presentado muestra una significancia de 0,237 lo cual es mayor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se acepta la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables no se relacionan de manera significativa.

Primer objetivo específico. Estimar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca.

H1: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca

H0: No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca

Tabla 4.

Correlaciones de fiabilidad y satisfacción del usuario

			Fiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,176
		Sig. (bilateral)	.	,117
		N	80	80
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,176	1,000
		Sig. (bilateral)	,117	.
		N	80	80

Interpretación:

El resultado presentado muestra una significancia de 0,117 lo cual es mayor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se acepta la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables no se relacionan de manera significativa.

Segundo objetivo específico. Estimar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca.

H1: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca

H0: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca

Tabla 5.

Correlaciones de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

			Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	-,003
		Sig. (bilateral)	.	,977
		N	80	80
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	-,003	1,000
		Sig. (bilateral)	,977	.
		N	80	80

Interpretación:

El resultado presentado muestra una significancia de 0,977 lo cual es mayor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se acepta la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables no se relacionan de manera significativa.

Tercer objetivo específico. Estimar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca.

H1: Existe relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca

H0: No existe relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca

Tabla 6.

Correlaciones de tangibilidad y satisfacción del usuario

			Tangibilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,106
		Sig. (bilateral)	.	,347
		N	80	80
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,106	1,000
		Sig. (bilateral)	,347	.
		N	80	80

Interpretación:

El resultado presentado muestra una significancia de 0,347 lo cual es mayor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se acepta la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables no se relacionan de manera significativa.

Cuarto objetivo específico. Estimar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca.

H1: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca

H0: No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca

Tabla 7.

Correlaciones de empatía y satisfacción del usuario

			Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	-,002
		Sig. (bilateral)	.	,984
		N	80	80
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	-,002	1,000
		Sig. (bilateral)	,984	.
		N	80	80

Interpretación:

El resultado presentado muestra una significancia de 0,984 lo cual es mayor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se acepta la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables no se relacionan de manera significativa.

Quinto objetivo específico. Estimar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca.

H1: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca

H0: No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca

Tabla 8.

Correlaciones de seguridad y satisfacción del usuario

			Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,084
		Sig. (bilateral)	.	,456
		N	80	80
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,084	1,000
		Sig. (bilateral)	,456	.
		N	80	80

Interpretación:

El resultado presentado muestra una significancia de 0,456 lo cual es mayor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se acepta la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables no se relacionan de manera significativa.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general, se rechaza la hipótesis alternativa del estudio, demostrándose que no existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción, puesto que el nivel del *p-value* fue de ($,237 > ,050$), evidenciándose un valor mayor al establecido.

Lo anterior difiere con lo obtenido por Afthanorhan, et al. (2019), quienes encontraron que, existe relación e impacto en la satisfacción, debido a la calidad del servicio. Asimismo, Gemechu (2019) y Montalvo, et al. (2020), encontraron correlación entre la calidad y la satisfacción. Resultados similares a estos, encontró Zambrano (2018), quien obtuvo que, la relación entre variables fue de 63.3%, siendo significativo a un nivel menor al 5%.

La teoría de la calidad se relaciona con las expectativas del cliente y el desempeño, es decir, una buena calidad lleva a la satisfacción del cliente y, por lo tanto, las empresas se vuelven más competitivas (Suciptawati, Paramita, & Aristayasa, 2019). Mientras que, la satisfacción del usuario, es necesaria para una evaluación general basada en la experiencia total del consumidor a lo largo del tiempo (Chattopadhyay, 2019).

Para el primer objetivo específico, se evidenció que, se rechazó la hipótesis alternativa del estudio, demostrándose que no existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, puesto que el nivel del *p-value* fue de ($,117 > ,050$), evidenciándose un valor mayor al establecido.

Resultados diferentes encontraron Montalvo, et al. (2020), quienes evidenciaron relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, con un valor 40.6%. Asimismo, Gemechu (2019), encontró resultados significativos de la relación en un 76.8%, siendo significativa y directa. De igual manera Zambrano (2018), obtuvo que, la relación entre variables fue de 61.5%, siendo significativo a un nivel menor al 5%.

Siendo considerado la satisfacción del usuario como una evaluación general basada en la experiencia en la adquisición a lo largo del tiempo (Chattopadhyay, 2019). Mientras que, la fiabilidad es considerada como aquella relacionada con la confianza que mantiene. Cuanto mayor es la confianza, mayor

es el SQ (Siddiqi, 2011), demostrándose que, la confianza es la principal fuerza impulsora para que los usuarios

Para el segundo objetivo específico, se evidenció que, se rechazó la hipótesis alternativa del estudio, demostrándose que no existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, puesto que el nivel del *p-value* fue de ($,977 > ,050$), evidenciándose un valor mayor al establecido.

Resultados diferentes encontraron Montalvo, et al. (2020), quienes evidenciaron relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción, con un valor 43.9%. Asimismo, Gemechu (2019), encontró resultados significativos de la relación en un 78.8%, siendo significativa y directa. De igual manera Zambrano (2018), obtuvo que, la relación entre variables fue de 64.1%, siendo significativo a un nivel menor al 5%.

Siendo considerado la satisfacción del usuario como herramientas para la satisfacción se define como una evaluación general basada en la experiencia total de compra y consumo del bien o servicio a lo largo del tiempo (Chattopadhyay, 2019). Por otro lado, la capacidad de respuesta, es considerada como un servicio de acuerdo con los requisitos de los usuarios, conduce al desarrollo de un sentido de capacidad de respuesta. Los usuarios que recibieron soluciones adecuadas y oportunas a sus problemas durante un período de tiempo llevaron a la imagen de ser receptivos. Este comportamiento del usuario es más prominente en la generación joven cuando eligen una institución en función de respuesta (Zeng & Wu, 2020).

Para el tercer objetivo específico, se evidenció que, se rechazó la hipótesis alternativa del estudio, demostrándose que no existe relación entre ñas variables en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, puesto que el nivel del *p-value* fue de ($,347 > ,050$), evidenciándose un valor mayor al establecido.

Resultados diferentes encontraron Montalvo, et al. (2020), quienes evidenciaron relación positiva y significativa con un valor 54.3%. Asimismo, Gemechu (2019), encontró resultados significativos de la relación en un 67.3%, siendo significativa y directa. De igual manera Zambrano (2018), obtuvo que, la relación entre variables fue de 46.7%, siendo significativo a un nivel menor al 5%.

Siendo considerado la satisfacción del usuario como una evaluación general basada en la experiencia del usuario (Chattopadhyay, 2019).

Considerándose a la tangibilidad, como las cosas que están relacionadas con el aspecto físico (Siddiqi, 2011). Este aspecto tangibiliza el aspecto intangible de la SQ. El aspecto físico da la primera impresión a los usuarios; por tanto, estos son el primer punto de encuentro entre los usuarios con la institución. Por tanto, actúa como una herramienta e incluye cosas como construcción, infraestructura, mobiliario, materiales de promoción y recursos humanos.

Para el cuarto objetivo específico, se evidenció que, se rechazó la hipótesis alternativa del estudio, demostrándose que no existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, puesto que el nivel del *p-value* fue de ($,984 > ,050$), evidenciándose un valor mayor al establecido.

Resultados diferentes encontraron Montalvo, et al. (2020), quienes evidenciaron relación entre las variables de interés, con un valor 43.8%. Asimismo, Gemechu (2019), encontró resultados significativos de la relación en un 69.9%, siendo significativa y directa. De igual manera Zambrano (2018), obtuvo que, la relación entre variables fue de 55.9%, siendo significativo a un nivel menor al 5%.

Siendo considerado la satisfacción del usuario como una evaluación general basada en la experiencia del consumidor (Chattopadhyay, 2019). Además, la empatía se considera como la capacidad para comprender los sentimientos de los usuarios y las situaciones en las que se encuentran para obtener ayuda y asistencia. Se observa que muchos investigadores han citado que la empatía en el servicio al cliente conduce a un mayor nivel de satisfacción del usuario (Derksen, Bensing, & Lagro-Janssen, 2013).

Para el quinto objetivo específico, se evidenció que, se rechazó la hipótesis alternativa del estudio, demostrándose que no existe relación puesto que el nivel del *p-value* fue de ($,456 > ,050$), evidenciándose un valor mayor al establecido.

Resultados diferentes encontraron Montalvo, et al. (2020), quienes evidenciaron relación entre las variables de estudio, con un valor 44.4%. Asimismo, Gemechu (2019), encontró resultados significativos de la relación en un 65.9%, siendo significativa y directa. De igual manera Zambrano (2018), obtuvo que, la relación entre variables fue de 58%, siendo significativo a un nivel menor al 5%.

Siendo considerado la satisfacción del usuario como una evaluación general basada en la experiencia total de compra y consumo del bien o servicio a lo largo del tiempo (Chattopadhyay, 2019). Mientras que, la seguridad es considerada como un concepto de declaración positiva por parte de las organizaciones que pretende brindar confianza se considera garantía (Taap & et al, 2011). Se incluyen factores como el personal, la confidencialidad de las transacciones, el conocimiento profesional y las habilidades para manejar adecuadamente las quejas de los usuarios. La generación joven de usuarios espera estas habilidades en los empleados (Zeng y Wu, 2020).

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA

Se demostró que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, presentan una relación directa y no significativa de ,134 con un valor de significancia de ,237 el cual, resultó ser mayor al 5% establecido, rechazándose la hipótesis alternativa propuesta.

SEGUNDA

En cuanto a la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, presentan una relación directa y no significativa de ,176 con un valor de significancia de ,117 siendo este mayor al 5% referido, rechazándose la hipótesis alternativa propuesta.

TERCERA

Para la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, presentan una relación indirecta y no significativa de ,003 con una significancia de ,977 el cual resulta ser mayor al 5% establecido, rechazándose la hipótesis alternativa propuesta.

CUARTA

Luego, la tangibilidad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, presentan una relación directa y no significativa de ,106 con un valor de significancia de ,347 llegando a ser mayor al referido 5%, rechazándose la hipótesis alternativa propuesta.

QUINTA

Siguiendo con ello, la empatía y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, presentan una relación indirecta y no significativa de ,002 con un valor de significancia de ,984 siendo mayor al ,050 establecido estadísticamente, rechazándose la hipótesis alternativa propuesta.

SEXTA

Finalmente, la seguridad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, presentan una relación directa y no significativa de ,084 con una significancia mayor al 5%, demostrado por un resultado de ,456 obtenido, rechazándose la hipótesis alternativa propuesta.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA

Realizar un seguimiento en base a una encuesta sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de forma mensual, para poder evidenciar la reacción que presentan los usuarios al respecto.

SEGUNDA

Establecer la metodología 5S para poder evidenciar un orden y clasificación de los registros de tal forma que, los tiempos de atención se reduzcan y con ello se pueda aumentar la satisfacción de los usuarios.

TERCERA

Dar mantenimiento actual a la página de la Municipalidad de tal forma que los servicios se muestren disponibles las 24 horas, asimismo, el chat bot en el sitio para que, se pueda atender de forma rápida las consultas de los usuarios.

CUARTA

Implementar equipos y software para que los usuarios puedan ser atendidos de forma más rápida, de tal manera que se aumente la satisfacción de los usuarios.

QUINTA

Establecer un protocolo de atención a los usuarios, que sean medidos a través de una escala, para que se pueda incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios.

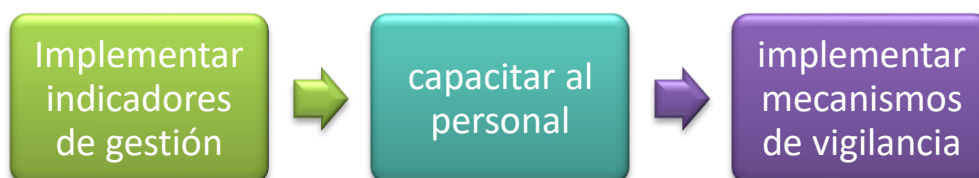
SEXTA

Analizar la seguridad en los registros establecidos de la municipalidad, para que los usuarios puedan contar con sus documentos en el momento en que lo requieran, de tal forma que se pueda incrementar el nivel de satisfacción de ellos.

VIII. PROPUESTA

De los resultados recogidos en la presente tesis, el autor propone acciones con la finalidad de mejorar la calidad en la gestión de la Municipalidad Distrital para mejorar la satisfacción del usuario que experimenta en el uso de los servicios públicos. Estas acciones corresponden a las necesidades mejoras descritas en la sección de resultados, por ello, además de las acciones se proponen metas e indicadores que permitan su supervisión y evaluación.

Las acciones propuestas son: Implementar indicadores de gestión para controlar los avances de la gestión municipal, además, capacitar al personal de la municipalidad para profesionalizar la acción pública y, finalmente, implementar mecanismos de vigilancia de la satisfacción del ciudadano.



Esta propuesta considera la implementación de estas acciones con el fin de asegurar su viabilidad en el gobierno municipal, con ello, se cuenta con indicadores propuestos para asegurar su supervisión y control sobre sus resultados institucionales.

Acciones	Metas	Indicador
Implementar indicadores de gestión	100% de los procesos en la municipalidad cuenta con indicadores de gestión	5 procesos con indicadores de gestión
capacitar al personal de la municipalidad	100% del personal municipalidad capacitado	3 capacitaciones anuales en temas de gestión pública
implementar mecanismos de vigilancia	5 mecanismos implementados	1 mecanismo de supervisión anual

REFERENCIAS

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah , H., & Liza , P. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9, 13–24. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/330054011_Assessing_the_effects_of_service_quality_on_customer_satisfaction
- Agama, G. N. (2017). *Percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios que brinda la Oficina de Registro Civiles en la Ciudad de Caraz. 2016*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- BID. (2018). *Auditoría de desempeño para una mejor gestión pública en América Latina y el Caribe*. USA: BID. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Auditor%C3%ADa-de-desempe%C3%B1o-para-una-mejor-gesti%C3%B3n-p%C3%ABlica-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- BID. (2018). *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2017*. EEUU: BID. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Panorama-de-las-Administraciones-P%C3%ABlicas-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-2017.pdf>
- Brun-Martos, M. (2017). Democracy, governmentality and transparency: Participatory budgeting in action. *Public Management Review*, 1006-1021. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2016.1243814?journalCode=rpxm20>
- Cabannes, Y. (2014). Contribution of Participatory Budgeting to provision and management of basic services Municipal practices and evidence from the field. *Environment and Urbanization*, 257-284. Obtenido de <https://pubs.iied.org/sites/default/files/pdfs/migrate/10713IIED.pdf>
- Caldas, G., Albuquerque, J., & Jordania, A. (2019). Fiscal transparency, government effectiveness and government spending efficiency: Some

international evidence based on panel data approach. *Economic Modelling*, 211-225. doi:<https://doi.org/10.1016/j.econmod.2018.10.013>

Castelnuovo, W. (2013). *A stakeholder based approach to public value*. Italy: Paper presented at the 13th European Conference on eGovernment ECEG .

CEPAL. (2014). *Calidad del gasto público y reformas institucionales en América Latina*. Santiago de Chile, Chile: CEPAL. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37012/1/S1420450_es.pdf

CEPAL. (2019). *Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45000/S1901097_es.pdf

CEPAL-OIT. (2020). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/1/S2000307_es.pdf

Ceroni, Mario. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? *Revista de la sociedad Química del Perú*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2010000100001

CES EGAB. (2015). *Dinamismo empresarial, creación de riqueza y empleo: un análisis comparado*. España: Comisión económica.

Chattopadhyay, P. (2019). A Study on the Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty With Reference To Service Marketing Context: Theoretical Approach. *IRE Journals*, 3(1), 89-96. Obtenido de <https://irejournals.com/formatedpaper/1701368.pdf>

Ciat. (2017). *Cincuenta años en el que hacer tributario de América Latina*. Lima: Ciat. Obtenido de

https://www.ciat.org/Biblioteca/Publicaciones_CIAT/Libro_50_anos/2017_LB_50_es.pdf

Derksen, F., Bensing, J., & Lagro-Janssen, A. (2013). Effectiveness of empathy in general practice: a systematic review. *British Journal of General Practice*, 63(606). doi:10.3399/bjgp13X660814

Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. doi:http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123

Gemechu, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Ann Soc Sci Manage Stud.*, 4(1), 14-25. Obtenido de <https://juniperpublishers.com/asm/pdf/ASM.MS.ID.555629.pdf>

Hamui-Sutton, A., Vives-Varela, T., Gutiérrez-Barreto, S., Castro-Ramírez, S., Lavalle-Montalvo, C., & Sánchez-Mendiola, M. (2014). Organizational culture and climate: situated learning in the Medical residencies. *Investigación en Educación Médica*, 74-84. doi:[https://doi.org/10.1016/S2007-5057\(14\)72730-9](https://doi.org/10.1016/S2007-5057(14)72730-9)

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education.

Huaman, M. L. (2018). *Percepción de la calidad de los servicios que brinda los Registros Civiles del RENIEC -2016*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Huancollo, J. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

INEI. (2017). *Perú. Indicadores de gestión municipal 2017*. Lima: INEI. Obtenido de

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1474/libro.pdf

- Lewis, B., Nguyen, H., & Hendrawan, A. (2020). Political accountability and public service delivery in decentralized Indonesia: Incumbency advantage and the performance of second term mayors. *European Journal of Political Economy*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ejpoleco.2020.101910>
- López, L., & Fontaine, G. (2019). How transparency improves public accountability: The extractive industries transparency initiative in Mexicostar. *The Extractive Industries and Society*, 1156-1167. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2214790X19301741>
- ONU. (2014). *E-Government for the Future We Want, E-Government Survey 2014*. New York: Department of Economic and Social Affairs.
- Orozco, J. F. (2017). *Satisfacción de los Usuarios Sobre la Calidad de Atención Recibida en Consulta Externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017*. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Ortiz, E. P., & Guachamin, T. E. (2016). *Modelo de gestión para optimizar el proceso del servicio al cliente en tres sucursales principales del registro civil de la ciudad de Quito, en periodo 2014-2015*. Quito: Pontificia Universidad Católica Del Ecuador.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL instrument. *Journal of Retailing*.
- Pezoa, M. (2011). Propuesta Metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos. *Departamento Estudios y Desarrollo*, 1-25.

Obtenido de https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articulos-7317_recurso_1.pdf

- Popper, K. (1934). *La lógica de la investigación científica*. Vierna: Oronet.
- Ramirez, F. H., & Swerg, A. M. (2012). *Research Methodology: More than a recipe*. Universidad EAFIT, Medellín.
- Rashid, A., & Rokade, V. (2019). Service Quality Influence Customer Satisfaction and Loyalty: A Study in Organized Food and Grocery Retail. *UKH Journal of Social Sciences*, 3(1), 50-61. Obtenido de <http://159.255.163.6/index.php/ukhjss/article/view/108/134>
- Roch, C., & Poister, T. (2006). Citizens, Accountability, and Service Satisfaction the Influence of Expectations. *Urban Affairs Review*, 292-308.
- Rojas, L. (2007). *Manual para la Gestión Municipal del Desarrollo Económico Local*. Lima: OIT. Obtenido de https://www.del.org.bo/info/archivos/manual_para_la_gestion.pdf
- Ruiz, A. (2017). *Calidad de Servicio del Registro Civil del Registro del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Serneget, M. (2017). *La gestión de procesos como mejora continua*. Lima. Obtenido de <https://www.datadec.es/blog/gestion-de-procesos-como-mejora-continua>
- Siddiqi, K. (2011). Interrelations between service quality attributes, customer satisfaction and customer loyalty in the retail banking sector in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*, 6(3). doi:10.5539/ijbm.v6n3p12
- Suciptawati, N., Paramita, N., & Aristayasa, I. (2019). Customer satisfaction analysis based on service quality: case of local credit provider in Bali. *Journal of Physics: Conference Series*, 1321, 1-7. doi:10.1088/1742-6596/1321/2/022055

- Taap, M., & et al. (2011). Measuring service quality of conventional and Islamic banks: a comparative analysis. *International Journal of Quality and Reliability Management*. doi:10.1108/02656711111162505
- UNDP. (2020). *Analysis on innovation in citizen security and human rights in Latin America and the Caribbean*. Latinoamérica: UNDP.
- Vera, V. (2019). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de emergencia y consulta externa, en el laboratorio clínico y departamento de imágenes del Hospital General Guasmo Sur, propuesta de un plan de mejoras*. Guayaquil: Universidad Católica De Santiago de Guayaquil.
- Zambrano, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20343/Zambrano_NE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zeng, L., & Wu, N. (2020). Research on the service quality of personal online banking from the perspective of the new generation. *Emle*, 110, 741-745. doi:10.2991/aebmr.k.191225.136

Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
Calidad del servicio	La calidad del servicio puede definirse examinando las diferencias entre el servicio esperado y el servicio percibido (Suciptawati, Paramita, & Aristayasa, 2019).	La calidad del servicio tiene como dimensiones a la fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, empatía y seguridad.	Fiabilidad	Confianza	Escala de Likert	
				Orden		
				Colaboración		
				Cumplimiento		
			Capacidad de respuesta	Puntualidad		Siempre (5)
				Atención		
				Interés		
				Disponibilidad		
			Tangibilidad	Calidad		Casi siempre (4)
				Modernidad		
				Cumplimiento		
				Utilidad		
			Empatía	Buen trato		A veces (3)
				Interés		
				Atención		
				Disponibilidad		
Seguridad	Comodidad	Casi nunca (2)				
	Confianza					
	Oportuno					
	Fiabilidad					
Satisfacción del usuario	La satisfacción del cliente se define como una evaluación general basada en la experiencia total de compra y consumo del bien o servicio a lo largo del tiempo (Chattopadhyay, 2019).	La satisfacción del usuario tiene como dimensiones al acceso, trato al usuario, expectativas y recomendaciones.	Acceso	Comunicación	Nunca (1)	
				Puntualidad		
				Atención		
			Trato al usuario	Buen trato		
				Respeto al usuario		
				Rapidez		
			Expectativa	Amabilidad		
				Rapidez		
				Oportuno		
			Recomendaciones	Eficacia		
				Eficiencia		
				Calidad		

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO
<p>General: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca?</p> <p>Específicos: ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca? ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca? ¿Cuál es la relación entre la información y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca? ¿Cuál es la relación entre la tangibles y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca? ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca? ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca?</p>	<p>General: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca.</p> <p>Específico: Estimar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca. Estimar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca. Estimar la relación entre la información y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca. Estimar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca. Estimar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca. Estimar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca.</p>	<p>H0: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca.</p>	<p>Variable Independiente: Calidad del servicio</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Tangibilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Seguridad</p>	<p>Confianza</p> <p>Orden</p> <p>Colaboración</p> <p>Cumplimiento</p> <p>Puntualidad</p> <p>Atención</p> <p>Interés</p> <p>Disponibilidad</p> <p>Calidad</p> <p>Modernidad</p> <p>Cumplimiento</p> <p>Utilidad</p> <p>Buen trato</p> <p>Interés</p> <p>Atención</p> <p>Disponibilidad</p> <p>Comodidad</p> <p>Confianza</p> <p>Oportuno</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Comunicación</p> <p>Puntualidad</p> <p>Atención</p> <p>Buen trato</p> <p>Respeto al usuario</p> <p>Rapidez</p> <p>Amabilidad</p> <p>Rapidez</p> <p>Oportuno</p> <p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p> <p>Calidad</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativa</p> <p>Alcance: correlacional</p> <p>Diseño de investigación: no experimental</p>	<p>Población: total de usuarios del registro civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca.</p> <p>Muestra: Aplicar fórmula estadística</p> <p>Muestreo: Aleatorio simple</p>
			<p>Variable dependiente: Satisfacción del usuario</p>	<p>Acceso</p> <p>Trato al usuario</p> <p>Expectativa</p> <p>Recomendaciones</p>			

**CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN EL REGISTRO CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
HUARMACA**

Objetivo: El presente cuestionario será aplicado en los usuarios del registro civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca.

Instrucciones: Responda a las siguientes preguntas marcando con una "X" la opción que mejor refleje su opinión respecto a la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el registro civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca. Considere las siguientes valoraciones (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO						
DIMENSIÓN FIABILIDAD						
1	El servicio prestado por el registro civil de la municipalidad distrital de Huarmaca cumple con el trámite solicitado.					
2	La municipalidad informa de manera ordenada los procedimientos a seguir en la oficina de registro civil.					
3	La municipalidad cuenta con personal para informar a los ciudadanos sobre los procesos.					
4	La oficina de registro civil de la municipalidad distrital de Huarmaca cumple con su misión institucional					
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	Los plazos establecidos por la institución se cumplen para la entrega de documentos solicitados por los usuarios.					
6	La oficina de registro civil de la municipalidad de Huarmaca muestra atención a las solicitudes de los usuarios.					
7	La oficina de registro civil muestra interés por cumplir con lo solicitado por los usuarios.					
8	La municipalidad cuenta con horarios adecuados para asegurar la disponibilidad de sus servicios.					
DIMENSIÓN TANGIBILIDAD						
9	Los servicios prestados por la oficina de registro civil son considerados de calidad por los usuarios.					
10	La oficina de registro civil de la municipalidad de Huarmaca hace uso de tecnologías para brindar el servicio.					
11	Los usuarios del registro civil de la municipalidad son atendidos oportunamente según la complejidad de su trámite.					
12	La oficina de registro civil cuenta con los recursos materiales necesarios para el cumplimiento de sus funciones.					
DIMENSIÓN EMPATÍA						
13	Los funcionarios de la municipalidad muestran buen trato a los usuarios.					
14	El personal de la oficina de registro civil muestra interés por las necesidades de los usuarios.					

15	Los usuarios son atendidos oportunamente en la oficina de registro civil de la municipalidad.					
16	La oficina de registro civil pone a disposición de los usuarios los recursos asignados para la atención a los usuarios.					
DIMENSIÓN SEGURIDAD						
17	Los usuarios de la municipalidad de Huarmaca cuentan con espacios cómodos en la oficina de registro civil.					
18	Se genera confianza en el usuario de la oficina de registro civil.					
19	Los usuarios son atendidos rápidamente en la oficina de registro civil de la municipalidad.					
20	Los procesos de la municipalidad de Huarmaca cuenta con procesos fiables.					

**CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN EL REGISTRO CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
HUARMACA**

Objetivo: El presente cuestionario será aplicado en los usuarios del registro civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca.

Instrucciones: Responda a las siguientes preguntas marcando con una "X" la opción que mejor refleje su opinión respecto a la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el registro civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca. Considere las siguientes valoraciones (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
DIMENSIÓN ACCESO						
1	Los usuarios de la oficina de registro civil cuentan con la información necesaria para el trámite solicitado.					
2	Los funcionarios de la municipalidad responden oportunamente a las solicitudes de los usuarios.					
3	Los usuarios de la oficina de registro civil son atendidos en sus requerimientos.					
4	Los resultados de los trámites solicitados son informados a los usuarios rápidamente.					
5	Los horarios de atención de la municipalidad son adecuados en la para los usuarios.					
DIMENSIÓN TRATO AL USUARIO						
6	La municipalidad brinda buen trato a sus usuarios.					
7	El trato a los usuarios muestra respeto en todo momento.					
8	Los requerimientos de los usuarios son atendidos con rapidez.					
9	Los funcionarios de la municipalidad muestran interés por las solicitudes de los usuarios.					
10	El personal de la oficina de registro civil cuenta con amabilidad en su trato					
DIMENSIÓN EXPECTATIVA						
11	Los usuarios tienen respuestas a las solicitudes realizadas de manera oportuna.					
12	Los procesos de la oficina de registro civil cuenta con trámites rápidos.					
13	Las solicitudes son resueltas rápidamente con el uso de herramientas tecnológicas.					
14	Los trámites son recepcionados con amabilidad por el personal de la oficina de registro civil.					
15	Los funcionarios de la municipalidad muestran interés por agilizar los trámites solicitados.					
DIMENSIÓN RECOMENDACIONES						

16	La demora en la respuesta a los trámites está en los plazos esperados.					
17	La municipalidad cumple con sus funciones en atención al usuario.					
18	Los usuarios de la municipalidad reciben atención de calidad.					
19	La infraestructura de la oficina de registro civil es suficiente para cumplir con sus objetivos.					
20	La oficina de registro civil hace uso de herramientas tecnológicas para cumplir con su misión.					

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO**

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL REGISTRO CIVIL DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARMACA**

Responsable: MG. ABOG. NORBEL CRUZ LIZANA

DNI: 41947125

Instrucción: Luego de analizar y cotejar los instrumentos de investigación elaborados con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dichos instrumentos para su aplicación.

Nota: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observación y/o sugerencia
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					X		EL INSTRUMENTO ES APLICABLE
Validez de criterio Metodológico				X			
Validez de intención y objetividad de medición y observación					X		
Presentación y formalidad del instrumento					X		
TOTAL PARCIAL				4	15		
TOTAL				19			

Puntuación:

De 4 a 11: No validad, reformular

De 12 a 14: No valido, modificar

De 15 a 17: Valido, mejorar

De 18 a 20: Valido Aplicar

Apellidos y nombres	CRUZ LIZANA, NORBEL
Grado académico	MAGISTER
Mención	GESTIÓN PÚBLICA



Firma

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO**

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL REGISTRO CIVIL DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARMACA**

Responsable: MG. ING. NOELIA AGURTO PADILLA

DNI: 47415027

Instrucción: Luego de analizar y cotejar los instrumentos de investigación elaborados con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dichos instrumentos para su aplicación.

Nota: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observación y/o sugerencia
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					X		EL INSTRUMENTO ES APLICABLE
Validez de criterio Metodológico					X		
Validez de intención y objetividad de medición y observación				X			
Presentación y formalidad del instrumento					X		
TOTAL PARCIAL				4	15		
TOTAL				19			

Puntuación:

De 4 a 11: No validad, reformular

De 12 a 14: No valido, modificar

De 15 a 17: Valido, mejorar

De 18 a 20: Valido Aplicar

Apellidos y nombres	AGURTO PADILLA, NOELIA
Grado académico	MAGISTER
Mención	GESTIÓN PÚBLICA



Firma

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO**

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL REGISTRO CIVIL DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARMACA**

Responsable: ING. ING. LEDY IZAMAR CRISANTO FLORES

DNI: 73463274

Instrucción: Luego de analizar y cotejar los instrumentos de investigación elaborados con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dichos instrumentos para su aplicación.

Nota: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observación y/o sugerencia
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					X		EL INSTRUMENTO ES APLICABLE
Validez de criterio Metodológico				X			
Validez de intención y objetividad de medición y observación					X		
Presentación y formalidad del instrumento					X		
TOTAL PARCIAL				4	15		
TOTAL	19						

Puntuación:

De 4 a 11: No validez, reformular

De 12 a 14: No valido, modificar

De 15 a 17: Valido, mejorar

De 18 a 20: Valido Aplicar

Apellidos y nombres	LEDY IZAMAR CRISANTO FLORES
Grado académico	MAGISTER
Mención	GESTIÓN PÚBLICA



Firma

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Variable: Calidad del servicio

Dimensión: Fiabilidad

Tabla 9.

El servicio prestado por el registro civil cumple con el trámite solicitado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	1	1,3	1,3	6,3
	Casi siempre	26	32,5	32,5	38,8
	Siempre	49	61,3	61,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 61.3% de los encuestados, consideran que, siempre el servicio prestado por el registro civil de la municipalidad distrital de Huarmaca cumple con el trámite solicitado, el 32.5% casi siempre, el 5% nunca y el 1.3% casi nunca.

Tabla 10.

La municipalidad informa de manera ordenada los procedimientos a seguir en la oficina de registro civil.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	2	2,5	2,5	5,0
	A veces	12	15,0	15,0	20,0
	Casi siempre	28	35,0	35,0	55,0
	Siempre	36	45,0	45,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 45% de los encuestados, consideran que, siempre la municipalidad informa de manera ordenada los procedimientos a

seguir en la oficina de registro civil, el 35% casi siempre, el 15% a veces, el 2.5% casi nunca y el 2.5% nunca.

Tabla 11.

La municipalidad cuenta con personal para informar a los ciudadanos sobre los procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	1	1,3	1,3	6,3
	A veces	7	8,8	8,8	15,0
	Casi siempre	40	50,0	50,0	65,0
	Siempre	28	35,0	35,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 50% de los encuestados, consideran que, casi siempre la municipalidad cuenta con personal para informar a los ciudadanos sobre los procesos, el 35% siempre, el 8.8% a veces, el 5% nunca y el 1.3% casi nunca.

Tabla 12.

La oficina de registro civil de la municipalidad distrital de Huarmaca cumple con su misión institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	4	5,0	5,0	7,5
	A veces	2	2,5	2,5	10,0
	Casi siempre	29	36,3	36,3	46,3
	Siempre	43	53,8	53,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 53.8% de los encuestados, consideran que, siempre la oficina de registro civil de la municipalidad distrital de Huarmaca cumple con su misión institucional, el 36.3% casi siempre, el 5% casi nunca, el 2.5% a veces y el 2.5% nunca.

Dimensión: Capacidad de respuesta

Tabla 13.

Los plazos establecidos por la institución se cumplen para la entrega de documentos solicitados por los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Casi siempre	32	40,0	40,0	41,3
	Siempre	47	58,8	58,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 58.8% de los encuestados, consideran que, siempre los plazos establecidos por la institución se cumplen para la entrega de documentos solicitados por los usuarios, el 40% casi siempre, y el 1.3% nunca.

Tabla 14.

La oficina de registro civil de la municipalidad de Huarmaca muestra atención a las solicitudes de los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	1	1,3	1,3	2,5
	A veces	3	3,8	3,8	6,3
	Casi siempre	20	25,0	25,0	31,3
	Siempre	55	68,8	68,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 68.8% de los encuestados, consideran que, siempre la oficina de registro civil de la municipalidad de Huarmaca muestra atención a las solicitudes de los usuarios, el 25% casi siempre, el 3.8% a veces, el 1.3% casi nunca y el 1.3% nunca.

Tabla 15.

La oficina de registro civil muestra interés por cumplir con lo solicitado por los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,5	2,5	2,5
Casi nunca	1	1,3	1,3	3,8
Válido o Casi siempre	31	38,8	38,8	42,5
Siempre	46	57,5	57,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 57.5% de los encuestados, consideran que, siempre la oficina de registro civil muestra interés por cumplir con lo solicitado por los usuarios, el 38.8% casi siempre, el 1.3% casi nunca y el 2.5% nunca.

Tabla 16.

La municipalidad cuenta con horarios adecuados para asegurar la disponibilidad de sus servicios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,5	2,5	2,5
Casi nunca	1	1,3	1,3	3,8
Válido o Casi siempre	31	38,8	38,8	42,5
Siempre	46	57,5	57,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 57.5% de los encuestados, consideran que, siempre la municipalidad cuenta con horarios adecuados para asegurar la disponibilidad de sus servicios, el 38.8% casi siempre, el 1.3% casi nunca y el 2.5% nunca.

Dimensión: Tangibilidad

Tabla 17.

Los servicios prestados por la oficina de registro civil son considerados de calidad por los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	3	3,8	3,8	5,0
	A veces	3	3,8	3,8	8,8
	Casi siempre	40	50,0	50,0	58,8
	Siempre	33	41,3	41,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 50% de los encuestados, consideran que, casi siempre los servicios prestados por la oficina de registro civil son considerados de calidad por los usuarios, el 41.3% siempre, el 3.8% a veces, el 3.8% casi nunca y el 1.3% nunca.

Tabla 18.

La oficina de registro civil de la municipalidad de Huamana hace uso de tecnologías para brindar el servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,8	3,8	3,8
	Casi nunca	4	5,0	5,0	8,8
	A veces	7	8,8	8,8	17,5
	Casi siempre	33	41,3	41,3	58,8
	Siempre	33	41,3	41,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 41.3% de los encuestados, consideran que, siempre la oficina de registro civil de la municipalidad de Huamana hace uso de tecnologías para brindar el servicio, el 41.3% casi siempre, el 8.8% a veces, el 5% casi nunca y el 3.8% nunca.

Tabla 19.

Los usuarios del registro civil de la municipalidad son atendidos oportunamente según la complejidad de su trámite.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	5,0	5,0	5,0
	A veces	1	1,3	1,3	6,3
	Casi siempre	41	51,2	51,2	57,5
	Siempre	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 51.2% de los encuestados, consideran que, casi siempre los usuarios del registro civil de la municipalidad son atendidos oportunamente según la complejidad de su trámite, el 42.5% siempre, el 5% nunca y el 1.3% a veces.

Tabla 20.

La oficina de registro civil cuenta con los recursos materiales necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	2,5	2,5	2,5
	A veces	4	5,0	5,0	7,5
	Casi siempre	39	48,8	48,8	56,3
	Siempre	35	43,8	43,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 48.8% de los encuestados, consideran que, casi siempre la oficina de registro civil cuenta con los recursos materiales necesarios para el cumplimiento de sus funciones, el 43.8% siempre, el 5% a veces y el 2.5% casi nunca.

Dimensión: Empatía

Tabla 21.

Los funcionarios de la municipalidad muestran buen trato a los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	3,8	3,8	3,8
	Casi siempre	34	42,5	42,5	46,3
	Siempre	43	53,8	53,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 53.8% de los encuestados, consideran que, siempre los funcionarios de la municipalidad muestran buen trato a los usuarios, el 42.5% casi siempre y el 3.8% a veces.

Tabla 22.

El personal de la oficina de registro civil muestra interés por las necesidades de los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	40	50,0	50,0	50,0
	Siempre	40	50,0	50,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 50% de los encuestados, consideran que, siempre el personal de la oficina de registro civil muestra interés por las necesidades de los usuarios y el 50% casi siempre.

Tabla 23.

Los usuarios son atendidos oportunamente en la oficina de registro civil de la municipalidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	45	56,3	56,3	61,3

	Siempre	31	38,8	38,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 56.3% de los encuestados, consideran que, casi siempre los usuarios son atendidos oportunamente en la oficina de registro civil de la municipalidad, el 38.8% siempre y el 5% nunca.

Tabla 24.

La oficina de registro civil pone a disposición de los usuarios los recursos asignados para la atención a los usuarios.

		Frecuenc ia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A veces	6	7,5	7,5	7,5
Válid o	Casi siempre	32	40,0	40,0	47,5
	Siempre	42	52,5	52,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 52.5% de los encuestados, consideran que, siempre la oficina de registro civil pone a disposición de los usuarios los recursos asignados para la atención a los usuarios, el 40% casi siempre y el 7.5% a veces.

Dimensión: Seguridad

Tabla 25.

Los usuarios de la municipalidad de Huarmaca cuentan con espacios cómodos en la oficina de registro civil.

		Frecuenc ia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	2	2,5	2,5	2,5
	A veces	9	11,3	11,3	13,8
Válid o	Casi siempre	30	37,5	37,5	51,2
	Siempre	39	48,8	48,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 48.8% de los encuestados, consideran que, siempre los usuarios de la municipalidad de Huarmaca cuentan

con espacios cómodos en la oficina de registro civil, el 37.5% casi siempre, el 11.3% a veces y el 2.5% casi nunca.

Tabla 26.

Se genera confianza en el usuario de la oficina de registro civil.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Casi siempre	43	53,8	53,8	55,0
	Siempre	36	45,0	45,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 53.8% de los encuestados, consideran que, casi siempre se genera confianza en el usuario de la oficina de registro civil, el 45% siempre y el 1.3% nunca.

Tabla 27.

Los usuarios son atendidos rápidamente en la oficina de registro civil de la municipalidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	4	5,0	5,0	6,3
	A veces	9	11,3	11,3	17,5
	Casi siempre	26	32,5	32,5	50,0
	Siempre	40	50,0	50,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 50% de los encuestados, consideran que, siempre los usuarios son atendidos rápidamente en la oficina de registro civil de la municipalidad, el 32.5% casi siempre, el 11.3% a veces, el 5% casi nunca y el 1.3% nunca.

Tabla 28.

Los procesos de la municipalidad de Huarmaca cuenta con procesos fiables.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	32	40,0	40,0	45,0
	Siempre	44	55,0	55,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 55% de los encuestados, consideran que, siempre los procesos de la municipalidad de Huarmaca cuenta con procesos fiables, el 40% casi siempre y el 5% a veces.

Variable: Satisfacción del usuario

Dimensión: Acceso

Tabla 29.

Los usuarios de la oficina de registro civil cuentan con la información necesaria para el trámite solicitado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	6,3	6,3	6,3
	Casi siempre	51	63,7	63,7	70,0
	Siempre	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 63.7% de los encuestados, consideran que, casi siempre los usuarios de la oficina de registro civil cuentan con la información necesaria para el trámite solicitado, el 30% siempre y el 6.3% a veces.

Tabla 30.

Los funcionarios de la municipalidad responden oportunamente a las solicitudes de los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	42	52,5	52,5	52,5
	Siempre	38	47,5	47,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 52.5% de los encuestados, consideran que, casi siempre los funcionarios de la municipalidad responden oportunamente a las solicitudes de los usuarios y el 47.5% siempre.

Tabla 31.

Los usuarios de la oficina de registro civil son atendidos en sus requerimientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	1,3	1,3	1,3
	Casi siempre	40	50,0	50,0	51,2
	Siempre	39	48,8	48,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 50% de los encuestados, consideran que, casi siempre los usuarios de la oficina de registro civil son atendidos en sus requerimientos, el 48.8% siempre y el 1.3% a veces.

Tabla 32.

Los resultados de los trámites solicitados son informados a los usuarios rápidamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,3	1,3	1,3
	A veces	20	25,0	25,0	26,3
	Casi siempre	27	33,8	33,8	60,0
	Siempre	32	40,0	40,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 40% de los encuestados, consideran que, siempre los resultados de los trámites solicitados son informados a los usuarios rápidamente, el 33.8% casi siempre, el 25% a veces y el 1.3% casi nunca.

Tabla 33.

Los horarios de atención de la municipalidad son adecuados en la para los usuarios.

		Frecuenc ia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	A veces	26	32,5	32,5	33,8
	Casi siempre	17	21,3	21,3	55,0
	Siempre	36	45,0	45,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 45% de los encuestados, consideran que, siempre los horarios de atención de la municipalidad son adecuados en la para los usuarios, el 32.5% a veces, el 21.3% casi siempre y el 1.3% nunca.

Dimensión: Trato al usuario

Tabla 34.

La municipalidad brinda buen trato a sus usuarios.

		Frecuenc ia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Casi nunca	1	1,3	1,3	1,3
	A veces	5	6,3	6,3	7,5
	Casi siempre	35	43,8	43,8	51,2
	Siempre	39	48,8	48,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 48.8% de los encuestados, consideran que, siempre la municipalidad brinda buen trato a sus usuarios, el 43.8% casi siempre, el 6.3% a veces y el 1.3% casi nunca.

Tabla 35.

El trato a los usuarios muestra respeto en todo momento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	A veces	4	5,0	5,0	6,3
	Casi siempre	34	42,5	42,5	48,8
	Siempre	41	51,2	51,2	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 51.2% de los encuestados, consideran que, siempre el trato a los usuarios muestra respeto en todo momento, el 42.5% casi siempre, el 5% a veces y el 1.3% nunca.

Tabla 36.

Los requerimientos de los usuarios son atendidos con rapidez.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,3	1,3	1,3
	A veces	16	20,0	20,0	21,3
	Casi siempre	29	36,3	36,3	57,5
	Siempre	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 42.5% de los encuestados, consideran que, siempre los requerimientos de los usuarios son atendidos con rapidez, el 36.3% casi siempre, el 20% a veces y el 1.3% casi nunca.

Tabla 37.

Los funcionarios de la municipalidad muestran interés por las solicitudes de los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	A veces	10	12,5	12,5	13,8
	Casi siempre	22	27,5	27,5	41,3
	Siempre	47	58,8	58,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 58.8% de los encuestados, consideran que, siempre los funcionarios de la municipalidad muestran interés por las solicitudes de los usuarios, el 27.5% casi siempre, el 12.5% a veces y el 1.3% nunca.

Tabla 38.

El personal de la oficina de registro civil cuenta con amabilidad en su trato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,3	1,3	1,3
	A veces	8	10,0	10,0	11,3
	Casi siempre	37	46,3	46,3	57,5
	Siempre	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 46.3% de los encuestados, consideran que, casi siempre el personal de la oficina de registro civil cuenta con amabilidad en su trato, el 42.5% siempre, el 10% a veces y el 1.3% casi nunca.

Dimensión: Expectativa

Tabla 39.

Los usuarios tienen respuestas a las solicitudes realizadas de manera oportuna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	A veces	12	15,0	15,0	16,3
	Casi siempre	27	33,8	33,8	50,0
	Siempre	40	50,0	50,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 50% de los encuestados, consideran que, siempre los usuarios tienen respuestas a las solicitudes realizadas de manera oportuna, el 33.8% casi siempre, el 15% a veces y el 1.3% nunca.

Tabla 40.

Los procesos de la oficina de registro civil cuentan con trámites rápidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Casi siempre	43	53,8	53,8	55,0
	Siempre	36	45,0	45,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 53.8% de los encuestados, consideran que, casi siempre los procesos de la oficina de registro civil cuentan con trámites rápidos, el 45% siempre y el 1.3% casi nunca.

Tabla 41.

Las solicitudes son resueltas rápidamente con el uso de herramientas tecnológicas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,3	1,3	1,3
	A veces	4	5,0	5,0	6,3
	Casi siempre	47	58,8	58,8	65,0
	Siempre	28	35,0	35,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 58.8% de los encuestados, consideran que, casi siempre las solicitudes son resueltas rápidamente con el uso de herramientas tecnológicas, el 35% siempre, el 5% a veces y el 1.3% casi nunca.

Tabla 42.

Los trámites son recepcionados con amabilidad por el personal de la oficina de registro civil.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	A veces	19	23,8	23,8	25,0
	Casi siempre	32	40,0	40,0	65,0
	Siempre	28	35,0	35,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 40% de los encuestados, consideran que, casi siempre los trámites son recepcionados con amabilidad por el personal de la oficina de registro civil, el 35% siempre, el 23.8% a veces y el 1.3% nunca.

Tabla 43.

Los funcionarios de la municipalidad muestran interés por agilizar los trámites solicitados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	1	1,3	1,3	2,5
	A veces	8	10,0	10,0	12,5
	Casi siempre	40	50,0	50,0	62,5
	Siempre	30	37,5	37,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 50% de los encuestados, consideran que, casi siempre los funcionarios de la municipalidad muestran interés por agilizar los trámites solicitados, el 37.5% siempre, el 10% a veces, el 1.3% casi nunca y el 1.3% nunca.

Dimensión: Recomendaciones

Tabla 44.

La demora en la respuesta a los trámites está en los plazos esperados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	2,5	2,5	2,5
	A veces	3	3,8	3,8	6,3
	Casi siempre	51	63,7	63,7	70,0
	Siempre	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 63.7% de los encuestados, consideran que, casi siempre la demora en la respuesta a los trámites está en los plazos esperados, el 30% siempre, el 3.8% a veces y el 2.5% casi nunca.

Tabla 45.

La municipalidad cumple con sus funciones en atención al usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	1	1,3	1,3	2,5
	A veces	2	2,5	2,5	5,0
	Casi siempre	49	61,3	61,3	66,3
	Siempre	27	33,8	33,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 61.3% de los encuestados, consideran que, casi siempre la municipalidad cumple con sus funciones en atención al usuario, el 33.8% siempre, el 2.5% a veces, el 1.3% casi nunca y el 1.3% nunca.

Tabla 46.

Los usuarios de la municipalidad reciben atención de calidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	1	1,3	1,3	2,5
	A veces	1	1,3	1,3	3,8
	Casi siempre	55	68,8	68,8	72,5
	Siempre	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 68.8% de los encuestados, consideran que, casi siempre los usuarios de la municipalidad reciben atención de calidad, el 27.5% siempre, el 1.3% a veces, el 1.3% casi nunca y el 1.3% nunca.

Tabla 47.

La infraestructura de la oficina de registro civil es suficiente para cumplir con sus objetivos.

		Frecuenc ia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	7	8,8	8,8	10,0
	A veces	1	1,3	1,3	11,3
	Casi siempre	51	63,7	63,7	75,0
	Siempre	20	25,0	25,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 63.7% de los encuestados, consideran que, casi siempre la infraestructura de la oficina de registro civil es suficiente para cumplir con sus objetivos, el 25% siempre, el 1.3% a veces, el 8.8% casi nunca y el 1.3% nunca.

Tabla 48.

La oficina de registro civil hace uso de herramientas tecnológicas para cumplir con su misión.

		Frecuenc ia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	6	7,5	7,5	8,8
	A veces	3	3,8	3,8	12,5
	Casi siempre	36	45,0	45,0	57,5
	Siempre	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, 45% de los encuestados, consideran que, casi siempre la oficina de registro civil hace uso de herramientas tecnológicas para cumplir con su misión, el 42.5% siempre, el 3.8% a veces, el 7.5% casi nunca y el 1.3% nunca.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chiclayo 12 de julio del 2021

Señor.

OVILDORO LARA TINEO

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARMACA

Presente.

Es grato dirigimos a ustedes, para expresar nuestro cordial saludo y a la vez presentar al Bach. Maximo Simon Zavaleta Ibañez, alumno de la escuela de Posgrado del III ciclo la maestría en Gestión Pública, de nuestra casa superior de estudios; quien desea desarrollar la aplicación de su Proyecto de Tesis; en su representada; dicho trabajo se titula: Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca

Agradecemos anticipadamente la atención que pudieran brindar a la presente.

Expedimos la presente a solicitud del alumno.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.S.
Mercedes Alejandra Collazos Alarcón
Jefe de Unidad de Posgrado Chiclayo

C.C.: VAGS-DTC-EPG, Interesado (a) y Archivo.

CAMPUS CHICLAYO

Carretera Chiclayo Pimentel Km. 3.5.

Telf. (074) 480210/Anexo:6520

MUNICIPALIDAD DISTRITAL HUARMACA	
REGISTRO DE EXPEDIENTES	
N° EXP:	4796
14 JUL. 2021	
RECIBIDO	
N° FOLIOS:	01
HORA:	12:15 pm
FIRMA:	EB



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARMACA

HUANCABAMBA - REGIÓN PIURA

R.U.C. N° 20172619241

AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Huarmaca, 05 de agosto de 2021

CARTA N°021-2021-MDH/A

Señora:

DRA. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCÓN
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO CHICLAYO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
PRESENTE

De mi especial consideración.

Es grato dirigirnos a usted, para expresarle un cordial saludo y para manifestarle que en atención a la carta S/N de fecha 12 de julio de 2021, recepcionada con Expediente N°4796-2021, se le comunica que el Bach. Máximo Simón Zavaleta Ibáñez, alumno de la escuela de Posgrado del III ciclo de la maestría en Gestión Pública, de la casa superior de estudios, la cual usted representa, ha sido admitido para que desarrolle la aplicación de su Proyecto de Tesis en la Municipalidad Distrital de Huarmaca, dicho trabajo se titula: Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca.

Ocasión propicia para testimoniarle muestras de consideración y estima personal.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARMACA
ÓVILDORO LARA TINEO
ALCALDE

C.c
Archivo
OLT/A

PANEL FOTOGRÁFICO



PERSONAS LLENANDO
EL CUESTIONARIO