



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de atención municipal y satisfacción de los ciudadanos
del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Rojas Adrianzen, Lisbet Pamela (ORCID: 0000-0002-7639-2667)

ASESOR:

Mg. Mansilla Antonio, Wilfredo Armando (ORCID: 0000-0002-5871-3471)

LÍNEA DE INVESTGACIÓN:

Gestión y Políticas Publicas

LIMA – PERU

2022

Dedicatoria

El presente estudio se lo dedico a mis padres, que en todo este proceso de formación me han dado fuerzas para nunca rendirme y afrontar cada obstáculo. También, a mi familia, que siempre me ha brindado su apoyo y aliento, para conseguir mis metas.

Agradecimientos

La presente investigación se lo dedico a mi familia por el apoyo incondicional de lograr mis metas y objetivos trazados.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Población del distrito de Chiclayo	13
Tabla 2	Juicio de expertos	15
Tabla 3	Estadísticas de fiabilidad	15
Tabla 4	Valores de r	16
Tabla 5	Calidad de atención en la municipalidad provincial de Chiclayo	18
Tabla 6	Satisfacción de los ciudadanos en la municipalidad provincial de Chiclayo	19
Tabla 7	Prueba de normalidad	20
Tabla 8	Correlaciones de las variables	21
Tabla 9	Contingencia de las variables de calidad de atención y satisfacción de los ciudadanos	21
Tabla 10	Prueba De Normalidad	22
Tabla 11	Correlaciones de la dimensión desempeño laboral y la variable satisfacción de los ciudadanos.	23
Tabla 12	Contingencia de la dimensión de desempeño laboral y la variable satisfacción de los ciudadanos	23
Tabla 13	Prueba de normalidad	24
Tabla 14	Correlaciones entre la dimensión tiempo de espera y la variable satisfacción de los ciudadanos	25
Tabla 15	Contingencia de la dimensión de tiempo de espera y la variable satisfacción de los ciudadanos	25
Tabla 16	Prueba de normalidad	26
Tabla 17	Correlaciones entre la dimensión de confianza y la variable de satisfacción de los ciudadanos	27
Tabla 18	Contingencia de la dimensión de confianza y la variable satisfacción de los ciudadanos	27
Tabla 19	Prueba de normalidad	28
Tabla 20	Correlaciones entre la dimensión de confianza y la variable de satisfacción de los ciudadanos	29

Índice de figuras

Figura 1	Modelo de gronross	8
Figura 2	Modelo de servqual	8
Figura 3	Modelo según la Norma Técnica N° 001-2019-PCM- SGP	9
Figura 4	Modelo de satisfacción de kano	10
Figura 5	Modelo de índice americano de satisfacción del consumidor	11
Figura 6	Resumen de las relaciones causales entre la satisfacción y la calidad	11
Figura 7	Calidad de atención en la municipalidad provincial de chiclayo	18
Figura 8	Satisfacción ciudadanos en la municipalidad provincial de chiclayo	19

RESUMEN

En la presente investigación “Calidad de atención municipal y satisfacción de los ciudadanos en el distrito de Chiclayo – Lambayeque, 2021” tuvo el propósito determinar la relación entre la calidad de atención municipal y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021. La investigación se desarrolló en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, al ser representativa de un gobierno local emergente conformante del Estado Peruano.

Esta investigación fue básica con un diseño no experimental transversal y correlacional. El método fue hipotético deductivo, se recogió la información mediante dos cuestionarios diseñados para el ámbito municipal: el de Calidad de atención municipal y el de Satisfacción de los ciudadanos, validados por dos expertos, para una muestra de 149 ciudadanos.

En la investigación se determinó que existe relación significativa entre la calidad de atención municipal y satisfacción de los ciudadanos del distrito de Chiclayo – Lambayeque, 2021. Esto se demuestra en el coeficiente de $r= 0.786$ lo que significa que tiene correlación positiva moderada y un nivel de significancia menor a la región crítica 0,05., asimismo se concluyó que la calidad de atención municipal influye positivamente en la satisfacción de los ciudadanos del distrito de Chiclayo.

Palabras clave: Calidad, atención, satisfacción de los ciudadanos.

Abstract

The present research "Quality of municipal attention and citizen satisfaction in the district of Chiclayo - Lambayeque, 2021" was to determine the relationship between the quality of municipal attention and citizen satisfaction in the District of Chiclayo - Lambayeque - 2021. The research was developed in the Provincial Municipality of Chiclayo, as it is representative of an emerging local government that is part of the Peruvian State.

It was basic research with a non-experimental, cross-sectional and correlational design. The method was hypothetical-deductive; information was collected through two questionnaires designed for the municipal level: the Quality of Municipal Attention and Citizen Satisfaction, validated by two experts, for a sample of 149 citizens.

The research determined that there is a significant relationship between the quality of municipal attention and citizen satisfaction in the district of Chiclayo - Lambayeque, 2021. This is demonstrated by the coefficient of $r= 0.786$, which means that it has a moderate positive correlation and a significance level below the critical region of 0.05. It is also concluded that the quality of municipal attention positively influences citizen satisfaction in the district of Chiclayo.

Keywords: Quality, attention, citizen satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El insuficiente diseño y ofrecimiento de servicios que efectúen con ordenamientos nacionales e internacionales, al mismo tiempo que las exigencias del ciudadano, se impone a formar mecanismos para su evaluación continua donde permita controlar y mejorar su calidad, conforme a ello el estado lo realiza a través de diferentes organismos y en sus normas vigentes.

En Latinoamérica, países como Colombia, Brasil y Chile han avanzado con la prestación de servicios y atienden trámites incrementando distintos canales acordes con las características y necesidades de los ciudadanos.

Las instituciones públicas en el Perú, que prestan y se centran en el interés del cumplimiento de la regla y la fiscalización de la actividad elaborada de esta. Por medio de los años, por la naturaleza de la obra social de estas empresas, se ha descuidado la calidad de servicio que brindan a los ciudadanos, ocasionando incomodidad de la población, la cual clasifica al servicio como lento, malo, burocrático, corrupto e incompetente. Esta incomodidad se demuestra en el crecimiento de quejas por parte de los ciudadanos. Sin embargo, hay además una falta de interés por parte de los ciudadanos en brindar un óptimo servicio. (Paredes, 2019)

Esta evidenciado conforme los estadísticos de las tramitaciones atendidas, estos no son resueltos en periodos fijados en la ley y reglamento, puesto que evidencia ausencia de la aptitud resolutive de los servidores públicos (Silva, 2018).

Por ello se argumenta que la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifiesta un conjunto de deficiencias, de las cuales sobresale la inadecuada calidad de servicio ofrecida a los usuarios, numerosos usuarios asisten por diferentes motivos, mostrándose deslucidos debido a la mala calidad de servicio.

Por lo tanto, se consideró realizar la investigación concerniente a la calidad de atención y complacencia del consumidor, con el fin de encontrar la correlación existente de las variables.

En este contexto. se planteó la siguiente problemática: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención municipal y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021?

Por otra parte, el estudio planteó los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021? - ¿Cuál es la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021? - ¿Cuál es la relación que existe entre la accesibilidad y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021? - ¿Cuál es la relación que existe entre la confianza y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021?

La presente investigación es justificada mostrándose la necesidad de saber el grado de satisfacción que experimentan los ciudadanos a través del servicio de atención que es realizada de forma cotidiana por la Municipalidad Provincial de Chiclayo, con el propósito de realizar recomendaciones a fin de lograr la prestación de los servicios públicos con valor agregado, es decir con calidad que pueda satisfacer las más sentidas necesidades de los ciudadanos.

Del mismo modo la justificación teórica constituye la esencia de la ciencia ya que su propósito es explicar y describir las bases teóricas investigadas generando la discusión y análisis de estos (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014). Así mismo el uso de la metodología para emplear nuevas habilidades creando conocimiento valido y confiable, contribuyente a problemas de igual modo de posteriores investigaciones (Valderrama S. , 2015).

Obteniendo como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención municipal y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.

Así mismo los objetivos específicos formulados fueron: Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021. - Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021. - Determinar la relación entre la accesibilidad y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021. -

Determinar la relación entre la confianza y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.

La hipótesis general, Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención municipal y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.

Del mismo modo se dio a conocer las hipótesis específicas: Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021. - Existe relación directa y significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021. - Existe relación directa y significativa entre la confianza y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021. - Existe relación directa y significativa entre la accesibilidad y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para sustentar la investigación fue llevada a cabo la verificación de antecedentes tanto internacionales, nacionales y locales:

De la Peña (2014) en su artículo tuvo como objetivo: percibir la calidad de la atención partiendo de la complacencia descubierta por los clientes del CMSS de Delicias. Basándose en una metodología cuantitativa con la técnica del cuestionario con escala SERVQUAL. Donde obtuvo como resultado un registro general de satisfacción alcanzada fue de 4.64 en un grado de 5, siendo un 76,4 %. Concluyéndose que las dimensiones superiores estimadas son concernientes con las competencias del Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios.

Slack y Singh, (2020) cuyo objetivo fue determinar el efecto de la calidad del servicio en la complacencia del consumidor, la fidelización y el papel mediador de la satisfacción en el sector de los supermercados. Donde se adoptó un enfoque de investigación exploratoria, obteniéndose que la calidad del servicio de los supermercados se percibe como insatisfactoria, la calidad afecta significativamente la satisfacción y la lealtad del cliente. La relación entre la calidad del servicio y la lealtad del cliente reduce la percepción positiva del cliente sobre la calidad del servicio.

Hasibuan (2020) Esta investigación se realizó en el mayorista XYZ para conocer el nivel de calidad del servicio y proponer los atributos que deben mejorarse en la calidad de los servicios. Además, según el valor de la brecha por atributo que debe priorizar el supermercado para mejorar, la distancia a las instalaciones de apoyo y el área de compras obtuvo el valor de brecha más alto de -4.08. Mientras que el valor más bajo de la brecha en la ubicación del supermercado es 2,33. Este asunto mostró que la ubicación del supermercado era el atributo mejor calificado por los clientes que los otros atributos. Si bien se basa en el valor por dimensión, la dimensión que debe priorizar el supermercado para mejorar fue la dimensión de empatía que obtuvo el valor de brecha más alto de -2.20. Mientras que el valor de la brecha más bajo fue la garantía es 0.05. Demostró que las evaluaciones de los clientes hacia la dimensión de garantía son mejores que las otras dimensiones.

D Napitupulu, (2019) tuvo como objetivo determinar en qué medida la calidad de los servicios afecta la satisfacción del usuario. El método de investigación utilizado es un cuestionario basado en encuestas. que miden la percepción y la expectativa. Los resultados mostraron un valor negativo para cada elemento. Esto significa que la instalación en la universidad actualmente no cumple con las expectativas de los miembros de la sociedad. Tres instalaciones de servicio que tiene el índice más bajo basado en la percepción de los encuestados es un laboratorio (2,56), informática y multimedia (2,63) así como red wifi (2,99). La magnitud de correlación entre la complacencia con la calidad de las instalaciones de servicio es de 0,725 lo que significa una relación fuerte y positiva.

Anmol, Khan, y Muahmmad, (2021) Este estudio se propuso explorar el nivel de satisfacción de los miembros de la facultad que trabajan en el distrito sur (Karak) de Khyber Pakhtunkhwa-Pakistan de los servicios e instalaciones de sus bibliotecas universitarias. Se adoptó un método de investigación de encuestas basado en censos para recopilar datos de la población objetivo. Se utilizó un cuestionario autoconstruido y probado para los datos recolectados. El estudio encontró que la mayoría de los usuarios estaban satisfechos con las instalaciones de infraestructura general pero insatisfechos con casi todos los servicios de la biblioteca, excepto la circulación. El estudio recomienda provisión de los servicios e instalaciones bibliotecarios necesarios para que los profesores universitarios satisfagan sus necesidades educativas, de investigación e información.

Chambilla (2017) cuyo objetivo fue establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la municipalidad de Lurín - 2017. Cuya investigación fue descriptiva, con enfoque cuantitativo. Se obtuvo un valor $r = 0.766$ indicando una correlación positiva alta, además el valor de P menor al de $P = 0,05$ por derivación la relación es significativa al 95% .

San Miguel (2018) propuso como objetivo: comprobar la relación entre la calidad del servicio de atención y complacencia del consumidor de la Municipalidad distrital de la Tinguiña. Respecto a su metodología fue no experimental descriptiva correlacional. Teniendo como resultado $r = 0,624$ de correlacion y un nivel menor a la región critica 0,05. experimental descriptiva

correcional. Logrando comprobar que consta correlación significativa entre calidad de servicio de atención y complacencia del consumidor.

Guillermo, (2018) su objetivo fue establecer la relación entre calidad de servicio percibido y la satisfacción del interesado en la subgerencia de Confort social y colaboración vecinal de la municipalidad distrital de Supe. El diseño metodológico fue no experimental con alcance correlacional. Donde se obtuvo como resultado que el contraste de hipótesis por medio del coeficiente Rho Spearman indicando una correlación positiva entre ambas variables con una magnitud $r = 0,77$, deduciéndose que el servicio entregado resultó en altos niveles de satisfacción del usuario, mostrando una variación directamente con la calidad del servicio.

Ortiz, (2019) Donde su objetivo fue exponer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas. La investigación fue no experimental, transversal, correlacional. Los hallazgos muestran que la calidad del servicio el 67% de los usuarios valoraron positivamente y el 60% de los usuarios valoraron positivamente la variable satisfacción del usuario. Se concluyó que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario con un valor de 0.867.

Gonzales (2019) se propuso como objetivo: diagnosticar como los servicios municipales están relacionados con la satisfacción pobladora en el distrito de Concepción, Junín – Perú. La metodología empleada fue tipo básica, de diseño no experimental - transversal. Los métodos de recolección de datos fueron: inductivo – deductivo y analítico – sintético. Aplicando t para medir el coeficiente de correlación, viéndose como $p = 0,000 < 0,01$; siendo rechazada la hipótesis nula. Hallando una correlación directa significativa entre los servicios municipales y la satisfacción residente .

Seguidamente, se puntualiza las diferentes conceptualizaciones para respaldar la terminología:

La calidad de atención municipal

La calidad de atención tiene múltiples significados. Basándose en la dirección que se utilice para centrarse en complacer al usuario. (Duque, 2005)

Así mismo en la (Norma Técnica N°001-2019-PCM-SGP) La calidad es el grado en que los bienes y servicios proporcionados compensan la necesidad y expectativa del individuo. Vale decir, que está ligado a la conciliación de bienes y servicios para propósitos previstos para los cuales las instituciones públicas se están organizando efectivamente (para lograr el efecto esperado mediante el uso eficaz de los recursos).

En este sentido, la satisfacción es definida como la estimación que el individuo hace de la calidad vista de los bienes o servicios que reciben de la institución pública.

Modelos de calidad

Entender cómo los consumidores valoran la calidad de un servicio, es vital examinar varios modelos de calidad desarrollados en los últimos años, serán descritos a continuación.

Un modelo de calidad de servicio es una representación abreviada del contexto tomando en cuenta elementos básicos que pueden explicar el nivel de calidad sujeto por la organización considerando la perspectiva del cliente. Además, suelen sugerir que la calidad apreciada es resultado de un balance entre expectativas del cliente y las cualidades de un servicio.

El modelo de (Grönroos, 1984) citado en (Cevallos, 2018) expone tres factores que decretan la calidad de un servicio

La calidad técnica es lo que recibe el usuario, que es ofrecido en el servicio.

Calidad funcional es la vivencia del comprador con el proceso de elaboración y consumo, tiene interacción con cómo se presta el servicio.

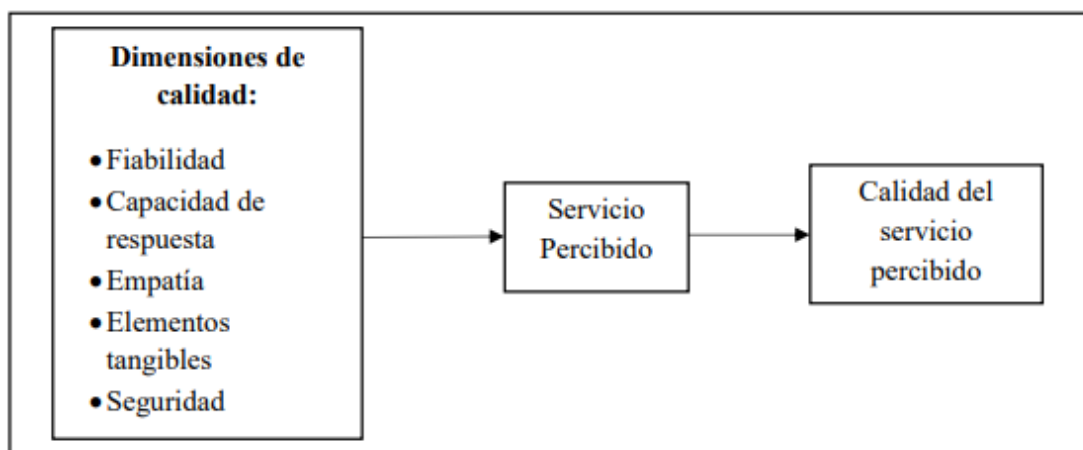
Calidad organizacional es la calidad percibida por los clientes de la organización.

Figura 1
Modelo de Gronross



SERVQUAL modelo de (Parasuraman, 1985) referenciado en (Redhead, 2015) este modelo posibilita la administración de detectar las brechas de calidad de servicio entre un número de cambiantes que están afectando a la calidad de la oferta. Posibilita la identificación de los componentes importantes de calidad de servicio a partir de la perspectiva del consumidor.

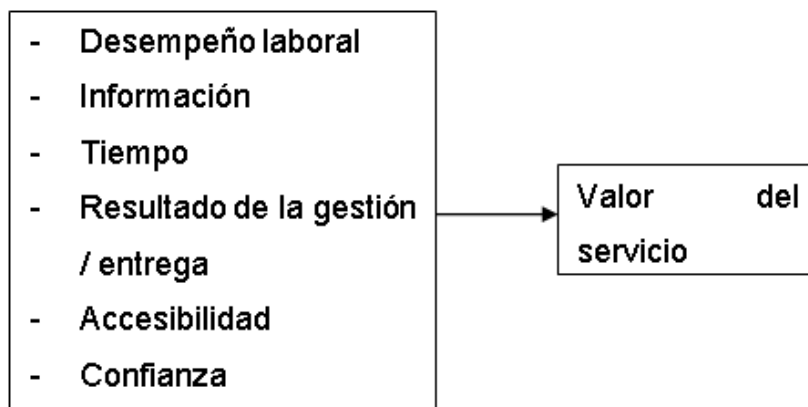
Figura 2
Modelo de SERVQUAL



Norma Técnica N°001-2019-PCM-SGP (2019) cuya norma establece disposiciones técnicas para la Gestión de calidad del servicio en entidades de la Administración Públicas.

Figura 3

Modelo según la Norma Técnica N° 001-2019-PCM- SGP



Satisfacción del ciudadano

Según la Real Academia Española, es la emoción de confort recibida una vez que se ha cubierto una necesidad que se recibe una vez cubierta la necesidad, en esta situación es la contestación apropiada hacia una queja o consulta.

Según (Gutiérrez, 2017) Manifiesta que “es el resultado de la reacción del comprador con el consumidor, esto se refleja una vez que el comprador habla sobre su organización y usted se adhiere a la oferta. En sí, este debería ser el propósito importante de cualquier organización que trabaje mucho para lograr un alto nivel de satisfacción del consumidor y luego vincular nuevos derivados de la competencia.”

Así mismo (Fornell, 1996) referenciado por (Castrillón y Díaz, 2011) La satisfacción del comprador está formada por la acumulación de la vivencia del comprador con un producto o servicio. Exponen que la satisfacción del comprador no es una percepción estática en la época, sino que la satisfacción del comprador recoge la vivencia adquirida con la compra y uso de un definido producto o servicio hasta aquel momento de tiempo.

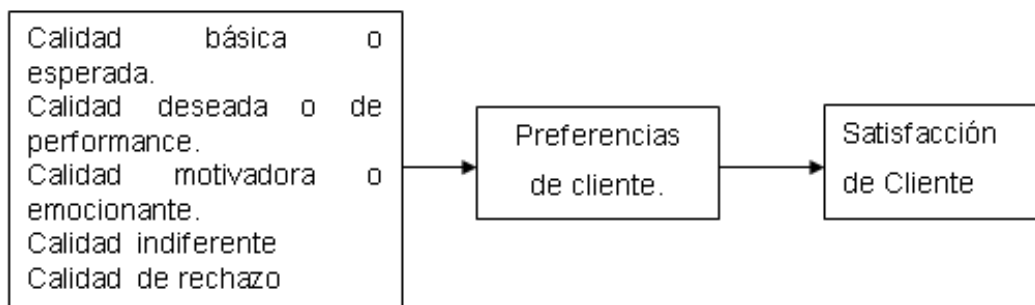
La satisfacción se evalúa como resultado de combinar las expectativas con percepción de calidad.

Niveles de satisfacción: la satisfacción del cliente dependerá de la percepción del desempeño del servicio y de las expectativas que tengan los compradores, por lo que podemos distinguir tres niveles de satisfacción: insatisfechos (no cumplieron con sus expectativas), satisfechos (cumplieron con sus expectativas) o quedaron muy satisfechos (superaron sus expectativas) (Bulatovic & Stranjancevic, 2015)

Modelos de Satisfacción

Modelo de Satisfacción de Kano: esta teoría habla del desarrollo de productos y la satisfacción del comprador, donde la satisfacción es dependiente de la función de la compañía para producir sus productos y prestar los servicios.

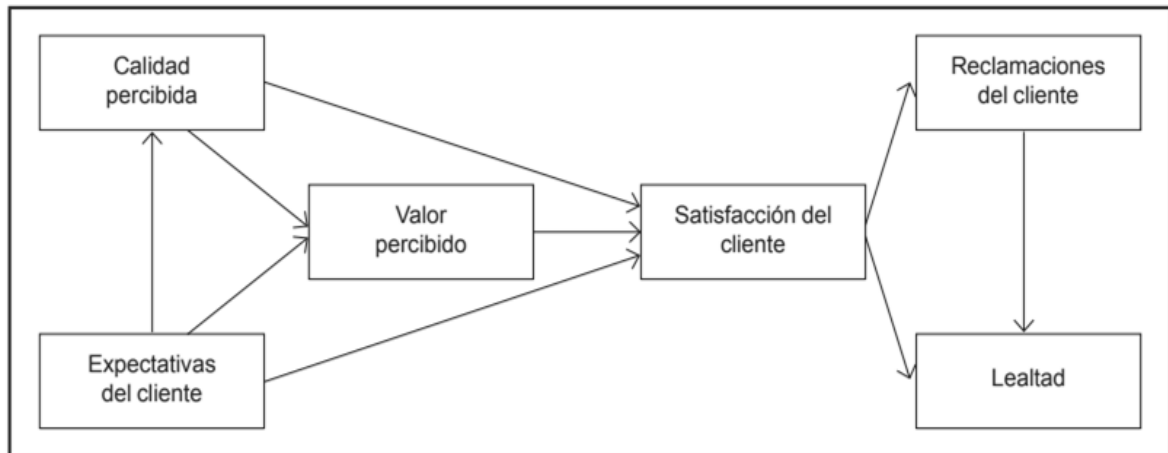
Figura 4
Modelo de Satisfacción de Kano



Fornell, (1996) referenciado por Castrillon y Díaz (2010) El modelo ACSI se usa para una contigüidad por diversos indicadores para medir la satisfacción universal del consumidor y los efectos de su percepción.

Figura 5

Modelo de Índice americano de satisfacción del consumidor

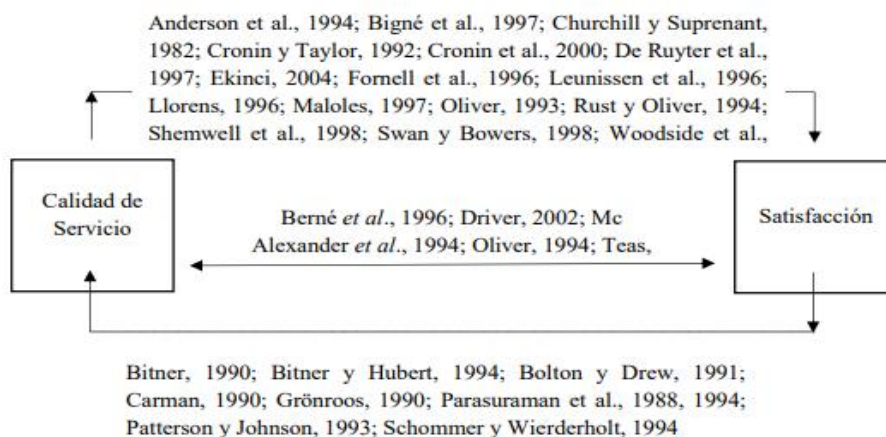


Sin embargo, cabe señalar que la "satisfacción" y la "calidad" son fenómenos de diferentes naturalezas.

Según Cronin y Taylor (1992) citado por (Alén & Fraiz, 2006) , establecen el orden de causalidad existente con respecto a la calidad y la satisfacción. Realizaron evaluaciones y los resultados mostraron que la única interacción significativa verificada es la que considera la calidad como antecedente de la satisfacción.

Figura 6

Resumen de las relaciones causales entre la Satisfacción y la Calidad



Nota: Alén y Fraiz (2006)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según (Alvitres, 2000 referenciado por Zumaran, y otros, 2017) es básica dado que está encaminada a buscar nuevos conocimientos, teniendo como propósito crear nuevas teorías o modificarlas.

Según (Hernández, 2014) El diseño que se ha usado es el no experimental transversal y correlacional. No experimental, pues no existe manipulación activa de alguna variable; transversal se estudiará las variables en una sola ocasión. correlacional, se busca entablar la interacción de las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Calidad de atención

Definición conceptual: En la Norma Técnica N°001-2019-PCM-SGP, (2019) La calidad es el grado en que los bienes y servicios proporcionados por el estado cumplen la necesidad y expectativa del cliente.

Definición operacional: Se medirá los puntajes adquiridos mediante el cuestionario “Calidad de atención municipal y satisfacción de los ciudadanos del distrito de Chiclayo.” El cual consta de 17 ítems con opciones de tipo Likert, establecido con las dimensiones de: desempeño profesional, el tiempo, la confianza, la accesibilidad.

Indicadores: (i) Desempeño profesional: teniendo como indicador la actitud de servicio en el personal y contar con el personal preparado y formado para dar un buen servicio. (ii) El tiempo: rapidez del servicio y horarios adecuados. (iii) La confianza: compromiso del personal, interés institucional por el usuario, atención empática individualizada. (iv) La accesibilidad: transparencia en la gestión del trámite y mayores canales de atención.

Escala de medición: Escala ordinal, consta de la siguiente manera: Muy bueno (5), bueno (4), regular (3), bajo (2), muy bajo (1).

Satisfacción de los ciudadanos

Definición Conceptual: Fornell (1996) referenciado por Castrillon y Díaz (2010) La satisfacción del usuario está formada por la acumulación de la vivencia del comprador con un producto o servicio.

Definición operacional: Se medirá los puntajes adquiridos mediante el cuestionario “Calidad de atención municipal y satisfacción de los ciudadanos del distrito de Chiclayo.” El cual consta de 5 ítems con opciones de tipo Likert, establecido con la dimensioe de: Satisfacción global

Indicadores: (i) Satisfacción global teniendo como indicadores la Confianza, Valor de la atención y Satisfacción con las expectativas

Escala de medición: Escala ordinal, consta de la siguiente manera: Muy bueno (5), bueno (4), regular (3), bajo (2), muy bajo (1).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es aquella que se muestra en la Tabla 1 la cual indica que la población proyectada del distrito de Chiclayo, por lo tanto, la población está conformada por 325.886 personas.

Tabla 1
Población del Distrito de Chiclayo

Ámbito geográfico censal	Población total	Población proyectada
	2007	2021
Distrito de Chiclayo	260,948	325,886

Criterios de inclusión

Todo aquel ciudadano que solicite los servicios de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Criterios de exclusión

Ciudadanos que no hayan solicitado ningún servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

La muestra es un subconjunto de la población, dispuesto de tal forma, que cuando se conoce la población, se consigue mediante la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

En el cual:

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

O = des. estándar

Z = nivel de confianza.

E = error

$$n = \frac{325.886 * 1.96^2 * 0.5^2}{(325.886 - 1)0.08^2 + 1.96^2 0.5^2} = 149$$

Finalmente, una vez aplicada la formula anterior se constató que la muestra será de 149.

En el muestreo fue empleado el muestreo no probabilístico, el cual nos consiente preferir aquellos casos factibles que acepten ser incluidos. Esto, basado en la beneficiosa facilidad y cercanía de los individuos (Otzen & Manterola, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica se basa en recoger información de diferentes maneras. (Valderrama, 2016) por lo tanto, se empleó una encuesta para la recolectar la información sobre la opinión de los ciudadanos a través de la formulación de preguntas que fueron respondidas.

La encuesta, consto de cuatro secciones las cuales midieron la variable independiente y para la variable dependiente una dimensión, con el fin de estudiar la calidad de atención municipal y la satisfacción de los ciudadanos del distrito de Chiclayo.

En la validez se refiere a la exactitud del instrumento empleado para medir los atributos del estudio. (Barrantes, 2018). Esta validación del instrumento fue efectuada mediante el juicio de dos asesores expertos, familiarizados con el tema.

Tabla 2
Juicio de expertos

Apellidos y Nombres	Título o grado	Aplicable
Fernández Pacifico Christian Martin	Maestría en Gestión Publica	Si
Montero Mejía Máximo Jhon	Maestría en Administración de Negocios – MBA	Si

La confiabilidad del instrumento es la consistencia y coherencia de la información recolectada de datos reales (Domínguez, 2016). Se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento. Se efectuó una prueba piloto teniendo como muestra 30 ciudadanos obteniéndose el siguiente resultado:

Tabla 3
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	21

3.5. Procedimientos

Se resume las etapas de cómo se desarrolló la presente investigación

Primero se efecto una temática referente a efectuar el proyecto de investigación, considerándose información recolectada de libros, artículos científicos y de este modo se redactó la realidad problemática de manera internacional, nacional y local, considerando el factor de calidad atención municipal y satisfacción de los ciudadanos, del distrito de Chiclayo. Dando a conocer esto se procedió a planteo el problema general y específicos; del mismo luego se redactó la justificación basándose en un autor explicando el porqué de la investigación, de manera continua se planteó el objetivo general como los específicos, del mismo modo las hipótesis generales y específicas.

Seguidamente se solicitó una carta para presentar al alcalde de la Municipalidad Provincial de Chiclayo para la autorización de aplicación de encuestas, una vez aceptada se procedió a realizar las encuestas a los ciudadanos atendidos en la misma municipalidad.

3.6. Método de análisis de datos

Como primer punto se obtuvo la cantidad de la muestra que fue de 149 ciudadanos, mediante el cuestionario a modo de instrumento de aproximación de las instrucciones básicas obtenidos juega un valor como utensilio en escenarios formativos (Álvarez, 2017). Luego se importó una hoja de cálculo al programa Microsoft Excel 2016, efectuando la tabulación de datos y exportando los datos al programa estadístico SPSS versión 26.0.

En la Tabla 4 elaborada por (Spiegel, 2002 citado por Zumaran, y otros, 2017) se muestra el coeficiente “r”, esto ayudara a interpretar de manera eficiente dicha magnitud:

Tabla 4
Valores de r

Valores de r	Tipo y grado de correlación
-1	Negativa perfecta
$-1 < r \leq -0.8$	Negativa fuerte
$-0.8 < r \leq -0.5$	Negativa moderada
$-0.5 < r \leq 0$	Negativa débil
0	No existe
$0 < r \leq 0.5$	Positiva débil
$0.5 < r \leq 0.8$	Positiva moderada
$0.8 \leq r < 1$	Positiva fuerte
1	Positiva perfecta

3.7. Aspectos éticos

Para el cumplimiento de los principios éticos requeridos, se solicitó el consentimiento conector de cada uno de los contribuyentes con la finalidad de que los datos brindados sean proporcionados de manera anónima y manteniendo así la confidencialidad, así mismo se logra retroalimentación honesta por parte del participante haciéndolo sentir más cómodo y expresar libremente lo que opina acerca de lo solicitado.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Variable 1: Calidad de atención.

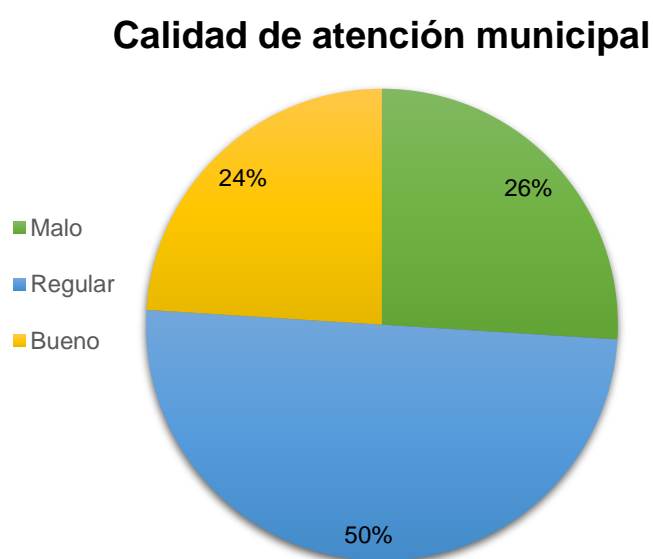
Los resultados conseguidos por medio del cuestionario aplicado en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, muestran un 50% de ciudadanos que consideran la calidad de atención municipal como regular, el 24% señala que es bueno, lo que significa que el 74% del ciudadano valora positivamente la calidad de atención de los funcionarios de la municipalidad. Así mismo, en la Tabla 5 y Figura 7, se puede visualizar que solo el 26% califican negativamente la calidad de atención municipal.

Tabla 5
Calidad de atención municipal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	38	26	25
	Regular	74	50	75
	Bueno	37	24	100
	Total	149	100	100

Figura 7

Calidad de atención municipal



Variable 2: Satisfacción de los ciudadanos

Con respecto a la variable satisfacción de los ciudadanos, se obtuvo que el 44% de los ciudadanos consideran la calidad de atención municipal como bueno, el 41% señalan que es regular, lo que significa que el 85% del ciudadano valora positivamente la calidad de atención de los funcionarios de la municipalidad. Así mismo, en la Tabla 6 y Figura 8, se puede visualizar que solo el 15% califican negativamente.

Tabla 6
Satisfacción de los ciudadanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	23	15	15
	Regular	61	41	56
	Bueno	65	44	100
	Total	149	100	100

Figura 8
Satisfacción de los ciudadanos



De acuerdo al objetivo general Determinar la relación entre la calidad de atención municipal y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.

En la Tabla 7 se muestra la prueba de normalidad de las variables calidad de atención y satisfacción de los ciudadanos en esta prueba se determinó, el Test de kolmogorov según prueba, porque los datos de la muestran es mayor a 50, el Sig para ambas variables es = 0,000 siendo menor que 0,05, por tanto, cuentan con una conducta no paramétrica, por ello para contrastar la hipótesis se empleó el estadígrafo de Rho de Spearman.

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,105	149	,000
Satisfacción de los ciudadanos	,129	149	,000

En la tabla 8 se observa que el valor p es ,000 para ambas variables siendo menor a 0,05 considerando la regla de decisión, por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Ha por lo consiguiente existe una correlación entre las variables, teniendo a $r = 0,786$, siendo esta una correlación positiva moderada.

Tabla 8*Correlaciones de las variables*

			CA	ST
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1	,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	149	149
	Satisfacción de los ciudadanos	Coefficiente de correlación	,786**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	149	149

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

En la Tabla 9 muestra que los ciudadanos que se presentan en la municipalidad valoran con un nivel de 24 % de regular, el 20 % considera como bueno y el 11 % lo consideran como malo a la calidad de atención y satisfacción de los ciudadanos. Considerando la interpretación se determinó que los niveles más resaltantes, se califica a un nivel a nivel regular de calidad de atención permiten una regular satisfacción de los ciudadanos.

Tabla 9

Contingencia de las variables de Calidad de atención y Satisfacción de los ciudadanos

			Satisfacción de los ciudadanos			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Calidad de atención	Malo	Recuento	17	20	1	38
		% del total	11%	13%	1%	26%
	Regular	Recuento	6	35	33	74
		% del total	4%	24%	22%	50%
	Bueno	Recuento	0	6	31	37
		% del total	0,0%	4%	20%	24%
Total	Recuento	23	61	65	149	
	% del total	15%	41%	44%	100,0%	

De acuerdo al primer objetivo específico Determinar la relación entre el desempeño laboral y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.

En la Tabla 10 se muestra la prueba de normalidad de la dimensión desempeño laboral y la variable satisfacción de los ciudadanos en esta prueba se determinó, el Test de kolmogorov porque los datos de la muestras es mayor a 50, el Sig para ambas variables es = 0,000 siendo menor que 0,05, por tanto, cuentan con una conducta no paramétrica, por ello para contrastar la hipótesis se empleó el estadígrafo de Rho de Spearman.

Tabla 10

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,169	149	,000
Satisfacción de los ciudadanos	,129	149	,000

En la tabla 11 se observa que el valor p es ,000 para ambas variables siendo menor a 0,05 considerando la regla de decisión, por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Ha por lo consiguiente existe una correlación entre las variables, teniendo a $r = 0,656$, siendo esta una correlación positiva moderada.

Tabla 11

Correlaciones de la dimensión desempeño laboral y la variable satisfacción de los ciudadanos.

		DL	ST	
Rho de Spearman	DL	Coefficiente de correlación	1	,656**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	149	149
	ST	Coefficiente de correlación	,656**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	149	149

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

En la Tabla 12 muestra que los ciudadanos que se presentan en la municipalidad valoran con un nivel de 28 % de bueno, el 22% considera como regular y el 12 % lo consideran como malo al desempeño laboral y satisfacción de los ciudadanos. Considerando la interpretación se determinó que los niveles más resaltantes, se califica a un nivel bueno de desempeño laboral por lo tanto se obtiene una buena satisfacción de los ciudadanos.

Tabla 12

Contingencia de la dimensión de desempeño laboral y la variable Satisfacción de los ciudadanos

		Satisfacción de los ciudadanos			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Desempeño Laboral	Malo	Recuento	17	14	0	31
		% del total	12%	9%	0%	21%
	Regular	Recuento	4	33	24	61
		% del total	3%	22%	16%	41%
	Bueno	Recuento	3	13	41	57
		% del total	2%	9%	28%	38%
Total	Recuento	24	60	65	149	
	% del total	17%	40%	44%	100,0%	

De acuerdo al segundo objetivo específico Determinar la relación entre el tiempo de espera y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.

En la Tabla 13 se muestra la prueba de normalidad de la dimensión tiempo de espera y la variable satisfacción de los ciudadanos en esta prueba se determinó, el Test de kolmogorov porque los datos de la muestran es mayor a 50, el Sig para ambas variables es = 0,000 siendo menor que 0,05, por tanto, cuentan con una conducta no paramétrica, por ello para contrastar la hipótesis se empleó el estadígrafo de Rho de Spearman.

Tabla 13

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Tiempo de espera	,150	149	,000
Satisfacción de los ciudadanos	,129	149	,000

En la tabla 14 se observa que el valor p es ,000 para ambas variables siendo menor a 0,05 considerando la regla de decisión, por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Ha por lo consiguiente existe una correlación entre las variables, teniendo a $r = 0,723$, siendo esta una correlación positiva moderada.

Tabla 14

Correlaciones entre la dimensión tiempo de espera y la variable satisfacción de los ciudadanos

		TT	ST	
Rho de Spearman	TT	Coefficiente de correlación	1	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	149	149
	ST	Coefficiente de correlación	,723**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	149	149

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

En la Tabla 15 muestra que los ciudadanos que se presentan en la municipalidad valoran con un nivel de 28 % de bueno, el 27% considera como regular, el 9 % lo consideran como malo y el 4 % lo considera como muy malo al tiempo de espera y satisfacción de los ciudadanos. Considerando la interpretación se determinó que los niveles más resaltantes, se califica a un nivel bueno el tiempo de espera permitiendo una buena satisfacción de los ciudadanos.

Tabla 15

Contingencia de la dimensión de tiempo de espera y la variable Satisfacción de los ciudadanos

			Satisfacción de los ciudadanos			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Tiempo de espera	Muy Malo	Recuento	6	0	0	6
		% del total	4%	0%	0%	4%
	Malo	Recuento	14	40	9	63
		% del total	9%	27%	6%	42%
	Regular	Recuento	3	17	41	61
		% del total	2%	11%	28%	41%
	Bueno	Recuento	0	4	15	19

	% del total	0,0%	3%	10%	13%
Total	Recuento	23	61	65	149
	% del total	15%	41%	44%	100,0%

De acuerdo al tercer objetivo específico Determinar la relación entre la confianza y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.

En la Tabla 16 se muestra la prueba de normalidad de la dimensión de confianza y la variable satisfacción de los ciudadanos en esta prueba se determinó, el Test de kolmogorov porque los datos de la muestran es mayor a 50, el Sig para ambas variables es = 0,000 siendo menor que 0,05, por tanto, cuentan con una conducta no paramétrica, por ello para contrastar la hipótesis se empleó el estadígrafo de Rho de Spearman.

Tabla 16

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Confianza	,104	149	,000
Satisfacción de los ciudadanos	,129	149	,000

En la tabla 17 se observa que el valor p es ,000 para ambas variables siendo menor a 0,05 considerando la regla de decisión, por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Ha por lo consiguiente existe una correlación entre las variables, teniendo a $r = 0,763$, siendo esta una correlación positiva moderada.

Tabla 17

Correlaciones entre la dimensión de confianza y la variable de satisfacción de los ciudadanos

			CT	ST
Rho de Spearman	CT	Coefficiente de correlación	1	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	149	149
	ST	Coefficiente de correlación	,763**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	149	149

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

En la Tabla 18 muestra que los ciudadanos que se presentan en la municipalidad valoran con un nivel de 32 % de bueno, el 22% considera como regular, el 8 % lo consideran como malo y el 5% lo considera como muy malo a la dimensión de confianza y satisfacción de los ciudadanos. Considerando la interpretación se califica a un nivel bueno la confianza permitiendo una buena satisfacción de los ciudadanos.

Tabla 18

Contingencia de confianza y la variable Satisfacción de los ciudadanos

			Satisfacción de los ciudadanos			Total
			Malo	Regular	Bueno	
CT	Muy Malo	Recuento	7	0	0	7
		% del total	5%	0%	0%	5%
	Malo	Recuento	12	33	2	47
		% del total	8%	22%	1%	32%
	Regular	Recuento	5	23	48	76
		% del total	3%	15%	32%	51%
	Bueno	Recuento	0	5	14	19
		% del total	0%	3%	9%	12%
Total		Recuento	24	61	64	149
		% del total	16%	41%	43%	100,0%

De acuerdo al cuarto objetivo específico Determinar la relación entre la accesibilidad y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.

En la Tabla 19 se muestra la prueba de normalidad de la dimensión de accesibilidad y la variable satisfacción de los ciudadanos en esta prueba se determinó, el Test de kolmogorov porque los datos de la muestran es mayor a 50, el Sig para ambas variables es = 0,000 siendo menor que 0,05, por tanto, cuentan con una conducta no paramétrica, por ello para contrastar la hipótesis se empleó el estadígrafo de Rho de Spearman.

Tabla 19

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Accesibilidad	,139	149	,000
Satisfacción de los ciudadanos	,129	149	,000

En la tabla 20 se observa que el valor p es ,000 para ambas variables siendo menor a 0,05 considerando la regla de decisión, por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Ha por lo consiguiente existe una correlación entre las variables, teniendo a $r = 0,749$, siendo esta una correlación positiva moderada.

Tabla 20

Correlaciones entre la accesibilidad y la variable de satisfacción de los ciudadanos

		AT	ST	
Rho de Spearman	AT	Coefficiente de correlación	1	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	149	149
	ST	Coefficiente de correlación	,749**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	149	149

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

En la Tabla 21 muestra que los ciudadanos que se presentan en la municipalidad valoran con un nivel de 33 % de bueno, el 26% considera como regular, el 10% lo consideran como malo y el 5% lo considera como muy malo la accesibilidad y satisfacción de los ciudadanos. Considerando la interpretación se califica a un nivel bueno la accesibilidad permitiendo una buena satisfacción de los ciudadanos.

Tabla 21

Contingencia de la accesibilidad y la variable Satisfacción de los ciudadanos

			Satisfacción de los ciudadanos			Total
			Malo	Regular	Bueno	
AT	Muy Malo	Recuento	7	1	0	8
		% del total	5%	1%	0%	5%
	Malo	Recuento	15	39	5	59
		% del total	10%	26%	3%	40%
	Regular	Recuento	1	18	49	68
		% del total	1%	12%	33%	46%
	Bueno	Recuento	0	3	11	14
		% del total	0%	2%	7%	9%
Total		Recuento	24	61	64	149
		% del total	15%	41%	44%	100,0%

Contrastación de hipótesis.

Considerando las reglas de decisión:

Si $P_v > 0,05$: Es rechazada la H_0 .

Si $P_v \leq 0,05$: No se rechaza la H_0 .

1. Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención municipal y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.

En la Tabla 8 los resultados de Rho Spearman se observan que el $r = 0,786$ indicando una correlación positiva moderada, así mismo $p = 0,000$ para ambas variables, considerando la regla de decisión, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a por lo tanto se asume que la calidad de atención permite que la satisfacción de los ciudadanos sea de manera positiva en la municipalidad.

2. Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.

En la Tabla 11 los resultados de Rho Spearman se observan que el $r = 0,656$ indicando una correlación positiva moderada, así mismo $p = 0,000$ para ambas, considerando la regla de decisión, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a por lo tanto se asume que el desempeño laboral permite que la satisfacción de los ciudadanos sea de manera positiva en la municipalidad.

3. Existe relación directa y significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.

En la Tabla 14 los resultados de Rho Spearman se observan que el $r = 0,723$ indicando una correlación positiva moderada, así mismo $p = 0,000$ para ambas, considerando la regla de decisión, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a por lo tanto se asume que el tiempo de espera permite que la satisfacción de los ciudadanos sea de manera positiva en la municipalidad.

4. Existe relación directa y significativa entre la confianza y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.

En la Tabla 17 los resultados de Rho Spearman se observan que el $r = 0,763$ indicando una correlación positiva moderada, así mismo $p = 0,000$ para ambas,

considerando la regla de decisión, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a por lo tanto se asume que la confianza permite que la satisfacción de los ciudadanos sea de manera positiva en la municipalidad.

5. Existe relación directa y significativa entre la accesibilidad y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.

En la Tabla 21 los resultados de Rho Spearman se observan que el $r = 0,749$ indicando una correlación positiva moderada, así mismo $p = 0,000$ para ambas, considerando la regla de decisión, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a por lo tanto se asume que la accesibilidad permite que la satisfacción de los ciudadanos sea de manera positiva en la municipalidad.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad de atención municipal y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021. En consecuencia, una vez realizado la investigación y obtenido los resultados:

1. Respecto al objetivo general que relación existe entre la variable calidad de atención municipal y la variable satisfacción de los ciudadanos en el Distrito de Chiclayo, existió un índice de correlación de 0,786, siendo esta correlación positiva moderada. Denostándose que brindar una calidad de atención optima, devolverá una mejor satisfacción de los ciudadanos. Este hallazgo encuentra relación a lo mencionado por Slack y Singh, 2020, donde utilizo el método SERQUAL encontró que la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios tenían una correlación de $r = 0.892$, $p < 0.05$, siendo esta una correlación positiva alta. De igual modo D Napitupulu, 2019 encontró que existe una relación fuerte y positiva (coeficiente R) de 0,725 entre la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes. Chambilla, 2017 que señala que obtuvo un (coeficiente R) de 0.766, Ortiz, 2019 obtuvo un (coeficiente R) de 0.867 y Gonzales, 2019 obtuvo un (coeficiente R) de 0.867 a lo que indico que se tiene una correlación positiva alta. Al mismo tiempo Hasibuan., 2020 este aplicando el método de SERQUAL donde obtuvo un (coeficiente R) 0.050, lo cual significa que contradice a la hipótesis alterna y aceptándose la nula.

Ante esto se puede afirmar lo que describió Cronin y Taylor, donde establecen que el orden de causalidad existente con respecto a la calidad y la satisfacción. Realizaron evaluaciones y los resultados mostraron que la única interacción significativa verificada es la que considera la calidad como antecedente de la satisfacción

2. En relación al primer objetivo específico se halló que entre la dimensión desempeño laboral y la variable satisfacción de los ciudadanos en el Distrito de Chiclayo, existió un índice de correlación de 0.656, el cual existió un indicio de relación positiva moderada esto guarda relación con (Nieves, 2016) donde dejo en evidencia que la satisfacción, se relacionan de manera

- significativa con el desempeño laboral y obtuvo un (coeficiente R) de 0.780, por lo contrario (Casique, López, & Capetillo, 2016) donde se rechazó esta hipótesis ya que el análisis de la relación existente entre el nivel de desempeño y la satisfacción ya que se reportó coeficientes cercanos a cero.
3. En el segundo objetivo específico se halló que entre la dimensión tiempo de espera y la variable satisfacción de los ciudadanos en el Distrito de Chiclayo, existió un índice de correlación de 0.723, el mismo que obtuvo una relación positiva moderada, Lo que contrasta (Rubiños, 2021) donde se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación moderada entre el tiempo de espera y la satisfacción con un valor de $r = 0.612$.
 4. En el tercer objetivo específico se halló que entre la dimensión de confianza y la variable satisfacción de los ciudadanos en el Distrito de Chiclayo, existió un índice de correlación de 0.763, el mismo que obtuvo una relación positiva moderada; esta es rechazada por (Gonzales y Huanca, 2020) donde concluye que la dimensión confiabilidad está relacionada de manera positiva muy baja con la variable satisfacción, teniendo una relación de $r = 0.185$ con un nivel de significancia de 0,000.
 5. Así mismo en el cuarto objetivo específico se halló que entre la dimensión de accesibilidad y la variable satisfacción de los ciudadanos en el Distrito de Chiclayo, existió un índice de correlación de 0.749, el mismo que obtuvo una relación positiva moderada; guarda relación con (Noriega, 218) Donde obtuvo el valor $r = 0,675$ por lo tanto se comprueba que existe relación directa y significativa entre la accesibilidad y la satisfacción del paciente adulto.

La metodología empleada en la presente investigación se encuentra en la Norma Técnica N°001-2019-PCM-SGP; Las metodologías más usadas para este tipo de investigación son: SERVQUAL, SERVPERF tomando como referencia internacionales a De la Peña, 2014; Slack y Singh, 2020; Hasibuan, 2020; así mismo referencias nacionales tales como: Chambilla, 2017; San Miguel, 2018; Gonzales, 2019 que se basaron en el método de SERVQUAL.

En la Norma Técnica N°001-2019-PCM-SGP no solo podrás identificar el valor percibido de los servicios, a su vez puedes encontrar: (i) Conocer las necesidades y expectativas de las personas. (ii) Fortalecer el servicio. (iii) Medir

y analizar la calidad del servicio. (iv) Liderazgo y compromiso en la Alta Dirección. (v) Cultura de calidad de servicio a las personas. Esta norma no se puede aplicar en municipalidades de Tipo E, F y G así mismos en municipalidad de centros poblados.

VI. CONCLUSIONES

1. Se ha conseguido comprobar una existente interacción entre la calidad de atención municipal y satisfacción del ciudadano. Mostrándose un coeficiente de correlación de $r = 0.786$ siendo una correlación positiva moderada con un nivel de significancia menor a la región crítica 0,05.
2. De acuerdo con los desenlaces logrados, se evidencio la relación directa entre desempeño laboral y satisfacción del ciudadano. Manifestando un valor de correlación del $r=0.656$ lo que significa que tiene correlación positiva moderada.
3. Con respecto al tiempo de espera y la satisfacción del ciudadano se mostró una relación directa. Dando por resultado una correlación de $r=0.723$ significando una correlación positiva moderada.
4. Así mismo, se halló una relación recta entre la satisfacción y confianza del ciudadano. Reflejándose en la correlación obtenida $r=0,763$, siendo una correlación positiva moderada.
5. Del mismo modo, lográndose determinar la relación directa de accesibilidad y satisfacción del ciudadano. Viéndose reflejada en el valor de correlación obtenido $r=0,749$ lo que significa que tiene correlación positiva moderada.

VII. RECOMENDACIONES

1. El compromiso por parte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, a seguir mejorando la calidad del servicio, proponer charlas acerca de una mejor atención al usuario.
2. A los investigadores, se sugiere el presente análisis debido a que provee de hallazgos validados a grado universal, nacional y local, sirva para futuras averiguaciones, debido a que abre una brecha para que continúen profundizando estudios en el área.
3. A la Escuela de Posgrado de la UCV, para que siga formando profesionales y directivos, fortalezcan su profesionalismo, promoviendo el servicio y búsqueda del bien común y la calidad de vida del ciudadano basándose de la legislación pública vigente, cuyo perfil de un Gestor Público.

REFERENCIAS

- Alén, M., & Fraiz. (12 de Febrero de 2006). Relacion entre la calidad de servicio y la satisfaccion del consumidor y su evaluacion en el ambito del turismo Termal. *1(12)*, 257-272. (I. E. Empresa, Ed.)
- Alvitres, V. (2000). Método científico. Planificación de la investigación. Lima: Ed. Ciencia.
- Anmol, R., Khan, G., & Muahmmad, I. (Noviembre de 2021). Evaluating Users' Satisfaction on Academic Library Services and Facilities in Khyber Pakhtunkhwa-Pakistan. 1-26. Pakistan. Recuperado el 25 de Agosto de 2021, de <https://www.proquest.com/docview/2600354775/fulltext/D18AB88533954669PQ/11?accountid=37408>
- Arredondo, E., & Gómez, R. (2017). La calidad de los servicios publicos desde la perspectiva del consumidor. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 2528-7842.
- Azizzadeh, F., Khalili, K., & Soltani, I. (2013). Service Quality Measurement in the Public Sector . *International Journal of Economics, Finance and Management* , 114 - 121.
- Barrantes. (2018). Sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017. Peru.
- Barreto, J., & Tolentino, R. (2019). *Calidad de servicios de registro civiles y su incidencia en la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial Sanchez Carion*. Trujillo .
- Bulatovic, I., & Stranjancevic, A. (07 de Septiembre de 2015). La satisfacción del cliente como indicador de la calidad del servicio en el turismo y la hostelería. Italia. Recuperado el 20 de Noviembre de 2021, de https://www.researchgate.net/publication/287521179_Customer_satisfaction_as_an_indicator_of_service_quality_in_tourism_and_hospitality
- Casique, A., López, F., & Capetillo, D. (Diciembre de 2016). Relacion entre la evaluacion del desempeño y satisfaccion en una empresa manufactera.

- (123). (P. Educativas, Ed.) Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Celaya, Mexico . doi:SSN: 2448-847X
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. Mexico: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.
- Castrillón, M., & Díaz, L. (2011). Construcción de un índice de satisfacción del cliente mediante ecuaciones estructurales. Caso de estudio. *19(49)*, 31 - 46. Colombia: Apuntes del CENES. doi:ISSN 0120-3053
- Cevallos, J. (2018). Analisis de la calidad del servicio de los locales que se dedican a la venta de computadoras en el centro de Manta. Manta, Ecuador. Recuperado el 02 de Noviembre de 2021, de <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/1443/1/ULEAM-ADM-0037.pdf>
- Chambilla, S. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017. Peru. Recuperado el 20 de Octubre de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12704/Chambilla_QSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chunga, E. (2018). Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay. Huacho.
- Chuquicusma, T., Luján, P., Sánchez, M., Montalban, Y., Silva, R., & Rosas, C. (2020). Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú. *(31)*, 39-51. Lima, Peru: REVISTA DE LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA. doi:<http://dx.doi.org/10.46925//rdluz.31.04>
- Cronin, J. y. (Julio de 1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *3(56)*, 55-68. The Journal of Marketing.
- D Napitupulu, R. R. (2019). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility. Journal of Physics: Serie de conferencias. doi:10.1088/1742-6596/954/1/012019

- De la Peña, S. E. (2014). Analysis of level of satisfaction and perceived quality of people attended from Community Social Services of Municipal Social Services Center Delicias of the City council of Zaragoza. 115-125. España: Cuadernos de Trabajo Social. doi:https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2014.v27.n1.42386
- Domínguez. (2016). Importancia de reportar la validez y confiabilidad en las investigaciones empíricas. Lima, Peru: Universidad de San Martín de Porres.
- Duque, E. (2005). . Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. . 64-80. Revista Innovar.
- Fornell, C. J. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *60(4)*, 7–18. Journal of Marketing. doi:<https://doi.org/10.2307/1251898>
- Gandhi, S. K., Sachdeva, A., & Gupta, A. (2019). Impact of service quality on satisfaction and loyalty at manufacturer-distributor dyad: Insights from Indian SMEs. *16(1)*. Emerald Insight. doi:10.1108/JAMR-12-2017-0120
- Gonzales, J. (2019). *Servicios municipales y satisfacción ciudadana en el Distrito de Concepción, Junín - Perú*. Huancayo.
- Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. Arequipa.
- Grönoos, C. (1984). Un modelo de calidad del servicio y sus implicaciones de marketing. *18(4)*. Revista europea de marketing.
- Guillermo, F. (2018). Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018. Lima. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2496>
- Gutiérrez, J. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica, 2017. Ica, Peru.

- Hasibuan., C. F. (Diciembre de 2020). The measurement of customer satisfaction towards the service quality at xyz wholesale by using fuzzy service quality method. (1). IOP Conference Series. Materials Science and Engineering. doi:10.1088/1757-899X/909/1/012053
- Hernandez, J., & Perez, B. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. *International Journal of Good Conscience*, 01-18.
- Nieves, H. (2016). Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa ADECCO Pero S.A Piura, 2016. Piura. Recuperado el 30 de Noviembre de 2021, de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1209/ADM-NIE-BAY-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Noriega, A. (2018). Accesibilidad y satisfacción del paciente adulto mayor en el departamento de medicina física y rehabilitación de la clínica municipal de Santa Anita, 2018. Lima, Peru. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23991/Noriega_MA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Norma Técnica N°001-2019-PCM-SGP. (27 de Febrero de 2019). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Lima, Peru. Recuperado el 30 de Agosto de 2021, de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/296186/RSGP_N__006-2019-PCM-SGP.pdf
- Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. 356. Bogota: Ediciones de la U. doi:ISBN 978-958-762-188-4
- Ortiz, J. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la subgerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrita de Santa María, 2017. Huacho, Peru. Recuperado el 28 de Septiembre de 2021, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime%20Ulises%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *1(35)*, 227-232. *Int. J. Morphol.*
- Parasuraman, A. Z. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *49(4)*, 41–50. *Journal of Marketing*. Recuperado el 06 de Agosto de 2021, de <https://www.jstor.org/stable/1251430?origin=JSTOR-pdf>
- Paredes, M. (2019). Internal user perception of service quality in a public institution. *22(1)*, 95 - 103. Lima: Industrial Data. Recuperado el 03 de Septiembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/html/>
- Phag, C. (2020). Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una institución pública, departamento de Lambayeque, Octubre 2019 - Enero 2020. Chiclayo, Perú. Recuperado el 20 de Octubre de 2021, de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3027/1/TM_PhangSialerCarmenIsabel.pdf
- Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chacabuco 2013. Lima, Perú. Recuperado el 15 de Noviembre de 2021, de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4806>
- Rubiños, M. (2021). Tiempo de espera y su relación con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de la Clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7418>
- San Miguel, L. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018. Ica. Recuperado el 03 de Septiembre de 2021, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29416>
- Sanchez, C. (2015). *Satisfacción con la gestión de calidad en Castilla - La Mancha*. Madrid: UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA.

- Silva, E. (2018). Nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque 2018. Pimentel, Peru. Recuperado el 15 de Octubre de 2021, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5572/Silva%20Vargas%20Edison%20Jonathan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Slack, N., & Singh, G. (Mayo de 2020). The effect of service quality on customer satisfaction and loyalty and the mediating role of customer satisfaction. *32(3)*, 543-558. Fiji. doi:10.1108/TQM-07-2019-0187
- Spiegel, M. (2002). Estadística. *Tercera edición*. México D. F: McGraw-Hill.
- Tra, L., & Ha, N. (Noviembre de 2021). Service quality, student satisfaction, motivation, performance and loyalty: a research paradigm. (4), 71-85. (B. a. Management, Ed.) International Journal of Information. Recuperado el 5 de Noviembre de 2021, de <https://www.proquest.com/docview/2568037012/D18AB88533954669PQ/12?accountid=37408>
- Trivedi, R., & Jagani, K. (2018). Perceived service quality, repeat use of healthcare services and inpatient satisfaction in emerging economy: Empirical evidences from India. *12, 3*. India: International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing. doi:10.1108/IJPHM-11-2017-0065
- Valderrama, S. (Octubre de 2015). Pasos Para Elaborar Proyectos de Investigación Científica: cuantitativa, cualitativa y mixta. (E.I.R.L, Ed.) Lima: San Marcos. doi:ISBN: 987-612-302-878-7
- Valecillos, J., & Belloso, N. (2014). Pertinencia social y calidad de servicio basada en los sistemas de información en el ámbito municipal venezolano. *FRONESIS*, 419 - 434.
- Zumaran , O., Gutierrez, B., Calero, R., Villanueva , R., Ramirez, A., Maguiña, M., . . . Valderrama, S. (Agosto de 2017). Estadística para la investigación. Lima: Universidad César Vallejo.

ANEXOS

ANEXO 1 Matriz De Consistencia

ANEXO 2 Tabla De Operacionalización

ANEXO 3 Carta De Presentación

ANEXO 4 Carta De Aceptación por parte de la entidad

ANEXO 5 Instrumento De Investigación

ANEXO 6 Validez De Los Instrumentos

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de atención municipal y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES		
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de la Provincial de Chiclayo – 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación hay entre el desempeño laboral y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la accesibilidad y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación existe entre la confianza y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre calidad de servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de la Provincia de Chiclayo.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existente entre el desempeño laboral y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.</p> <p>Determinar la relación existente entre el tiempo de espera y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la accesibilidad y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la confianza y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.</p>	Variable independiente: Calidad de servicio municipal		
		Dimensiones	Indicadores	Ítems
		Desempeño Laboral	Actitud de servicio en el personal Contar con el personal preparado Formado para dar un buen servicio.	1 – 4
		Tiempo de espera	Rapidez del servicio horarios adecuados	5 – 9
		Accesibilidad	Transparencia en la gestión del trámite Canales de atención.	10 – 14
	Confianza	Compromiso del personal, Interés institucional por el usuario Atención empática individualizada.	15 – 19	
Variable dependiente: Satisfacción de los ciudadanos				
Dimensiones	Indicadores	Ítems		
Satisfacción global	Confianza Valor de la comunicación Valor de la atención	20 – 25		

HIPOTESIS	METODO, TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO	TECNICA E INSTRUMENTOS
<p>Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la confianza y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la accesibilidad y la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acorde al enfoque, es una investigación cuantitativa, donde se valorará la información y los datos, mediante una encuesta con puntaje. - Acorde a su alcance es una investigación Correlacional, ya que primero se identificará el nivel de satisfacción de los ciudadanos de la Provincia de Chiclayo, para señalar los aspectos críticos que se deben mejorar. 	<p>Población Ciudadanos del distrito de Chiclayo conformada por 325.886 ciudadanos.</p> <p>Muestra Esta es un subconjunto de la población, dispuesto de tal forma, que cuando se conoce la población, el tamaño de muestra se consigue mediante la fórmula siguiente:</p> $n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$ <p>Finalmente, una vez aplicada la formula anterior se constató que la muestra será de 149.</p>	<p>La técnica se basa en recoger información de diferentes maneras. (Valderrama, 2016) por lo tanto, se empleó una encuesta para la recolectar la información sobre la opinión de los ciudadanos a través de la formulación de preguntas que fueron respondidas.</p> <p>La encuesta, consto de cuatro secciones las cuales midieron la variable independiente y para la variable dependiente una dimensión, con el fin de estudiar la calidad de atención municipal y la satisfacción de los ciudadanos del distrito de Chiclayo.</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Título: Calidad de atención municipal y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.

VARIABLES	DEFENICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Calidad de atención	Definición conceptual: Según la Norma Técnica N°001-2019-PCM-SGP, (2019) La calidad es el grado en que los bienes y servicios proporcionados por el estado cumplen la necesidad y expectativa del cliente.	Desempeño Laboral	Actitud de servicio en el personal Contar con el personal preparado Formado para dar un buen servicio.	Escala ordinal, consta de la siguiente manera: - Muy bueno (5), - Bueno (4), - Regular (3), - Bajo (2), - Muy bajo (1). .	Encuesta
		Tiempo de espera	Rapidez del servicio horarios adecuados		
		Accesibilidad	Transparencia en la gestión del trámite Canales de atención.		
		Confianza	Compromiso del personal, Interés institucional por el usuario Atención empática individualizada.		
Satisfacción de los ciudadanos	Definición Conceptual: Fornell (1996) referenciado por Castrillon y Díaz (2010) La satisfacción del usuario está formada por la acumulación de la vivencia del comprador con un producto o servicio.	Satisfacción Global	Confianza Valor de la atención Satisfacción con las expectativas	Escala ordinal, consta de la siguiente manera: - Muy bueno (5), - Bueno (4), - Regular (3), - Bajo (2), - Muy bajo (1). .	Encuesta

Oficio 693



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 17 de noviembre de 2021

Carta P. 880-2021-UCV-EPG-SP

SR
MARCOS ANTONIO GASCO ARROBAS
ALCALDE
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ROJAS ADRIANZEN, LISBET PAMELA**; identificado(a) con DNI/CE N° 71874303 y código de matrícula N° 7002286508; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

CALIDAD DE ATENCIÓN MUNICIPAL Y SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS DEL DISTRITO DE CHICLAYO – LAMBAYEQUE – 2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

22/11/21
G-RRHH
Diaz Rimalanca
GLADY.



GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Chiclayo, 25 de Noviembre de 2021.

OFICIO N° 693 -2021-MPCH-GRR.HH.

Señora

RUTH ANGELICA CHICANA BECERRA.

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales.
Universidad César Vallejo.

Presente.-

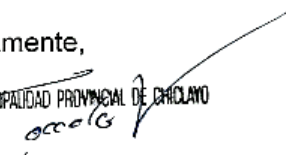
REF. : Carta P.880-2021-UCV-EPG-SP - Reg. N°
467662-2021-SISGEDO.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi saludo cordial a nombre de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y en atención al documento de la referencia a través del cual solicita permiso para que la estudiante **Srta. LISBET PAMELA ROJAS ARIANZEN** pueda obtener información para que realice su trabajo de investigación titulado: **"Calidad de Atención Municipal y Satisfacción de los Ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque - 2021"**; al respecto debo indicarle que, esta Gerencia autoriza la aplicación de encuestas y/o cuestionarios para su Trabajo de Investigación.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO
Abog. Carlos Alberto Acevedo Villar
Gerente de Recursos Humanos

Cc.
Archivo

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLES DE CALIDAD DE ATENCION MUNICIPAL Y SATISFACCION DE LOS CIUDADANO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Rojas Adrianzén Lisbet Pamela, con Nro. DNI. 71874303, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Calidad de atención municipal y satisfacción de los ciudadanos del distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021.", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Calidad de atención municipal

Escala autovalorativa

Muy buena (MB) = 5
Buena (B) = 4
Regular (R) = 3
Mala (M) = 2
Muy mala (MM) = 1

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. Calidad de atención municipal	MM	M	R	B	MB
Dimensión 1: Desempeño laboral					
El personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tiene la formación para cargo que desempeña					
El personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tiene experiencia en sus funciones					
El personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se encuentra comprometido y motivado					
El personal cuenta con los conocimientos para responder ante cualquier duda de los ciudadanos					
Cómo considera Usted el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo					
Dimensión 2: Tiempo					
La Municipalidad Provincial de Chiclayo cuenta con un servicio rápido de atención					
La Municipalidad Provincial de Chiclayo cuenta con horarios de atención convenientes para los ciudadanos					
La Municipalidad Provincial de Chiclayo cuando promete hacer proyectos a corto plazo, lo cumplen					
El tiempo de atención que se proporciona es el adecuado					
Dimensión 3: Confianza					
El personal la Municipalidad Provincial de Chiclayo genere confianza a los ciudadanos					
El comportamiento del personal inspira confianza					
Está a gusto con la atención que le brinda al momento de recibir los servicios					
El trato que brindan los trabajadores de esta municipalidad le inspiran confianza					
Dimensión 4: Accesibilidad:					

La Municipalidad Provincial de Chiclayo ponen a su disposición toda la documentación necesaria					
La Municipalidad Provincial de Chiclayo brinda la facilidad de obtener información suficiente y útil					
La Municipalidad Provincial de Chiclayo atiende de nuestros requerimientos sin errores					
La información brindada es actualizada y pertinente					

Variable 2: Satisfacción de los ciudadanos

Escala autovalorativa

Muy buena (MB) = 5
Buena (B) = 4
Regular (R) = 3
Mala (M) = 2
Muy mala (MM) = 1

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V2. Satisfacción de los ciudadanos.	MM	M	R	B	MB
Dimensión 1: Satisfacción global					
Los trabajadores de la municipalidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades de los usuarios					
El servicio que se brinda en municipalidad se adapta a necesidades como usuario					
Indique su satisfacción global con el servicio que presta la Municipalidad Provincial de Chiclayo					
La Municipalidad Provincial de Chiclayo es innovadora y con visión de futuro					
Existe preocupación de la municipalidad para cubrir las necesidades de atención de los usuarios					

Muchas gracias

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Desempeño laboral								
1	El personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tiene la formación para cargo que desempeña	✓		✓		✗		
2	El personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tiene experiencia en sus funciones.	✓		✓		✓		
3	El personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se encuentra comprometido y motivado	✓		✓		✓		
4	Cómo considera Usted el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	✓		✓		✓		
5	El personal cuenta con los conocimientos para responder ante cualquier duda de los ciudadanos	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Tiempo								
6	La Municipalidad Provincial de Chiclayo cuenta con un servicio rápido de atención.	✓		✓		✓		
7	La Municipalidad Provincial de Chiclayo cuenta con horarios de atención convenientes para los ciudadanos	✓		✓		✓		
8	La Municipalidad Provincial de Chiclayo cuando promete hacer proyectos a corto plazo, lo cumplen	✓		✓		✓		
9	El tiempo de atención que se proporciona es el adecuado	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Confianza								
10	El personal la Municipalidad Provincial de Chiclayo genere confianza a los ciudadanos.	✓		✓		✓		
11	El comportamiento del personal inspira confianza.	✓		✓		✓		
12	Esta a gusto con la atención que le brinda al momento de recibir los servicios	✓		✓		✓		
13	El trato que brindan los trabajadores de esta municipalidad le inspiran confianza	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 Accesibilidad:								
14	La Municipalidad Provincial de Chiclayo ponen a su disposición toda la documentación necesaria.	✓		✓		✓		
15	La Municipalidad Provincial de Chiclayo atiende de nuestros requerimientos sin errores.	✓		✓		✓		
16	La información brindada es actualizada y pertinente	✓		✓		✓		
17	La Municipalidad Provincial de Chiclayo brinda la facilidad de obtener información suficiente y útil.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dni Mg: Maximo Juan Fontana Rojas DNI: 10367263

Especialidad del validador: Magister en Administración de Negocios - MBA

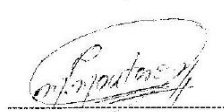
10 de NOVIEMBRE del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Satisfacción global								
1	Los trabajadores de la municipalidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
2	El servicio que se brinda en municipalidad se adapta a necesidades como usuarios.	✓		✓		✓		
3	Existe preocupación de la municipalidad para cubrir las necesidades de atención de los usuarios.	✓		✓		✓		
4	Estoy satisfecho con el servicio prestado en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: Merino Montenegro, Gloria DNI: 10567763

Especialidad del validador: Master en Administración de Negocios - MBA

10 de Noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Desempeño laboral								
1	El personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tiene la formación para cargo que desempeña	X		X		X		
2	El personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tiene experiencia en sus funciones.	X		X		X		
3	El personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se encuentra comprometido y motivado	X		X		X		
4	Cómo considera Usted el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	X		X		X		
5	El personal cuenta con los conocimientos para responder ante cualquier duda de los ciudadanos	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Tiempo								
6	La Municipalidad Provincial de Chiclayo cuenta con un servicio rápido de atención.	X		X		X		
7	La Municipalidad Provincial de Chiclayo cuenta con horarios de atención convenientes para los ciudadanos	X		X		X		
8	La Municipalidad Provincial de Chiclayo cuando promete hacer proyectos a corto plazo, lo cumplen	X		X		X		
9	El tiempo de atención que se proporciona es el adecuado	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Confianza								
10	El personal la Municipalidad Provincial de Chiclayo genere confianza a los ciudadanos.	X		X		X		
11	El comportamiento del personal inspira confianza.	X		X		X		
12	Está a gusto con la atención que le brinda al momento de recibir los servicios	X		X		X		
13	El trato que brindan los trabajadores de esta municipalidad le inspiran confianza	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 Accesibilidad:								
14	La Municipalidad Provincial de Chiclayo ponen a su disposición toda la documentación necesaria.	X		X		X		
15	La Municipalidad Provincial de Chiclayo atiende de nuestros requerimientos sin errores.	X		X		X		
16	La información brindada es actualizada y pertinente	X		X		X		
17	La Municipalidad Provincial de Chiclayo brinda la facilidad de obtener información suficiente y útil.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: *Christian Martin Fernández Pazificos*

DNI: 09664627

Especialidad del validador: *Gestión Pública*

27, de *noviembre* del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción global							
1	Los trabajadores de la municipalidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
2	El servicio que se brinda en municipalidad se adapta a necesidades como usuario.	X		X		X		
3	Existe preocupación de la municipalidad para cubrir las necesidades de atención de los usuarios.	X		X		X		
4	Estoy satisfecho con el servicio prestado en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Christian Martin Fernández Pacífico

DNI: 09664621

Especialidad del validador: Gestión Pública

...21... de noviembre... del 2024

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante