



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad del Servicio y la satisfacción del usuario en la
Municipalidad distrital de San Juan de Licupis, año 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Leonardo Diaz, Carlos (ORCID: 0000-0001-7214-8440)

ASESOR:

Mg. Vilcapoma Pérez, César Robin (ORCID: 0000 - 0003 – 3586 - 8371)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres e hijos, quienes me brindaron su apoyo incondicional y son el motor que me impulsa a continuar y ser mejor cada día.

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento para todas las personas que contribuyeron con esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Índice de figuras..... | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. | |
| INTRODUCCIÓN..... | |
| ¡Error! Marcador no definido. | |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 12 |
| III. METODOLOGÍA..... | 23 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 23 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 23 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 24 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 24 |
| 3.5. Procedimientos | 26 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 26 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 26 |
| IV. RESULTADOS..... | 27 |
| 4.1. Análisis descriptivo..... | 27 |
| 4.2. Análisis inferencial | 31 |
| V. DISCUSIÓN..... | |
| VI. CONCLUSIONES..... | 40 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 42 |

REFERENCIAS.....¡E

rror! Marcador no definido.

ANEXOS.....¡E

rror! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1: <i>Validadores del instrumento – Variable Calidad del Servicio</i> | 24 |
| Tabla 2: <i>Validadores del instrumento – Variable Satisfacción del Usuario</i> | 24 |
| Tabla 3: <i>Estadístico de Fiabilidad – Variable Calidad del Servicio</i> | 24 |
| Tabla 4: <i>Estadístico de Fiabilidad – Variable Satisfacción del Usuario</i> | 25 |
| Tabla 5: <i>Sexo de los usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis</i> | 26 |
| Tabla 6: <i>Grado de instrucción de los usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis</i> | 27 |
| Tabla 7: <i>Evaluación de la calidad del Servicio según los usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis</i> | 28 |
| Tabla 8: <i>Evaluación de la satisfacción según los usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis</i> | 29 |
| Tabla 9: <i>Correlación de las variables Calidad del Servicio y Satisfacción del usuario</i> | 30 |
| Tabla 10: <i>Correlación de la Respuesta y la Satisfacción del usuario</i> | 31 |
| Tabla 11: <i>Correlación de la Confiabilidad y la Satisfacción del usuario</i> | 32 |
| Tabla 12: <i>Correlación de la Seguridad y la Satisfacción del usuario</i> | 32 |
| Tabla 13: <i>Correlación de la Empatía y la Satisfacción del usuario</i> | 33 |
| Tabla 14: <i>Correlación de los Tangibles y la Satisfacción del usuario</i> | 34 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: <i>Sexo de los usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis</i> | 26 |
| Figura 2: <i>Grado de instrucción de los usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis</i> | 27 |
| Figura 3: <i>Evaluación de la Calidad del Servicio según los usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis</i> | 28 |
| Figura 4: <i>Evaluación de la satisfacción según los usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis</i> | 29 |

Resumen

Los usuarios, al igual que los colaboradores, son parte fundamental de una entidad, más aún en el sector público donde los gobiernos locales buscan atender las necesidades de la población que surge como consecuencia del desarrollo territorial. La presente investigación se realizó con el objetivo de Determinar la relación existente entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis, año 2021. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal, cuya muestra censal fue de 40 usuarios a quienes se les aplicó una encuesta de 39 preguntas, cuyo instrumento fue validado por 3 expertos que confirmaron su fiabilidad. Los resultados evidenciaron que el 45% de los encuestados calificó la Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario, a nivel bajo. El análisis inferencial obtuvo un Rho de 0,779 y Sig. de 0.00 por ello se aceptó la hipótesis alterna, determinándose la relación significativa entre las variables; concluyendo que, a mayor calidad en el servicio, mayor es la satisfacción. Se recomendó prestar especial atención a las características en que se desarrolla el servicio en general pues influye en una mayor aceptación o rechazo del servicio que puede afectar el prestigio de la entidad.

Palabras clave: *Calidad, servicio, satisfacción, usuario*

Abstract

User, like collaborators, are a fundamental part of an entity, especially in the public sector where local governments seek to meet the needs of the population that arises as a result of the territorial development.

This research was carried out with the objective of Determining the relationship between service quality and user satisfaction in the District Municipality of San Juan de Licupis, year 2021. The methodology was quantitative, descriptive, correlational and cross-sectional, whose census sample was of 40 users to whom a survey of 39 questions was applied, whose instrument was validated by 3 experts who confirmed the reliability. The results showed that 45% of those surveyed rated the Quality of Service and User Satisfaction at a low level. The inferential analysis obtained a Rho of 0.779 and Sig. 0.00; therefore, the alternative hypothesis was accepted, determining the significant relationship between the variables; concluding that, the higher quality of the service, the higher satisfaction. It was recommended to pay special attention to the characteristics in which the service is developed in general as this influences a greater acceptance or rejection of the service that can affect the entity prestige.

Keywords: *Quality, Service, Satisfaction, User.*

I. INTRODUCCIÓN

El sector público debe hacer frente a múltiples desafíos que buscan atender las necesidades que surgen como producto del desarrollo de los pueblos. Es así que, el Instituto Europeo de Administración Pública (2018) sostiene que la interacción actual entre ciudadano – gobernante es de forma pluralizada y ya no burocrática, e incluso jerárquica, como antes. En ese sentido, se debe tener cuidado con la forma como se brindan los servicios en la administración pública, pues, según Flores (2017), constituyen “ la primera vinculación del ciudadano con los poderes públicos del Estado”, de allí que, los problemas asociados a la satisfacción que experimenta el usuario puede generar una ruptura en la relación ciudadano – Estado, generando un clima de desconfianza y cierta antipatía hacia los cuadros políticos que pudieran autoproclamarse como defensores de los intereses sociales, es allí cuando surge la frase “no me representa”.

Se entiende que, en toda institución pública o privada habrá discrepancias con el usuario/cliente debido a que el procedimiento de la institución no siempre será bien visto por quien recibe la atención, es por ello que los reclamos o quejas existirán en el tiempo. Es así que, a nivel internacional, de acuerdo a lo mencionado por Castillo, Cárdenas y Palomino (2019), en los municipios de Ethekwini (Sudáfrica) las principales deficiencias se dan en la capacidad de respuesta y la facilidad del acceso a la información que se tiene el ciudadano. Por otro lado, en los municipios de Paquistán, según Dris y Cothman (2019), la principal causa de queja es el trato poco amable por parte de los servidores públicos; mientras que en los gobiernos locales (municipalidades) situados en América Latina y El Caribe, según el informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE (2019), muestran una desconexión entre los ciudadanos y los gobiernos locales, evidenciándose que solo en el año 2017 el 75% de la población sentía desconfianza con el accionar de los gobiernos locales de sus respectivas jurisdicciones; debiéndose principalmente a la falta de transparencia en la información otorgada y el trato ofrecido a los ciudadanos.

En cuanto a Perú, La Defensoría del Pueblo durante el año 2017 recibió 28,925 quejas, mientras que en el año 2018 este número se elevó a 32,445; de las cuales

el 1,6% correspondían a municipalidades provinciales (catalogadas como las instituciones con mayor número de quejas); siendo las principales causales de queja: la vulneración al debido proceso, incumplimiento en dar respuesta en el plazo conforme a ley, demora y/o trato inapropiado en la atención al ciudadano, falencias en la atención de reclamos y/o denuncias; entre otras. Al respecto, el municipio provincial de San Ignacio, ubicado en la región Cajamarca, según Olano (2020), es un claro ejemplo de una institución con baja calidad en el servicio prestado al ciudadano, ello se fundamenta en que los servidores públicos otorgaban un trato inadecuado al usuario (demoras en la atención, trato poco amable, falta de comunicación oportuna, etc.) generando su insatisfacción.

En el entorno local, se tiene a la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis - MDSJL, ubicada en la provincia de Chota – Región Cajamarca, donde la atención que se brinda al ciudadano no siempre es apropiada, esto se debe al limitado personal con el que se cuenta; es así que, en ocasiones los ciudadanos se ven obligados a viajar a la ciudad de Chiclayo, donde se ubica una oficina de enlace, para dialogar personalmente con el máximo representante de la autoridad local o hacer llegar su documentación para dar trámite a gestiones que consideran necesarias para su pueblo. Es importante reconocer que, si bien existe interés por parte de la autoridad local en prestar atención a los ciudadanos que acuden a la entidad, no obstante, esto puede verse impedido porque parte del personal que tiene contacto con los usuarios no está debidamente capacitado, por lo que pueden ofrecer un trato poco amable y es allí donde puede llegar a generarse la disconformidad del usuario; teniendo en cuenta que el ciudadano que acude a la entidad lo hace por una necesidad y en muchas ocasiones puede verse algo crispado, hecho que debe tenerse en cuenta al momento de la interacción con el usuario quien finalmente expresará su nivel de satisfacción como producto de sus propias expectativas y percepciones.

La presente investigación es importante para la comunidad porque pone a su disposición un documento que muestra la realidad respecto al sentir de los usuarios que acuden a las instalaciones de esta municipalidad como consecuencia de la calidad del servicio que reciben por parte de los trabajadores municipales.

Información que cualquier ciudadano puede tomar como referencia para realizar investigaciones posteriores con o sin fines académicos; que le permitan comparar la evolución del servicio y tomar y/o sugerir las medidas correctivas que consideren necesarias.

La investigación que se presenta es importante para mi profesión porque me permite detectar debilidades en la institución que ocasionan malestar en los ciudadanos del distrito y, al mismo tiempo, poner los conocimientos adquiridos como parte de mi formación profesional a disposición de los administrados a fin de solucionar problemas en bienestar de los usuarios.

Por lo antes mencionado, el problema general es: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021?; y los problemas específicos son: a) ¿Cuál es la relación entre la respuesta y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021?, b) ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021?, c) ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021?, d) ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021? y e) ¿Cuál es la relación entre los tangibles y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021?

La justificación del estudio está conformada por: a) Justificación Teórica: porque está orientada a recabar información relacionada a las características del servicio que recibe el ciudadano de dicha comuna en el año 2021, de modo que se logre determinar su satisfacción con los servicios recibidos. b) Justificación Práctica: ya que intenta precisar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción del usuario que frecuenta esta municipalidad; y proporcionar a la autoridad máxima de la entidad información respecto a la accesibilidad de los funcionarios ediles y cómo esto repercute en la satisfacción de los ciudadanos. De igual forma el estudio servirá como antecedente para futuros investigadores que deseen indagar sobre las mismas variables, pero en un espacio temporal distinto. c) Justificación Metodológica: porque busca generar un nuevo instrumento cuyos resultados podrán ser contrastados con estudios previos de similares características a fin de

identificar la relación entre las variables del estudio desde diversas ópticas metodológicas, para plantear futuras conclusiones y recomendaciones.

El objetivo general es: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021.; y los objetivos específicos a) Determinar la relación entre la respuesta y la satisfacción del usuario en la MDSJL; b) Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021; c) Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021; d) Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021 y e) Determinar la relación entre los tangibles y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021.

La hipótesis general es: Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021. Y las hipótesis específicas planteadas son: a) Existe relación directa y significativa entre la respuesta y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021; b) Existe relación directa y significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021, c) Existe relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021; d) Existe relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021 y e) Existe relación directa y significativa entre los tangibles y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes internacionales investigados, se encontró el estudio de Mero, Zambrano y Bravo (2021), quienes estudiaron la satisfacción del usuario y calidad del servicio prestado por los trabajadores en un puesto de salud. La investigación fue cuantitativa, descriptiva y transversal, la misma que contó con una muestra de 318 trabajadores. Los resultados evidenciaron que 80% de las quejas se debía al tiempo que esperaban los usuarios antes de ser atendidos. Los autores concluyeron en que existía deficiencia en la atención del personal de primer contacto, en ese sentido recomendó capacitarlos y evaluar su desempeño con regularidad.

Gancino (2020), estudio la relación entre la calidad del servicio prestado y satisfacción del ciudadano en una entidad pública. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal cuya muestra estuvo constituida por 379 personas. Se aplicó la correlación de Pearson, cuya correlación fue 0.705 y significancia de 0.00. Además, los resultados evidenciaron que el 64.11% refirió que la entidad no cumple sus expectativas, ya que consideraron que la atención no fue apropiada en rapidez y cortesía. La recomendación fue, que la administración preste atención a las quejas constantes respecto a la calidad de la atención y tome acciones a fin de mejorarla.

Moreira et al (2020). Presentaron un estudio que evaluó la calidad del servicio prestado en una empresa de taxi. La investigación planteada fue cuantitativa y descriptiva que contó con una población de 378 clientes. Por medio del método SERVQUAL se determinó que el servicio no cubría las expectativas del cliente, es ese sentido, los autores sugirieron implementar acciones a fin de dar solución a los problemas detectados.

López (2018), en su estudio determinó la relación de la calidad del servicio con la satisfacción del comensal en un restaurante. El estudio fue mixto (cualitativo – cuantitativo) y descriptivo, cuya muestra estuvo conformada por 365 personas. El resultado del Rho de spearman determinó una correlación positiva ($r= 0,697$ y Sig

= 0.00); el estudio evidenció que el 49% de los clientes no estuvieron conformes con los trabajadores que los atiendan debido a que consideraban que no eran muy educados y su apariencia no demostraba pulcritud. Por lo antes expuesto, el autor recomendó la capacitación del personal y un monitoreo constante por parte de los jefes inmediatos de cada área con la intención de mejorar los resultados inicialmente encontrados.

Arrieta (2018), estudió la calidad del servicio post venta y la satisfacción del asegurado en una empresa de seguros. El estudio fue mixto (cuantitativo y cualitativo), descriptivo; que contó con una muestra de 62 personas. Los resultados, luego de aplicado el método SERVQUAL, fueron que 87% de la muestra no se mostró conforme con el servicio recibido por parte del personal de la empresa. En vista de ello, el autor recomendó capacitar al personal en habilidades blandas, de modo que mejore su nivel de interacción con el cliente.

En cuanto a los antecedentes nacionales investigados se encontró el estudio de Guillermo (2018), quien abordó la relación de la calidad del servicio y satisfacción del ciudadano que acudía a una municipalidad. Estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal y no experimental que contó con una muestra de 120 personas. El resultado del Rho de spearman determinó una correlación positiva ($r=0,771$ y $Sig = 0.00$), concluyendo que existía una relación directa entre las variables estudiadas; por ello se recomendó tomar acciones a fin de disminuir las brechas existentes en el servicio que se presta a los usuarios.

Gonzáles (2017), desarrolló un estudio que pretendió encontrar la relación entre la calidad del servicio prestado por los trabajadores municipales y la satisfacción del ciudadano. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, correlacional de diseño no experimental, cuya muestra fue de 375 elementos. El resultado del Rho de spearman determinó una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas ($Rho= 0,550$; $Sig =0.00$), concluyendo que el 87% de los usuarios se mostraron conformes con el servicio otorgado en la municipalidad, en ese sentido, se concluyó que el personal si brindaba un buen servicio; por ello el autor recomendó mantener con la misma practica e incluso seguir mejorando la calidad

de la atención proporcionada por los trabajadores de la institución a fin de alcanzar la excelencia.

Lostaunau (2018), llevó a cabo un estudio relacionado a la calidad del servicio en una entidad de salud del estado y la satisfacción que experimentaban los usuarios. La investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental y transversal, presentó una muestra de 93 personas. El resultado evidenció la existencia de la relación entre las variables del estudio (Rho de 0.579 y sig. de 0.00), además concluyó que, si bien existían falencias en el proceso de atención, al menos el 47.3% se mostró conforme con la calidad de atención que se ofrecía; por ello el autor recomendó que se evalúe y capacite periódicamente al personal a fin de garantizar mejoras en el servicio.

Martinez (2018), realizó un estudio sobre la calidad del servicio y la satisfacción del ciudadano en la municipalidad. El estudio fue cuantitativo, descriptivo y correlacional contó con una muestra de 78 personas. El resultado del estadístico aplicado, determinó una correlación positiva alta entre las variables estudiadas (Rho= 0,654 y Sig =0.00); evidenciándose además que, el 46% de los usuarios se mostraron conformes con la calidad del servicio calificándola como buena y un 17.8% la calificó como mala. Por lo antes mencionado el autor recomendó a la máxima autoridad local y regional modernizar los equipos utilizados en la municipalidad de manera periódica, además de regular mejor y verificar el precio justo de las tarifas que pagan los usuarios por los distintos servicios municipales; y que se evalúe cada cierto tiempo al personal de la municipalidad con el objetivo de detectar y corregir falencias que pudieran existir respecto al trato del personal para con los ciudadanos.

Maturrano (2019), en su estudio abordó la calidad del servicio y satisfacción del usuario. El estudio fue cuantitativo, correlacional, experimental y no transversal, cuya muestra la conformaron 217 personas. El resultado del Rho de spearman determinó una correlación significativa entre las variables (Rho= 0,866 y Sig =0.00). Además, se encontró que, los encuestados respondieron que casi siempre el servicio: se percibía fiabilidad (54%), demostraba seguridad (43%), se percibía

empatía (43%); se cumplía con las expectativas del cliente (40%) y se atendían sus quejas (50%). El autor concluyó que, si bien no existía una amplia disconformidad con el servicio en general, sin embargo, recomendó la puesta en marcha de encuestas periódicas que contribuyan a detectar las posibles deficiencias y futuros planes de acción a fin de lograr mejoras en el servicio e incremento de la satisfacción con el servicio.

CALIDAD DEL SERVICIO

En cuanto a las bases teóricas, encontramos a Torres (2018), quien sostiene que la calidad es una connotación subjetiva, que las personas entienden como las propiedades que le pertenecen a un producto o servicio. En ese sentido, refiere que la calidad puede analizarse desde 2 ópticas: a) Calidad centrándose en un servicio: la cual centra su atención en la diferencia de los atributos entre un servicio y otros. b) calidad desde la perspectiva del usuario: la cual se mide en base al nivel de satisfacción que el servicio otorga al cliente (su necesidad vs lo espera recibir). Concluyendo que, la calidad de un servicio será catalogada como buena o mal en la medida que se diferencie de sus similares y responda a preferencias del usuario que recibe el servicio.

En cuanto a la Calidad del servicio, Bustamante (2020), la define como el nivel de asertividad que tiene los componentes del servicio para con las necesidades y expectativas de un determinado grupo de clientes. Mientras que, para Aguilar, citado por Moyado (2011), se trata de un atributo que el cliente o usuario otorga al servicio que recibe y lo califica en la medida que este satisface sus expectativas y, por ende, sus necesidades.

Ramya (2019) sostiene que, para el caso del servicio, el cliente evalúa la calidad de este luego de recibirlo y lo califica en función de ello. Al respecto, Dal Bó, Sperandio y De Toni (2018), opinan que brindar un servicio de calidad es importante porque contribuye a la retención de los clientes, siendo ellos mismos quienes generan el marketing boca a boca, lo cual resulta menos costoso para el prestador del servicio. De otro lado, Kotler y Armstrong, citados por Castellanos, Peña y

Suárez (2019), refieren que la calidad no significa que carece de defectos (100% perfecto), sino que está calificada en función de los atributos propios del servicio y el grado de satisfacción que brinda al usuario.

Por su parte, Tigani (2016), sostiene que la percepción del cliente respecto a la calidad de la atención está relacionada al tipo de rubro de negocio y también a la cultura del receptor del servicio, siendo importante características como: ambientación del espacio de atención, así como la vestimenta, tipo de trato y el nivel de conocimiento del personal son importantes para el cliente, conllevando a la aceptación o rechazo del servicio. Por otro lado, para Mohammad y Ahghar (2018), incrementar la calidad del servicio prestado es un reto arduo que requiere del compromiso de todos los involucrados pues ello afecta el nivel de satisfacción que tenga el cliente.

Mangini et al, citado por Saueressig, Larentis y Giacomello (2021), sostienen que, la calidad del servicio es multidimensional y su evaluación se hace bastante compleja para quien recibe el servicio debido a que involucra apreciación personal del cliente, que no siempre será una opinión objetiva; no obstante, Gil (2020) sostiene que la calidad es importante porque busca la satisfacción del usuario atendiendo sus necesidades con los estándares más altos posible. En ese sentido, Policani y Freitas (2017) refieren que el cliente tendrá una mejor percepción del servicio mientras mayor participación tenga en el desarrollo del mismo; es por ello que, Arenal (2019), reconoce que la calidad del servicio conlleva a la competitividad de la institución por ello se enfoca en 2 objetivos fundamentales: la satisfacción del personal que labora en la empresa (interna) y la satisfacción de los clientes (externa).

Martin, citado por Sánchez y Sánchez (2017), refiere que la calidad del servicio impacta en la satisfacción de quien lo recibe, así como en su lealtad e intención de compra y/o contratación; es así que, ello conlleva a la construcción de buenas relaciones con los clientes y potenciales clientes, de modo que se asegura la recompra y el incremento de la cuota de mercado, en tal sentido, Silva-Treviño et al (2021) refiere que la calidad del servicio constituye para la institución y/o empresa

una ventaja competitiva; que, según Fontano et al (2020), requiere de inversión la cual puede ser costosa pero los beneficios obtenidos para la empresa pueden ser mucho mayores.

Los fundamentos para la calidad del servicio, según Alcalde (2020), son: a) orientación al usuario, porque el servicio está diseñado para atender a la persona que acuerde a la entidad y cubrir sus necesidades; b) compromiso con la institución, ello significa que los colaboradores deben sentirse 100% identificados con la compañía, con el objetivo de trasladar correctamente el mensaje al usuario y asegurándose de brindar siempre el mejor servicio; c) prevención, que se traduce como la minimización de errores en la prestación del servicio; d) medición, calibración y trazabilidad: consiste en hacer las cosas conforme a los planificado y hacerlas bien ; e) aseguramiento de la calidad: significa accionar y verificar que el servicio ofrecido cumpla los requerimientos de calidad solicitado y d) mejora continua: que significa continuar mejorando en lo que ya se es bueno.

Respecto a las características de la calidad del servicio, según Arenal (2019) , estas son: a) intangibilidad, que no puede ser apreciado por los sentidos; b) inseparabilidad, porque el servicio puede tener un lugar en tanto se consume en su totalidad; c) heterogeneidad, porque las características del servicio varían de acuerdo al prestador y d) perecedero, porque no es posible su almacenamiento. Respecto a los beneficios de la calidad en el servicio y/o atención, Equipo Vértice (2008) sostiene que estos son: a) reducción del porcentaje de insatisfacción en los usuarios, b) marketing boca a boca positivo por parte de un 50 a 70% de los clientes satisfechos y c) incremento de la lealtad del usuario.

Respecto a la medida de la Calidad del servicio, según Sánchez (2018), esta se puede medir mediante: a) indicadores cuantitativos, como: tiempo de espera y entrega; cantidad de retrasos, visitas y llamadas; nivel de cumplimiento de contratos, entre otros. b) indicadores cualitativos: expectativas, percepciones, etc. y c) indicadores inherentes al servicio: procedimiento del servicio, sistemas utilizados, complementos, etc.

En cuanto a los factores que influyen en la calidad del servicio, según Alcalde (2020), se encuentran: a) colaboradores; las personas que laboran dentro de la institución siempre serán importantes porque hacen que la entidad exista y son quienes la representan ante los usuarios, por ello es importante que el personal se sienta cómodo dentro de la empresa y se identifique con la institución de modo que se preste una buena atención a los usuarios y si hubiesen conflictos, estos se resuelvan de la mejor manera; b) tecnología; las nuevas máquinas y equipos que salen al mercado contribuyen a mejorar la calidad del servicio prestado (lo vuelven más eficiente), por ello es importante que la entidad cuente con ellos a fin de mejorar el servicio prestado y c) factor comercial; las relaciones entre empresa-cliente, empresa – proveedor y empresa-empresa son importantes porque amplían la cartera de contactos y potenciales clientes o aliados en beneficio de la compañía.

En referencia a las dificultades de la calidad del servicio, Sánchez (2018), cita 4 casos: a) porque el cliente califica o juzga el servicio en su totalidad y no desagrega todos los eslabones (elementos) que lo conforman; en ese sentido, centra su análisis crítico en el servicio en general y si encuentra un defecto juzgará también el conjunto. b) El riesgo de disconformidad con el servicio incrementa cuando este presenta mayor número de elementos, es así que, ante la mínima falla en cualquiera de los componentes surgirá malestar en el receptor del servicio y si fallan 2 o más elementos, el rechazo e insatisfacción del usuario será mayor. c) El servicio prestado no puede ser sometido a un control de calidad posterior; en ese sentido solo se puede prever más no subsanar. d) el servicio catalogado como defectuoso no puede ser cambiado y reparado; por ello la recomendación de que el prestador se asegure de hacerlo bien “a la primera” pues un mal servicio no puede ser cambiado por uno bueno, pero los clientes si pueden cambiar un proveedor por otro siempre que garantice el servicio bueno.

Al respecto, Reyes (2019) refiere que la calidad del servicio está asociada al tipo de atención que recibe el usuario, al respecto, el autor sugiere: a) mantener la comunicación con el usuario en todo momento, lo más sencilla posible de modo que no se generen malos entendidos en el mensaje. b) Utilizar un lenguaje sencillo,

que vaya acorde con el tipo de usuario que se atiende. c) La atención debe ser rápida y precisa. d) El tono de voz del personal asignado para prestar la atención, debe ser dinámica, fuerte y clara. e) De preferencia se sugiere que el colaborador tome tona de los puntos importantes que le informa el usuario. f) Prestar especial atención a lo mencionado por el usuario y responder con precisión y cordialidad. g) Es recomendable que el personal hable lo necesario y con claridad, a fin de no generar malos entendidos; del mismo modo es importante aclarar las dudas que pueda tener el usuario.

Dimensiones para esta variable, citadas por Román y Chica (2017), son: a) confiabilidad, consiste en ofrecer un servicio con el mayor nivel de exactitud. b) respuesta, consiste en otorgar un servicio puntual, de acuerdo a lo acordado entre las partes. c) seguridad, es el nivel de conocimiento y trato que otorga el personal y que transmite seguridad en el receptor del servicio. d) empatía, es la predisposición a brindar un trato cordial al cliente y e) tangibles: son los bienes materiales que permiten otorgar el servicio.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Respecto a la variable Satisfacción del usuario, para Oliver, citado por Bengtsson, Hertzberg y Rask (2020), la define como el grado de placer o conformidad que siente el cliente por el servicio recibido; mientras que para Lukman et al (2021), es el resultado del servicio recibido y las expectativas del mismo. Para Alet i Vilaginés, citado por Calvo-Pérez y Landa-Reto (2019), es la valoración que el cliente asigna a la calidad que percibe en un determinado servicio. Mientras que, para Pérez- Cantó et al (2019), se trata de la capacidad que tiene un servicio para generar una experiencia positiva en el usuario. Por su parte, Álvarez y Rivera (2019), la definen como el nivel de complacencia que siente la persona que recibe la atención en la medida que se haya logrado atender todos sus requerimientos; y, Hoffman y Baterson, citados por Mejías, Godoy y Piña (2018), la conceptualizan como el resultado de las percepciones y expectativas, vinculadas con los beneficios que generan a las personas que reciben el servicio.

Por su parte, la Asociación Española para la Calidad (2003) refiere que la satisfacción que experimenta quien recibe el servicio, está en función de sus expectativas, resultados del servicio y experiencias pasadas. De igual forma, Mejías y Manrique, citados por Aliaga y Alcas (2020), sostienen que la satisfacción del cliente surge como resultado del análisis que realiza el usuario que recibe el servicio, y que guarda relación con la expectativa de quien lo recibe. En la misma línea, Quispe y Ayaviri, citados por Rica (2020), manifiestan que la satisfacción es el reflejo del juicio que el usuario realiza luego de recibir el servicio y compararlo con sus expectativas; es por ello que, si cubre sus expectativas entonces se dará por satisfecho y/o encantado, de lo contrario hará notar su insatisfacción. De allí que, para Tigani (2006), debe tenerse en cuenta que el 96% de los clientes que no quedan satisfechos con los servicios se van y difícilmente regresan pues se tienen en mente un mal concepto de la compañía o institución que no dio lo que se esperaba. Además, agrega que un cliente insatisfecho hace marketing boca a boca a un mínimo de 9 personas de su entorno inmediato lo cual podría ser perjudicial para la empresa en el tiempo.

Es por ello que, Mateos (2019) sostiene que la actitud que demuestra el personal que labora en la empresa es fundamental, primero porque son la carta de presentación de la institución y segundo, porque ello ocasionará que los clientes hablen bien o mal de ellos, conllevando a que se tenga mayor o menor número de clientes. De allí que, para Kotler y Keller, citado por Rogel (2018), la importancia de la satisfacción radica en que el cliente: a) se sienta complacido y retorne; b) haga un buen marketing boca a boca en favor de la empresa y/o entidad y c) deje de lado a la competencia. Por su parte, Zeithaml, citado Troncos et al (2016), manifiesta que la satisfacción del cliente está en función al tipo de servicio que recibe y en una ocasión en particular. De igual forma refiere que esta puede verse amenazada por múltiples factores, como el precio, particularidades del servicio, así como la percepción del servicio y la calidad del mismo.

Según Millones (2009), lograr la satisfacción en los usuarios es beneficioso porque: a) asegura la recompra. b) genera un marketing boca a boca positivo y c) asegura la lealtad del cliente El mismo autor afirma que, los elementos que

conforman la satisfacción son: a) rendimiento percibido: valor que una persona (cliente o usuario) afirma recibir con la prestación del servicio. b) Expectativas: lo que una persona espera recibir con el servicio contratado. y, c) Los niveles de satisfacción: que tienen lugar luego que el usuario recibe el servicio y se clasifica en insatisfacción, satisfacción y complacencia.

Para Garmendia-Mora (2019), la satisfacción en un cliente puede originar lealtad, ello estará en función a cómo se llegue al usuario y la aplicación de técnica apropiadas para la detección oportuna de las falencias en el servicio, en ese sentido, el autor hace una marcada diferenciación de los conceptos de percepción y satisfacción; precisando que el primero hace referencia a las esperanzas que tiene el usuario respecto a un servicio en particular, mientras que la satisfacción enfoca su atención en cómo se sintió el usuario luego de recibido el servicio; incidiendo en la necesidad de conocer (por opinión del mismo cliente) qué es lo que espera del servicio para considerarse satisfecho. Al respecto, Kotler y Armstrong (2013), afirman que la complacencia con el servicio se ve influenciada por el cumplimiento (total o parcial) de las promesas ofrecidas al usuario por parte de las empresas. En ese sentido, si el usuario recibe lo prometido y satisface sus necesidades y expectativas, podremos decir está Satisfecho; si no las satisface podremos afirmar que está insatisfecho; pero si el servicio recibido supera sus expectativas entonces hablaremos de un cliente muy satisfecho.

Por otro lado, Mateos (2019) cita los elementos que, desde su punto de vista, conllevan a la satisfacción del usuario/cliente: a) Cortesía y amabilidad que demuestran los trabajadores en su trato al cliente, b) tiempo adecuado para la atención personalizada de los clientes, c) eficacia y disponibilidad de la empresa al solucionar conflictos y d) rapidez en la prestación del servicio.

Dutka (2003) afirma que las empresas investigan la satisfacción por los siguientes objetivos: a) detectar los rasgos que ocasiona la satisfacción en el cliente. b) Analizar el desempeño de la compañía en su conjunto y evaluar a sus principales competidores. c) Establecer las medidas a tomar a fin de corregir errores y determinar prioridades. d) Llevar el control de los avances. Al respecto, el mismo

autor sostiene que alcanzar los objetivos antes mencionado contribuirá a disminuir todo tipo de comentarios negativos de los usuarios.

Por su parte Bruni (2017) sostiene que la medición de la satisfacción del usuario es importante porque permite: a) comprobar si el servicio realmente atiende las necesidades del cliente (todas o parte de ellas). b) tener evidencias suficientes para determinar objetivamente si el servicio es el esperado por el cliente. c) direccionar mejor la cultura institucional interna al servicio del usuario, a fin de lograr que el usuario reciba una experiencia agradable. d) motivar al personal a esforzarse en bien de la empresa y del cliente, recordándole la importancia de su rol dentro de la empresa y de su trabajo.

La Asociación Española de la Calidad (2003), menciona que la Satisfacción que experimenta una persona con un servicio, se puede medir utilizando los siguientes métodos: a) Por iniciativa del usuario: que consiste en la atención oportuna de quejas y solución de conflictos, en ese sentido, se tomará el nivel de quejas recibidas para evaluar la satisfacción de los usuarios. b) Por iniciativa de la institución /empresa: que consiste en la evaluación de la satisfacción del usuario a través de métodos dirigidos, como: encuestas (físicas, virtuales, verbales), sistemas audiovisuales, etc. Además, se debe tomar en consideración que los métodos a utilizar están en función al nivel de complejidad, costo del personal, medios técnicos a utilizar, tiempo en la obtención de resultados y fiabilidad de los resultados obtenidos por cada método.

Las dimensiones asignadas para esta variable según Troncos, Maldonado y Ortega (2020), son a) las expectativas del cliente, definida como las esperanzas que tiene el cliente respecto a determinado servicio; b) conformidad del cliente, es el grado en que el servicio logra cumplir las expectativas del cliente; c) valor percibido, es el mérito que el cliente asigna a un servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Para Tam et al (2008), la investigación de tipo básica se enfoca en mejorar el grado de conocimiento, en ese sentido, genera conocimiento teórico del tema abordado sin su aplicación práctica, y Kumar (2019) refiere que la investigación de nivel correlacional busca establecer el nivel de asociatividad o relación entre los fenómenos que son estudiados.

En relación al diseño, el estudio es no experimental, y según Hernández (2014), este diseño es aquel que se realiza sin tener alterar el comportamiento normal de las variables que son objeto de evaluación, limitándose a su análisis en el entorno natural.

3.2 Variables y operacionalización

Variable: Calidad de Servicio

Bustamante (2020) la define la como el nivel de asertividad que tiene las particularidades del servicio para con lo que el cliente necesita y espera (expectativas).

Sus dimensiones son: a) confiabilidad, b) respuesta, c) seguridad, d) empatía y e) tangibles.

Variable 2: Satisfacción del usuario

La Asociación Española para la Calidad (2003) menciona que la satisfacción que experimenta quien recibe el servicio, está en función de sus expectativas, resultados del servicio y experiencias pasadas.

Sus dimensiones son: expectativas del cliente, conformidad del cliente, y c) valor percibido.

3.3 Población, muestra y muestreo

Hernández (2014) define la población como el grupo de componentes con características similares. En el presente estudio la población la conforman los usuarios del distrito de San Juan de Licupis que acuden a la Municipalidad para realizar gestiones diversas, los cuales son 40 personas. Debido al reducido número de la población, se optó por realizar una investigación censal, la cual consiste en que se trabaje con la totalidad de la población, por ello fue aplicada ninguna técnica para el muestreo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Kumar (2006), las técnicas e instrumentos permiten la recopilación de información a los sujetos participantes en la investigación por medio de la aplicación de técnicas como encuestas, entrevistas, análisis de documentación, entre otros, e instrumentos de tipo: cuestionarios impresos u online, entre otros.

En esta investigación se aplicó la técnica de la encuesta que fue dirigida a usuarios que acudían a las instalaciones de la municipalidad a fin de conocer su satisfacción con el servicio recibido por parte de los colaboradores de la entidad. La encuesta presentó como instrumento el cuestionario, el mismo que utilizó la escala de Likert con las opciones: Totalmente de satisfecho (5), Satisfecho (4), Ni satisfecho ni insatisfecho (3), Insatisfecho (2) y Totalmente insatisfecho (1).

En cuanto a la variable Calidad de Servicio, el instrumento constó de 20 preguntas y para la variable Satisfacción del usuario, de 19 preguntas. Ambos cuestionarios fueron validados por 3 expertos.

Validez

Los instrumentos empleados para este estudio fueron validados por 3 expertos que contaban con grado de magister, todos consideraron que los instrumentos eran aplicables.

- a) Para Calidad del Servicio, el instrumento fue validado por los profesionales cuyos nombres se cita a continuación:

Tabla 1

Validadores del instrumento – Variable Calidad del Servicio

| N° | Nombre del validador | Condición | Resultado |
|----|-----------------------------------|------------------------|-----------|
| 01 | Mg. César Robin Vilcapoma Pérez | Estadista y metodólogo | Aplicable |
| 02 | Mg. Pablo Luis Távara Bellido | Temático | Aplicable |
| 03 | Mg. Patty Jackeline Flores Huamán | Metodóloga y Temática | Aplicable |

- b) Respecto a la Satisfacción del Usuario, el instrumento fue validado por siguientes profesionales:

Tabla 2

Validadores del instrumento – Variable Satisfacción del Usuario

| N° | Nombre del validador | Condición | Resultado |
|----|-----------------------------------|------------------------|-----------|
| 01 | Mg. César Robin Vilcapoma Pérez | Estadista y metodólogo | Aplicable |
| 02 | Mg. Pablo Luis Távara Bellido | Temático | Aplicable |
| 03 | Mg. Patty Jackeline Flores Huamán | Metodóloga y Temática | Aplicable |

Confiabilidad

Se aplicó Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento, con el cual al aplicar la prueba piloto se obtuvieron los siguientes resultados:

- a) Variable Calidad del servicio, obtuvo una confiabilidad del 0.983, contando con un total de 20 preguntas.

Tabla 3

Estadísticos de Fiabilidad – Variable Calidad del Servicio

| | |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,983 | 20 |

- b) Variable Satisfacción del usuario, obtuvo una confiabilidad de cuyo resultado fue 0.984, con un total de 19 preguntas.

Tabla 4

Estadísticos de Fiabilidad – Variable Satisfacción del Usuario

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,984 | 19 |

3.5 Procedimientos

Para dar inicio a la recolección de datos en la municipalidad; primero se solicitó permiso a la máxima autoridad de la entidad y luego se procedió con la aplicación física (impresa) del cuestionario pues los pobladores que formaron parte de la muestra tenían de acceso limitado a internet y muchos desconocían del uso de redes, lo cual no permitió la aplicación del cuestionario online.

3.6 Método de análisis de datos

Luego de aplicado el cuestionario, se realizó el análisis descriptivo para lo cual se hizo uso del SPSS que permitió elaborar las tablas y figuras a fin de mostrar con claridad los resultados obtenidos. De igual forma se aplicó el Rho de Spearman con el objetivo de conocer el nivel de relación de las variables para su posterior contrastación con las hipótesis planteadas inicialmente.

3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos que se aplicaron fueron: a) consentimiento informado, pues los usuarios serán informados respecto al objetivo de la investigación a fin de que puedan decidir su libre participación y b) Confidencialidad; debido a que la identidad de los usuarios no será revelada.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

En la tabla 5 y figura 1, se visualiza que el número de hombres que colaboraron con el estudio fueron 22 los cuales representaron el 55%, en tanto que, el número del total de mujeres fue de 18, que representan el 45%. Se puede notar una marcada diferencia entre las personas que colaboraron con la investigación.

Tabla 5

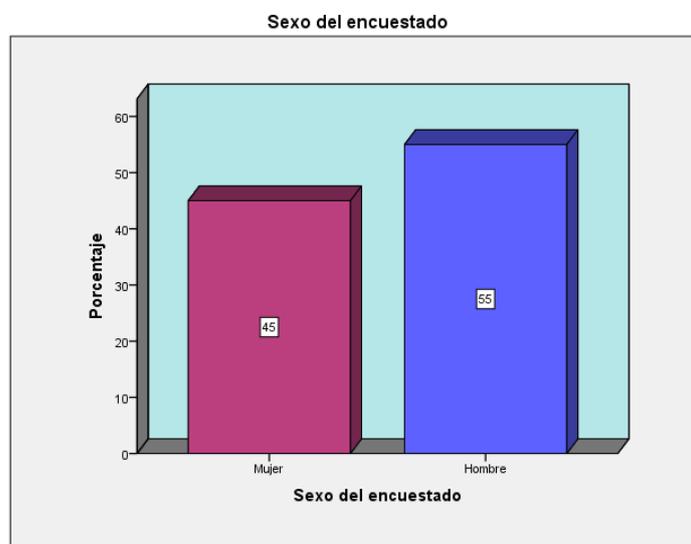
Sexo de los usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| MUJER | 18 | 45,0 | 45,0 | 45,0 |
| HOMBRE | 22 | 55,0 | 55,0 | 100,0 |
| TOTAL | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 1

Sexo de los usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis.



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

De igual forma, en la tabla 6 y figura 2, se observa que el 20% de los encuestados no tiene estudios, mientras que el 2.5 % tienen estudios de nivel inicial, 30% primaria, 27.5% secundaria y 20% superior.

Tabla 6

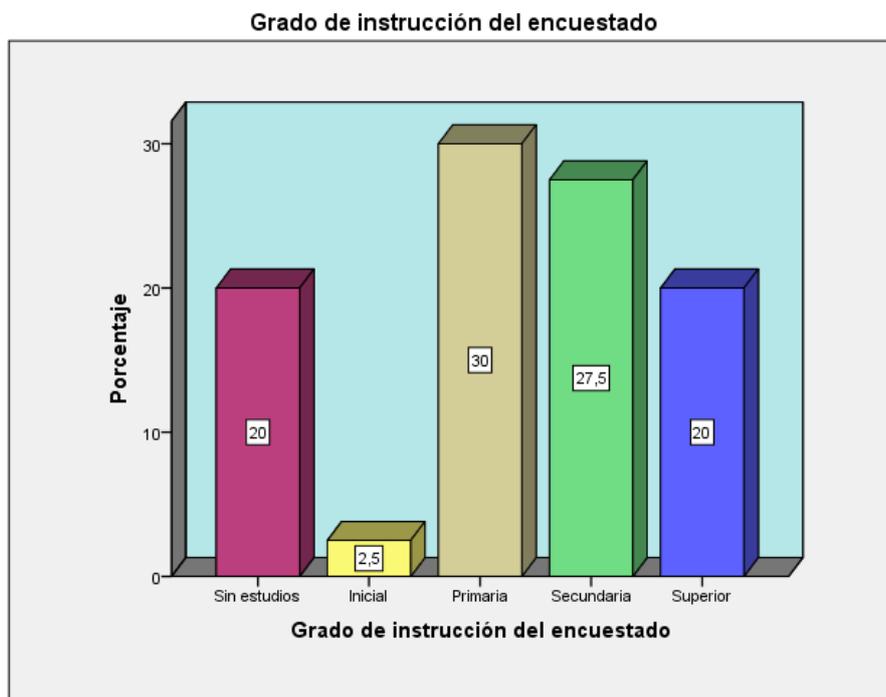
Grado de instrucción de los usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| SIN ESTUDIOS | 8 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| INICIAL | 1 | 2,5 | 2,5 | 22,5 |
| PRIMARIA | 12 | 30,0 | 30,0 | 52,5 |
| SECUNDARIA | 11 | 27,5 | 27,5 | 80,0 |
| SUPERIOR | 8 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| TOTAL | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 2

Grado de instrucción de los usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis.



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Respecto a la tabla 7 y figura 3, se observa que el 45% considera que la calidad es baja, para el 30% la calidad es media y para el 25% la calidad es alta. Se puede notar que la calidad es baja para un mayor número de encuestados

Tabla 7

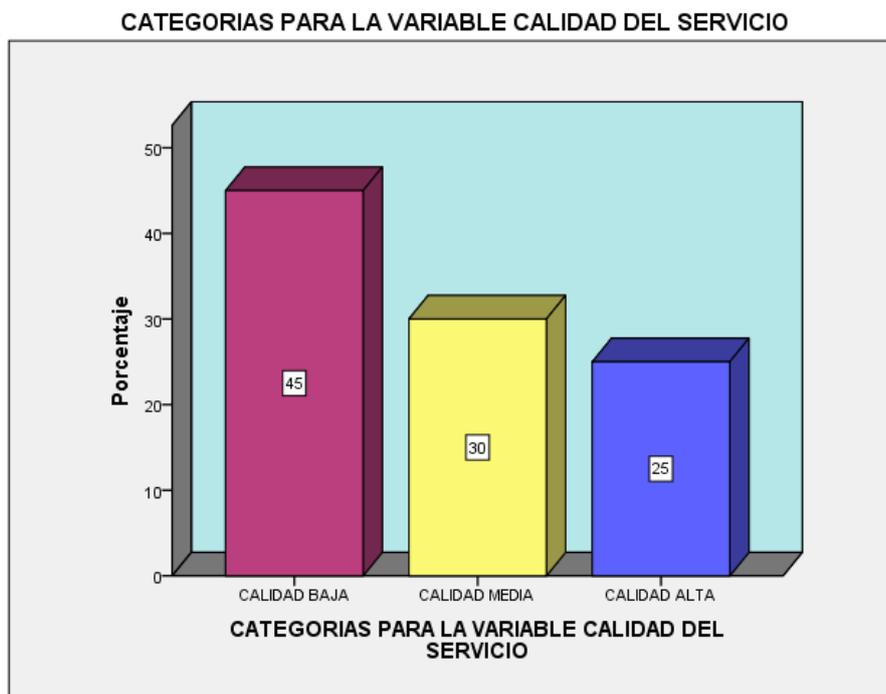
Evaluación de la calidad del Servicio según los usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| CALIDAD BAJA | 18 | 45,0 | 45,0 | 45,0 |
| CALIDAD MEDIA | 12 | 30,0 | 30,0 | 75,0 |
| CALIDAD ALTA | 10 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 3

Evaluación de la calidad del Servicio según los usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis.



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

En relación a la tabla 8 y figura 4, se observa que el 50% de los encuestados presenta satisfacción baja, el 20% tiene satisfacción media y 30 % satisfacción alta. Se puede apreciar un mayor porcentaje de usuarios que presentan satisfacción baja.

Tabla 8

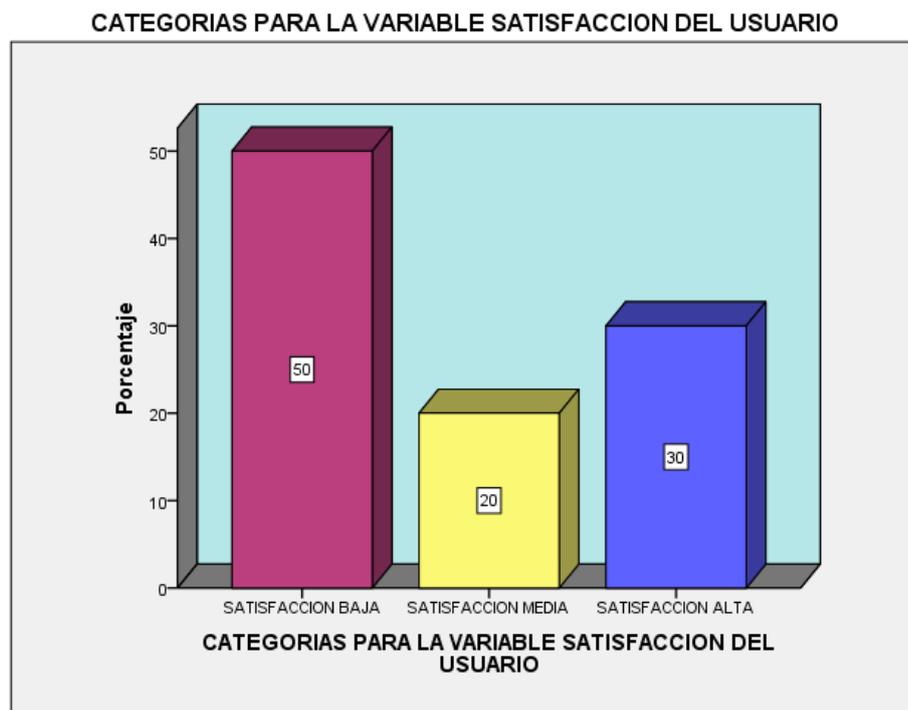
*Evaluación de la satisfacción según los usuarios que acuden a la
Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| SATISFACCION BAJA | 20 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| SATISFACCION MEDIA | 8 | 20,0 | 20,0 | 70,0 |
| SATISFACCION ALTA | 12 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio.

Figura 4

*Evaluación de la satisfacción según los usuarios que acuden a la
Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis.*



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

4.2. Análisis inferencial

Hipótesis general

H_a: Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis, año 2021

H₀: No existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis, año 2021

Tabla 9

Correlación de las variables Calidad del Servicio y Satisfacción del usuario

| | | | Calidad del Servicio | Satisfacción del usuario |
|----------|--------------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------|
| Rho de | Calidad del Servicio | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,779** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 40 | 40 |
| Spearman | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | ,779** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 40 | 40 |

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

El resultado que se muestra en la tabla 9 demuestra que existe una relación directa y significativa entre las variables Calidad del servicio y Satisfacción del usuario, por ello se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

H_a: Existe relación directa y significativa entre la respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis, año 2021

H₀: No existe relación directa y significativa entre la respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis, año 2021

Tabla 10

Correlación de la Respuesta y la Satisfacción del usuario

| | | Respuesta | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Respuesta | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,546** |
| | | N | 40 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | ,546** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 40 |

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

El resultado que se muestra en la tabla 10 demuestra que existe una relación directa y significativa entre la Respuesta y la Satisfacción del usuario, por ello se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H_a: Existe relación directa y significativa entre la Confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis, año 2021

H₀: No existe relación directa y significativa entre la Confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis, año 2021

Tabla 11*Correlación de la Confiabilidad y la Satisfacción del usuario*

| | | Confiabilidad | Satisfacción del usuario | |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|-------|
| Rho de Spearman | | Coefficiente de correlación | 1,000 | |
| | Confiabilidad | Sig. (bilateral) | ,589** | |
| | | | . | ,000 |
| | | N | 40 | 40 |
| | Satisfacción del usuario | Coefficiente de correlación | ,589** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| N | | 40 | 40 | |

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

El resultado que se muestra en la tabla 11 demuestra que existe una relación directa y significativa entre la Confiabilidad y la Satisfacción del usuario, por ello se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H_a: Existe relación directa y significativa entre la Seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis, año 2021

H₀: No existe relación directa y significativa entre la Seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis, año 2021

Tabla 12*Correlación de la Seguridad y la Satisfacción del usuario*

| | | Seguridad | Satisfacción del usuario | |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|-------|
| Rho de Spearman | | Coefficiente de correlación | 1,000 | |
| | Seguridad | Sig. (bilateral) | ,704** | |
| | | | . | ,000 |
| | | N | 40 | 40 |
| | Satisfacción del usuario | Coefficiente de correlación | ,704** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| N | | 40 | 40 | |

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

El resultado que se muestra en la tabla 12 demuestra que existe una relación directa y significativa entre la Seguridad y la Satisfacción del usuario, por ello se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

H_a: Existe relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis, año 2021

H₀: No existe relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis, año 2021

Tabla 13

Correlación de la Empatía y la Satisfacción del usuario

| | | | Empatía | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|---------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Empatía | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,798** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 40 | 40 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | ,798** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 40 | 40 |

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

El resultado que se muestra en la tabla 13 demuestra que existe una relación directa y significativa entre las variables la Empatía y la Satisfacción del usuario, por ello se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 5

H_a: Existe relación directa y significativa entre los Tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis, año 2021

H₀: No existe relación directa y significativa entre los Tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis, año 2021

Tabla 14

Correlación de los Tangibles y la Satisfacción del usuario

| | | Tangibles | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Tangibles | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,833** |
| | | N | 40 |
| | Satisfacción del usuario | Coefficiente de correlación | ,833** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 40 |

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

El resultado que se muestra en la tabla 14 demuestra que existe una relación directa y significativa entre los Tangibles y la Satisfacción del usuario, por ello se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En referencia a los resultados que se muestran en el apartado anterior, se precisa lo siguiente:

De la Hipótesis general, en la tabla N° 9 se muestra un valor obtenido de $Rho = 0.779$ y $Sig = 0.00$; en vista de ello, se aceptó la hipótesis alterna ya que se encontró las variables sí tenían relación directa y significativa. Valor similar al encontrado en la investigación de Gancino (2020), cuyos resultados evidenciaron que las variables Calidad del servicio y satisfacción del usuario presentaban una correlación de 0.738 y significancia de 0.00, concluyendo en la existencia una relación directa, es decir, mientras mayor es la calidad del servicio ofrecido, mayor será satisfacción que experimente el receptor del mismo (usuario). Los resultados antes descritos guardan relación con lo mencionado por Ramya (2019), para quien la calidad del servicio y la satisfacción de quien recibe el servicio están directamente relacionados pues el usuario primero recibe el servicio para luego evaluarlo, en ese sentido, si el servicio le fue agradable la satisfacción será positiva, motivándose incluso a recomendarlo por iniciativa; si por el contrario fue negativa, el cliente experimentará rechazo al servicio y también lo hará conocido en su entorno.

De la Hipótesis específica n°1, la tabla N° 10 muestra un valor obtenido de $Rho = 0.546$ y $Sig = 0.00$; en vista de ello, se aceptó la hipótesis alterna ya que se encontró que la Respuesta y la Satisfacción del Usuario si tienen relación directa y significativa. Un valor similar al encontrado en la investigación de Lostaunau (2018), cuyos resultados evidenciaron la existencia de una relación directa entre la respuesta y la Satisfacción del Usuario con una correlación de 0.622 con significancia de 0.00, eso significa que, a mayor percepción de respuesta, mayor será satisfacción que experimente el usuario. Los resultados antes descritos guardan relación con lo mencionado por Zeithaml, citado por Troncos et al (2016), quien manifiesta que la satisfacción que experimenta el usuario está en función al tipo de servicio que recibe y particularmente, en la respuesta que el usuario recibe por parte del personal que está a cargo de su

atención; en ese sentido, el trato recibido, la atención a sus dudas y/o reclamos, rapidez en la atención, precio del servicio, aunado a la percepción y cumplimiento de las expectativas del cliente, harán que el usuario califique como grata o ingrata la experiencia y de allí que decida continuar con el servicio o irse con la competencia.

De la Hipótesis específica n° 2, la tabla N° 11 se muestra un valor obtenido de $Rho = 0.589$ y $Sig = 0.00$; en vista de ello, se aceptó la hipótesis alterna ya que se encontró que la Confiabilidad y la Satisfacción del Usuario sí tenían relación directa y significativa. Un valor similar al encontrado en la investigación de Guillermo (2018), cuyos resultados evidenciaron la existencia de una relación directa entre la confiabilidad y la Satisfacción del Usuario con una correlación de 0.603 con significancia de 0.00, es decir, a mayor percepción de confiabilidad en el servicio, mayor será satisfacción que experimente el usuario. Los resultados antes descritos guardan relación con lo mencionado por Quispe y Ayaviri, citados por Rica (2020), manifiestan que la satisfacción es el reflejo del juicio que el usuario realiza luego de recibir el servicio y compararlo con sus expectativas; es allí donde la confiabilidad en el servicio por parte del cliente/usuario juega un rol importante pues influye positivamente en la satisfacción que este experimenta frente al servicio y todos los elementos que lo conforman (personal, bienes materiales, entre otros).

De la Hipótesis específica n°3, la tabla N° 12 se muestra un valor obtenido de $Rho = 0.704$ y $Sig = 0.00$; en vista de ello, se aceptó la hipótesis alterna ya que se encontró que la Seguridad y la Satisfacción del Usuario sí tenían relación directa y significativa. Un valor similar al que se encontró en la investigación de Maturrano (2019), cuyos resultados evidenciaron la existencia de una relación directa entre la seguridad y la Satisfacción del Usuario con una correlación de 0.789 con significancia de 0.00, es decir, a mayor seguridad en el servicio, mayor será satisfacción que experimente el usuario. Los resultados antes descritos guardan relación con lo mencionado por Garmendia-Mora (2019), para quien la satisfacción de un cliente está

relacionada con la seguridad que siente por parte del servicio que recibe y del personal que lo atiende, siendo importante la forma cómo el personal de contacto llega al usuario y la elección de las técnicas que aplica para la detección oportuna de sus necesidades y de las falencias en el servicio. El autor agrega que se debe tener en cuenta que el usuario pone sus esperanzas en un servicio y de allí la importancia que este sea el mejor, a fin de lograr la preferencia del cliente y con ello una mejor participación en el mercado.

De la Hipótesis específica n° 4 en la tabla N° 13 se muestra un valor obtenido de $Rho = 0.798$ y $Sig = 0.00$; en vista de ello, se aceptó la hipótesis alterna ya que se encontró que la Empatía y la Satisfacción del Usuario sí tenían relación directa y significativa. Un valor similar al que se encontró en la investigación de Martínez (2018), cuyos resultados evidenciaron la existencia de una relación directa entre la Empatía y la Satisfacción del Usuario con una correlación de 0.424 y significancia de 0.00, es decir, a mayor empatía por parte del personal que ofrece el servicio, mayor será satisfacción que experimente el usuario. Los resultados antes descritos guardan relación con lo mencionado por Mateos (2019), para quien la actitud que demuestra el personal que labora en la empresa es fundamental, porque es la carta de presentación de la compañía ante el usuario y, además, porque de esa interacción depende que se logre fidelizar al cliente conllevando a un buen nivel de aceptación y/o recomendación que se verá reflejado en las ventas y/o contratación del servicio.

De la Hipótesis específica n°5, en la tabla N° 14 se muestra un valor obtenido de $Rho = 0.833$ y $Sig = 0.00$; en vista de ello, se aceptó la hipótesis alterna ya que se encontró que los Tangibles y la Satisfacción del Usuario sí tenían relación directa y significativa. Un valor similar que se encontró en la investigación de González (2017), cuyos resultados evidenciaron la existencia de una relación directa entre los tangibles y la Satisfacción del Usuario correlación de 0.545 con significancia de 0.00, es decir, mientras mejor se perciba los elementos tangibles donde se brinda el servicio, mayor será satisfacción que experimente el usuario. Los resultados antes descritos

guardan relación con lo mencionado por Tigani (2016), quien sostiene que la percepción del cliente respecto a la calidad de la atención está relacionada al tipo de rubro de negocio y también a la cultura del receptor del servicio, siendo importante características como: ambientación y distribución del espacio de atención, así como la vestimenta, tipo de trato y el nivel de conocimiento del personal son importantes para el cliente, conllevando a la aceptación o rechazo del servicio; se conclusión se debe tener en cuenta que, el usuario evalúa el conjunto de elementos que conforman el servicio, por ello no basta con ser amables con los clientes, sino también el entorno en el cual se brinda el servicio juega un rol importante al momento de ser calificados por el receptor del servicio.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluyó que la Calidad del servicio se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción del Usuario, hecho que se evidenció en los valores obtenidos de Rho: 0,779 y Sig. de 0,00. Lo que significa, que el usuario sentirá más satisfacción mientras mejor perciba la calidad del servicio que se le brinda.

Segunda: Se concluyó que la Respuesta se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción del Usuario, hecho que se evidenció en los valores obtenidos de Rho: 0,546 y Sig. de 0,00. Lo que significa, que el usuario sentirá más satisfacción mientras mejor perciba la respuesta que recibe por parte del personal que lo atiende, a fin de aclarar inquietudes de su parte.

Tercera: Se concluyó que la Confiabilidad se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción del Usuario, hecho que se evidenció en los valores obtenidos de Rho: 0,589 y Sig. de 0,00. Lo que significa, que el usuario sentirá más satisfacción mientras mayor confiabilidad sienta al momento de recibir el servicio; hecho que se logra como parte de la interacción con el personal a cargo.

Cuarta: Se concluyó que la seguridad se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción del Usuario, hecho que se evidenció en los valores obtenidos de Rho: 0,704 y Sig. de 0,00. Lo que significa, que el usuario sentirá más satisfacción mientras mayor seguridad sienta en el servicio que se le brinda; hecho que también se experimenta como producto de la interacción del personal encargado de la prestación del servicio.

Quinta: Se concluyó que la Empatía se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción del Usuario, hecho que se evidenció en los valores obtenidos de Rho: 0,798 y Sig. de 0,00. Lo que significa, que el usuario

sentirá más satisfacción mientras mayor sea la empatía que le muestre con personal que le brinda el servicio.

Sexta: Se concluyó que los Tangibles se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción del Usuario, hecho que se evidenció en los valores obtenidos de Rho: 0,833 y Sig. de 0,00. Lo que significa, que el usuario sentirá más satisfacción mientras mejor percibe los tangibles del entorno y aquellos que son utilizados por parte del personal para la prestación del servicio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: El jefe de recursos humanos debe considerar la aplicación de encuestas de satisfacción (trimestrales o semestrales) tanto a los usuarios como a los colaboradores, a fin de detectar con prontitud las falencias y/o malestar que pudiera estar generando actitudes o aptitudes inapropiadas del personal municipal para con los usuarios del distrito.

Segunda: El jefe de recursos humanos debe diseñar estrategias y quizá proponer una directa para el proceso de atención al usuario dentro de la entidad, a la cual tanto el personal como los usuarios pueden tener acceso e incluso les pueda servir de sustento siempre que alguien alegue su incumplimiento.

Tercera: El jefe de recursos humanos debe programar capacitaciones orientadas al desarrollo de las habilidades blandas del personal que atiende a los usuarios y evaluaciones periódicas para medir su evolución a fin decidir la continuidad del personal en ese cargo o quizá optar por una rotación interna a fin de que tanto el usuario como el trabajador se sientan cómodos.

Cuarta: El jefe de recursos humanos debe programar reuniones periódicas para realizar un feedback para de resolver dudas del personal respecto a las tareas encomendadas y de ser el caso programar capacitaciones a las que el personal pueda asistir a fin de mejorar el nivel de conocimiento respecto al cargo que desempeña; con el objetivo de que el personal al momento de ser consultado por el usuario, pueda responder con seguridad, objetividad y precisión a fin de transmitir seguridad al receptor.

Quinta: El jefe de recursos humanos debe repotenciar las estrategias utilizadas por el personal encargado de la atención al usuario y retroalimentar a su

personal periódicamente para asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados por el área de atención al usuario.

Sexta: El jefe de recursos humanos debe asegurarse de la correcta distribución del inmobiliario en el ambiente de trabajo, de modo que no solo facilite el desplazamiento del personal, sino de brindar un espacio de seguridad, orden y limpieza para los usuarios que acuden a la entidad.

REFERENCIAS

- Alcalde, P. (2020). Calidad, 3°. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=sjqlDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+del+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwic_eyRp9T0AhW5SjABHX_2AN84FBD0AXoECAoQAq#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio&f=false
- Aliaga, S. y Alcas, N. (2020). Análisis de gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. Recuperado de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Álvarez, D. y Rivera, A. (2019). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018". Recuperado de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2303/Dayana%20Alvarez_Asley%20Rivera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arenal, C. (2019). Gestión de la atención al cliente/consumidor. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=F2-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+del+servicio+al+cliente&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio%20al%20cliente&f=false
- Arrieta, J. (2018). Control de calidad post venta y satisfacción de los clientes de seguros Capesa (correduría de seguros) sucursal Esteli en el año 2017. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/10134/1/2995.pdf>
- Asociación Española para la Calidad (2003). Cómo medir la satisfacción del cliente. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=5_aHCogvwyEC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+del+cliente&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Bengtsson, S., Hertzberg, J. y Rask, L. (2020). The relationship between service quality, customer satisfaction and Brand loyalty. Recuperado de <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1437946/FULLTEXT01.pdf>

- Bustamante, R. (2020). Parámetros de calidad de servicio (QoS). Recuperado de https://www.academia.edu/10963565/PARAMETROS_DE_CALIDAD_DE_SERVICIO_CALIDAD_DE_SERVICIO_QoS
- Bruni, P. (2017). La satisfacción del cliente. Recuperado de <https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf>
- Castellanos, S; Peña, O. y Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros materno pediátricos del estado Zulia en Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/html/>
- Defensoría del pueblo (2018). Vigésimo segundo informe anual 2018. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1155036/Vig%C3%A9simo-Segundo-Informe-Anual-de-la-Defensor%C3%ADa-del-Pueblo.-Enero-Diciembre-2018.pdf>
- Flores, A. (2017). Problemas jurídicos en la prestación del servicio público de internet. Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6024/1/T2516-MDA-Flores-Problemas.pdf> <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/Vig%C3%A9simo-Segundo-Informe-Anual-de-la-Defensor%C3%ADa-del-Pueblo.-Enero-Diciembre-2018.pdf>

- Castillo, Cárdenas y Palomino (2019). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. Revista multidisciplinar Ciencia Latina. Recuperado de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130>
- Calvo- Pérez, C. y Landa-Reto, A. (2019). Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante TAO. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4179/AE_318.pdf?sequence=
- CEPAL (2018). Recuperar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas es fundamental para retomar una senda de crecimiento inclusivo y de mayor bienestar para todos en América Latina y el Caribe. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/comunicados/recuperar-la-confianza-ciudadanos-instituciones-publicas-es-fundamental-retomar-senda>
- Dris y cOthman (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens. International Business Research. Recuperado de <https://www.ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/view/0/39169>
- Dal Bó, G. Sperandio, G. y De Toni, D. (2017). Proposal and validation of a theoretical model of customer retention determinants en a service environment. Recuperado de <https://www.scielo.br/j/rmj/a/vZzFwgmWPpzZZJdH5LzFTDr/?lang=en>
- Dutka, A. (2003). Manual de AMA para ña satisfacción del cliente. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=yC97p-PUhyoC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+del+cliente&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=satisfaccion%20del%20cliente&f=false
- Equipo Vértice (2008). Calidad en el Servicio al Cliente. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&printsec=frontcover&dq=calidad+del+servicio+al+cliente&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio%20al%20cliente&f=false
- Fontano, T.; De la Hoz, E. y Marrugo, N. (2020). Evaluación de desempeño y análisis de eficiencia del nivel sigma en la evaluación de la calidad del servicio en una institución de educación superior. Recuperado de

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v13n6/0718-5006-formuniv-13-06-247.pdf>

- Guillermo, F. (2018). Calidad del servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2496/GUILLERMO%20AGAMA%20FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gancino, S. (2010). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf>
- Garmendia-Mora, J. (2019). Satisfacción y lealtad del cliente en las operaciones domésticas de las aerolíneas colombianas. Recuperado de <https://revistas.upr.edu/images/forume/2019/v24n1/a4.pdf>
- Gil (2020). Fundamentos de la atención al cliente. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+del+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjC8b_xptT0AhU4RzABHZFEBH0Q6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio&f=false
- González, D. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja – Lima 2017. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14259/Gonzalez%20RDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Instituto Europeo de Administración Pública (2018). European Primer on Customer, Satisfaction, Management. Recuperado de https://www.dgaep.gov.pt/upload/RI_estudios%20Presid%C3%AAscias/Customer_satisfaction_FR2008.pdf

- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). Fundamentos del Marketing. Recuperado de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- Kumar, R. (2019). Research methodology, a step-by-step guide for beginners. Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Research-Methodology-Ranjit-Kumar.pdf>
- Kumar, Y. (2006). Fundamental of Research Metodology and Statistics. Recuperado de <https://mfs.mkcl.org/images/ebook/Fundamental%20of%20Research%20Methodology%20and%20Statistics%20by%20Yogesh%20Kumar%20Singh.pdf>
- López, L., Olivera, S. y Tinoco, D. (2018). Satisfacción del usuario en el Marco de la relación Estado-ciudadanos: Políticas y Estrategias para la Calidad de Atención al contribuyente en el servicio de Administración Tributaria. Universidad ESAN. Recuperado de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, D (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Lostanau, J. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostanau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lukman, L., Sujianto, A., Waluyo, A. y Yahya, M. Service quality and costumer satisfacion: an empirical study in Indonesia. Recuperado de <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202112748675283.pdf>
- Martínez, L. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica 2018. Recuperada

de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mateos, M. (2019). Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO. Innovación y cualificación, S. L. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=0VcpEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+del+servicio+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiP3-TrttH0AhXmD7kGHauXDLwQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio%20al%20cliente&f=false>
- Maturrano, J. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019. Recuperado de <http://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3701/TESIS%20FINAL%20%20MATURRANO%20VILLANUEVA%20JOHAN%20ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mero, L.; Zambrano, M. y Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>
- Millones, P. (2009). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf
- Mohammad, M. y Ahghar, N. (2018). Behavioral customer loyalty in online shopping: The role of E-Service quality and E-Recovery. Recuperado de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-18762018000100103
- Moreira, L.; Espinoza, O.; Zapata, M. y Granda, M. (2020). Calidad del servicio de “Fedotaxi APP”, desde la percepción de los clientes. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n5/2218-3620-rus-12-05-209.pdf>
- Moyado, F. (2011). Gobernanza y calidad en la gestión pública. Recuperado de https://www.academia.edu/6229445/GOBERNANZA_Y_CALIDAD_EN_LA_GESTI%C3%93N_P%C3%9ABLICA?auto=download&email_work_card=download-paper

- OCDE (2018). Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública La Integridad Pública en América Latina y el Caribe 2018-2019 DE GOBIERNOS REACTIVOS A ESTADOS PROACTIVOS. Recuperado de <https://www.oecd.org/gov/ethics/integridad-publica-america-latina-caribe-2018-2019.pdf>
- Olano, S. (2020). Modelo estructural de Organización Municipal para Mejorar la Calidad de Servicios Públicos del Gobierno Local de San Ignacio, Cajamarca (Perú). Recuperado de <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgzGijltDnhmGQTPgsdnbmSsnLbzm?projector=1&messagePartId=0.1>
- Pérez- Cantó, V.; Maciá-Soler, L. y González-Chordá, V. (2019). User satisfaction in the spanish health system: tren análisis. Recuperado de <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=en>
- Policani, A. y Freitas, M. (2021). Assessing the service quality in Software-as-a-Service from the customer's perspective: a methodological approach and case of use. Recuperado de <https://www.scielo.br/j/prod/a/k7zknbk4gYLcSxTwzQgNDpS/?format=pdf&lang=en>
- Ramya, N. (2019). Service quality and its dimensions. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS
- Reyes, J. (2019). Excelencia en el manejo de la óptica y el servicio al cliente. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=AYD1DwAAQBAJ&pg=PA28&dq=calidad+del+servicio+al+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiI9MTYxdT0AhUzRDABHWHGHB6kQ6AF6BAgFEAl#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio%20al%20cliente&f=false>
- Rica, D. (2020). Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina, atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, Mayo – Octubre 2019. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3779/ENFERMERIA%20-%20NIVEL%20DE%20SATISFACCION%20DE%20LOS%20USUARIOS%20HOSPITALIZADOS%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20MEDICINA%20ATENDIDOS%20POR%20LOS%20PROFESIONALES%20DE%20ENFERMERIA%20DEL%20HOSPITAL%20II-2%20MINSA%20TARAPOTO%20MAYO%20-%20OCTUBRE%202019>

[%20D%c3%a1maris%20Keycosofia%20Riva%20Correa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Rogel, J. (2018). La calidad del servicio y satisfacción del cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador. Recuperado de <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/memorialia/2018-I/ARTICULO15.pdf>

Román, V. y Chica, C. (2017). La calidad del servicio. Recuperado de https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest

Sánchez, M. y Sánchez, M. (2017). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

Sánchez, F. (2018). Calidad Total. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=BkDIDwAAQBAJ&pg=PA57&dq=calidad+del+servicio+al+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiI9MTYxdT0AhUzRDABHWGHB6kQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio%20al%20cliente&f=false>

Saueressig, M.; Larentis, F. y Giacomello, C. (2021). Perceived quality and loyalty in service operations: a study in banking segment's corporate person división. Recuperado de <https://www.scielo.br/j/gp/a/cgmKHGynKQFxmNJ7g3pMNDq/?lang=en>

Shanti, M. y Shashi, A. Handbook of Research Metodology. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/319207471_HANDBOOK_OF_RESEARCH_METHODODOLOGY

Silva-Treviño, J.; Macías-Hernández, B.; Tello-Leal, E. y Delgado-Rivas, J. (2021). La relación en la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085

Tam, J.; Vera, G. y Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación científica. Recuperado de http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf

- Troncos, I., Maldonado, O. y Ortega, D. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa transporte Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018. Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/Troncos%20-%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tigani, D. (2006). Excelencia en servicio. Recuperado de http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Troncos, I., Maldonado, O. y Ortega, D. (2016). Calidad del servicio y satisfaccion del cliente de la empresa Transporte Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018. Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/Troncos%20-%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, C. (2018). UF0036: Gestión de la atención al cliente/consumidor. Certificado de Profesionalidad COMV0108- Actividades de venta. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=aVlpEAAAQBAJ&pg=PT102&dq=calidad+del+servicio+al+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiI9MTYxdT0AhUzRDABHWGHB6kQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio%20al%20cliente&f=false>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis, año 2021

Autora: Br. Carlos Leonardo Díaz

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | | |
|--|---|---|---|--|-------------|-----------------------------------|---|--|
| Problema General: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021? | Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021 | Hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021 | Variable 1: Calidad del Servicio La calidad del servicio es el nivel de asertividad que tiene las características del servicio para con las necesidades y expectativas de un determinado grupo de clientes. (Bustamante, 2020) | | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos | |
| Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación entre la respuesta y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021? | Objetivos específicos: Determinar la relación entre la respuesta y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021 | Hipótesis específicas: Existe relación directa y significativa entre la respuesta y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021 | Respuesta Consiste en otorgar un servicio puntual, de acuerdo a lo acordado entre las partes. Román y Chica (2017). | Puntualidad Rapidez | Del 01 a 02 | Escala de Likert (ordinal) | Calidad Alta (29-51) Calidad Media (52-74) | |
| ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021? | Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021 | Existe relación directa y significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021 | Confiabilidad Consiste en ofrecer un servicio con el mayor nivel de exactitud. b) respuesta, consiste en otorgar un servicio puntual, de acuerdo a lo acordado entre las partes. Román y Chica (2017). | Veracidad de los datos proporcionados Satisfacción con el servicio recibido | Del 03 a 06 | | Calidad Baja (75-95) | |
| | | | Seguridad Es el nivel de conocimiento y trato que otorga el personal y que transmite seguridad en el receptor del servicio. Román y Chica (2017). | Disponibilidad Confidencialidad | Del 07 a 09 | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|--|---------------------------|---|--|
| ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021? | Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021 | la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021 | Existe relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021. | Empatía Es la predisposición a brindar un trato cordial al cliente. Román y Chica (2017). | Amabilidad Comunicación | Del 10 al 15 | | | |
| ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021? | Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021 | la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021 | Existe relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021 | Tangibles Son los bienes materiales que permiten otorgar el servicio. Román y Chica (2017). | Limpieza del lugar de atención Distribución física del lugar de atención | Del 16 al 20 | | | |
| ¿Cuál es la relación entre los tangibles y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021? | Determinar la relación entre los tangibles y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021 | la relación entre los tangibles y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021 | Existe relación directa y significativa entre los tangibles y la satisfacción del usuario en la MDSJL, año 2021 | Variable 2: Satisfacción del usuario La satisfacción del usuario está en función de sus expectativas, resultados obtenidos y experiencias con nosotros o empresas de la competencia. (Asociación Española para la Calidad, 2003) | | | | | |
| | | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos | |
| | | | | Expectativa | Son las esperanzas que tiene el cliente respecto a determinado servicio. (Troncos, Maldonado y Ortega 2020), | Empatía Solución de quejas | Del 01 al 06 | Escala de Likert (ordinal) Satisfacción alta (22-46) | |
| | | | | Conformidad del cliente | Es el grado en que el servicio logra cumplir las expectativas del cliente (Troncos, Maldonado y Ortega 2020), | Tiempo de atención Rapidez | Del 07 al 12 | Satisfacción media (47-71) | |
| | | | | Valor percibido | Es el mérito que el cliente asigna a un servicio. (Troncos, Maldonado y Ortega 2020), | Conocimiento del trabajador Veracidad de la información | Del 13 al 19 | Satisfacción baja (72- 94) | |

| Nivel - diseño de investigación | Población y muestra | Técnicas e instrumentos | Estadística a utilizar |
|--|--|---|---|
| <p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: no experimental – transversal</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica.</p> | <p>Población: 40 usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis</p> <p>Tipo de muestreo: No aplica</p> <p>Tamaño de muestra: 40 usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis</p> | <p>Variable 1: Calidad del Servicio</p> <p>Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario Autor: Carlos Leonardo Díaz Año: 2021 Monitoreo: Única vez. Ámbito de Aplicación: Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis Forma de Administración: presencial</p> <hr/> <p>Variable 2: Satisfacción del Usuario</p> <p>Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario Autor: Carlos Leonardo Díaz Año: 2021 Monitoreo: Única vez. Ámbito de Aplicación: Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis Forma de Administración: presencial</p> | <p>DESCRIPTIVA: Se utilizó el SPSS.</p> <p>INFERENCIAL: Se utilizó el Rho de Spearman</p> |

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de variable 1: Calidad de Servicio

| Definición conceptual | Dimensión | Indicadores | Ítems | Escala | Nivel |
|--|---------------|---------------------------------------|--|--|---|
| La calidad del servicio es el nivel de asertividad que tiene las características del servicio para con las necesidades y expectativas de un determinado grupo de clientes. (Bustamante, 2020) | Respuesta | Puntualidad | - La atención que se recibe en la municipalidad es puntual. | Escala de Likert a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo | Calidad Alta (29-51) |
| | | Rapidez | - La atención que se recibe en la municipalidad es rápida. | | Calidad Media (52-74) |
| | Confiabilidad | Veracidad de los datos proporcionados | - Confía en la información que le brinda el personal de la municipalidad. - Los datos que le brinda el personal de la municipalidad son siempre verdaderos. | | Calidad Baja (75-95) |
| | | Satisfacción con el servicio recibido | - Se siente satisfecho con el servicio que le brinda el personal de la municipalidad. - Se siente satisfecho con el horario de atención de la municipalidad | | |
| | | Disponibilidad | - El personal de la municipalidad le transmite confianza. - El personal de la municipalidad le otorga un buen servicio | | |
| | Seguridad | Confidencialidad | - El personal de la municipalidad es reservado con la información | | |
| | | Empatía | Amabilidad | | - El personal de la municipalidad brinda un trato amable. |

| | | |
|-----------|---|--|
| | Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> - El personal de la municipalidad se muestra interesado en atenderlo. - El personal de la municipalidad atiende sus consultas. - El personal de la municipalidad le informa correctamente el procedimiento a seguir para resolver sus inquietudes. - Ante alguna queja, el personal de la municipalidad comprende la molestia de los usuarios. - Ante alguna emergencia de los usuarios, el personal de la municipalidad se muestra solidario. |
| Tangibles | Limpieza del lugar de atención | <ul style="list-style-type: none"> - Las instalaciones de la municipalidad son limpias. - Las instalaciones de la municipalidad cuentan con un ambiente para los desechos de basura. |
| | Distribución física del lugar de atención | <ul style="list-style-type: none"> - Las instalaciones de la municipalidad son visualmente atractivas. - Las instalaciones de la municipalidad están ordenadas. - Las instalaciones de la municipalidad son seguras para los usuarios. |

Operacionalización de variable 2: Satisfacción del usuario

| Definición conceptual | Dimensión | Indicadores | Ítems | Escala | Nivel |
|---|-------------------------|--------------------|--|------------------|--|
| La satisfacción del usuario está en función de sus expectativas, resultados obtenidos y experiencias con nosotros o empresas de la competencia. (Asociación Española para la Calidad, 2003) | Expectativa | Empatía | <ul style="list-style-type: none"> - El personal de la municipalidad brinda atención individualizada a sus clientes. - El personal de la municipalidad se preocupa por los intereses de los ciudadanos de Licupis. - Considera que el personal de la municipalidad entiende sus reclamos. | Escala de Likert | Satisfacción alta (22-46) |
| | | Solución de quejas | <ul style="list-style-type: none"> - El personal de la municipalidad se muestra interesado en solucionar sus quejas. - El personal de la municipalidad siempre atiende las quejas presentadas por los usuarios. - Ante alguna queja, el personal de la municipalidad lo deriva al funcionario correspondiente. | | a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo |
| | Conformidad del cliente | Tiempo atención | de <ul style="list-style-type: none"> - El horario de atención en la municipalidad es el apropiado. - Considera usted que, el personal de la municipalidad se toma el tiempo apropiado para atender a los usuarios. - Ante alguna urgencia de los usuarios, el personal de la municipalidad atiende a los usuarios fuera del horario de atención. | | |

| | | |
|-----------------|-----------------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Se siente conforme con el horario de atención de la municipalidad. |
| | Rapidez | <ul style="list-style-type: none"> - El personal de la municipalidad atiende con rapidez a los visitantes. - El tiempo de espera para la atención en la municipalidad, es la apropiada. |
| Valor percibido | Conocimiento del trabajador | <ul style="list-style-type: none"> - El personal de la municipalidad demuestra conocimiento para resolver sus dudas o consultas. - El personal de la municipalidad demuestra que está capacitado. - Se siente conforme con la orientación que recibe del personal de la municipalidad. |
| | Veracidad de la información | <ul style="list-style-type: none"> - Los funcionarios de la municipalidad siempre le hablan con la verdad a los usuarios. - Le molesta que el personal de la municipalidad reserve información. - La información que se brinda en la municipalidad satisface a los ciudadanos. |

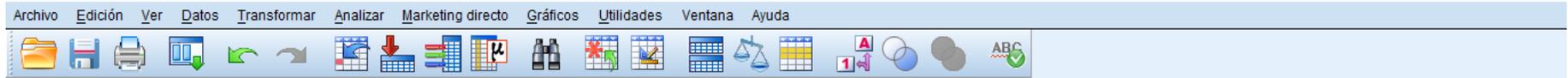
Anexo 3: Base de datos

*TABULACION DE RESULTADOS.sav 21.11.21.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

52 : EXP1 Visible: 48 de 48 variables

| | Género | Edad | Estado_civil | Grado_de_instrucción | RES P1 | RES P2 | CON F1 | CON F2 | CON F3 | CON F4 | SEG1 | SEG2 | SEG3 | EMP1 | EMP2 | EMP3 | EMP4 | EMP5 | EMP6 | TANG1 | TANG2 | TANG3 | TANG4 | TANG5 | XXXXXX XXX | i | |
|----|--------|-------|--------------|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|---|--|
| 1 | 1 | 35.00 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 0 | | |
| 2 | 1 | 48.00 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 0 | | |
| 3 | 1 | 40.00 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 0 | | |
| 4 | 1 | 35.00 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | | |
| 5 | 1 | 44.00 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 | | |
| 6 | 1 | 52.00 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | | |
| 7 | 1 | 42.00 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 0 | | |
| 8 | 1 | 42.00 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 0 | | |
| 9 | 1 | 21.00 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 0 | | |
| 10 | 1 | 48.00 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 0 | | |
| 11 | 1 | 45.00 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 0 | | |
| 12 | 1 | 45.00 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 0 | | |
| 13 | 1 | 35.00 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 0 | | |
| 14 | 1 | 47.00 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 0 | | |
| 15 | 1 | 60.00 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 0 | | |
| 16 | 1 | 56.00 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | |
| 17 | 1 | 60.00 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 0 | | |
| 18 | 1 | 54.00 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 | | |
| 19 | 2 | 32.00 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 0 | | |
| 20 | 2 | 30.00 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 0 | | |
| 21 | 2 | 45.00 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 0 | | |
| 22 | 2 | 52.00 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 0 | | |



52 : EXP1 Visible: 48 de 48 variables

| | Género | Edad | Estado civil | Grado de instrucción | RES P1 | RES P2 | CON F1 | CON F2 | CON F3 | CON F4 | SEG1 | SEG2 | SEG3 | EMP1 | EMP2 | EMP3 | EMP4 | EMP5 | EMP6 | TANG1 | TANG2 | TANG3 | TANG4 | TANG5 | XXXXXX XXX | f |
|----|--------|-------|--------------|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|---|
| 21 | 2 | 45.00 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 0 |
| 22 | 2 | 52.00 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 23 | 2 | 50.00 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 0 |
| 24 | 2 | 25.00 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 0 |
| 25 | 2 | 40.00 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 0 |
| 26 | 2 | 50.00 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 27 | 2 | 48.00 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 0 |
| 28 | 2 | 49.00 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 29 | 2 | 30.00 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 0 |
| 30 | 2 | 35.00 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 0 |
| 31 | 2 | 55.00 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| 32 | 2 | 30.00 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 0 |
| 33 | 2 | 39.00 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 0 |
| 34 | 2 | 45.00 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 0 |
| 35 | 2 | 38.00 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 |
| 36 | 2 | 44.00 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 37 | 2 | 30.00 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 |
| 38 | 2 | 43.00 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 |
| 39 | 2 | 40.00 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 0 |
| 40 | 2 | 40.00 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 0 |
| 41 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 42 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



13 :

Visible: 48 de 48 variables

| | EXP1 | EXP2 | EXP3 | EXP4 | EXP5 | EXP6 | CONFO R1 | CONFO R2 | CONFO R3 | CONF OR4 | CONF OR5 | CONF OR6 | CONF OR7 | VALOR 1 | VALOR 2 | VALOR 3 | VALOR 4 | VALOR 5 | VALOR 6 | SUMAV1 | SUMAV2 | CATEGO RIASV1 | CATEGO RIASV2 | var | |
|----|------|------|------|------|------|------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------|--------|------------------|------------------|-----|--|
| 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 58 | 81 | 2 | 3 | |
| 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 40 | 46 | 1 | 1 | |
| 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 40 | 55 | 1 | 2 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 | 76 | 3 | 3 | |
| 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 52 | 45 | 2 | 1 | |
| 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 40 | 36 | 1 | 1 | |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 79 | 85 | 3 | 3 | |
| 8 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 76 | 80 | 3 | 3 | |
| 9 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 81 | 67 | 3 | 2 | | |
| 10 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 86 | 70 | 3 | 2 | | |
| 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 68 | 47 | 2 | 2 | | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 67 | 49 | 2 | 2 | | |
| 13 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 61 | 45 | 2 | 1 | | |
| 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 46 | 46 | 1 | 1 | | |
| 15 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 92 | 82 | 3 | 3 | | |
| 16 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 29 | 22 | 1 | 1 | |
| 17 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 48 | 36 | 1 | 1 | | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 | 57 | 2 | 2 | | |
| 19 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 73 | 2 | 3 | | |
| 20 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 40 | 39 | 1 | 1 | | |
| 21 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 42 | 39 | 1 | 1 | | |
| 22 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 40 | 39 | 1 | 1 | | |



| | EXP1 | EXP2 | EXP3 | EXP4 | EXP5 | EXP6 | CONFO R1 | CONFO R2 | CONFO R3 | CONF OR4 | CONF OR5 | CONF OR6 | CONF OR7 | VALOR 1 | VALOR 2 | VALOR 3 | VALOR 4 | VALOR 5 | VALOR 6 | SUMAV1 | SUMAV2 | CATEGO RIASV1 | CATEGO RIASV2 | var | |
|----|------|------|------|------|------|------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------|--------|------------------|------------------|-----|--|
| 21 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 42 | 39 | 1 | 1 | | |
| 22 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 40 | 39 | 1 | 1 | | |
| 23 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 43 | 42 | 1 | 1 | | |
| 24 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 55 | 72 | 2 | 3 | | |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 | 76 | 3 | 3 | | |
| 26 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 42 | 33 | 1 | 1 | | |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 | 94 | 3 | 3 | | |
| 28 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 35 | 28 | 1 | 1 | | |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 57 | 72 | 2 | 3 | | |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 92 | 88 | 3 | 3 | | |
| 31 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 44 | 34 | 1 | 1 | | |
| 32 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 44 | 45 | 1 | 1 | | |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 79 | 79 | 3 | 3 | | |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 60 | 44 | 2 | 1 | | |
| 35 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 37 | 39 | 1 | 1 | | |
| 36 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 64 | 29 | 2 | 1 | | |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 43 | 57 | 1 | 2 | | |
| 38 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 57 | 54 | 2 | 2 | | |
| 39 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 36 | 34 | 1 | 1 | | |
| 40 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 30 | 24 | 1 | 1 | | |
| 41 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 42 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



43 : VALOR5

Visible: 44 de 44 variables

| | XXXXXX XXX | EXP1 | EXP2 | EXP3 | EXP4 | EXP5 | EXP6 | CONFOR1 | CONFOR2 | CONFOR3 | CONFOR4 | CONFOR5 | CONFOR6 | CONFOR7 | VALOR1 | VALOR2 | VALOR3 | VALOR4 | VALOR5 | VALOR6 |
|----|---------------|------|------|------|------|------|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | 0 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | 0 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 0 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 0 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 0 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 7 | 0 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 8 | 0 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 9 | 0 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 0 | 3 | 2 | 1 | 5 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 12 | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 13 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 14 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 15 | 0 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 0 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 18 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 19 | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 20 | 0 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 21 | 0 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 0 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |

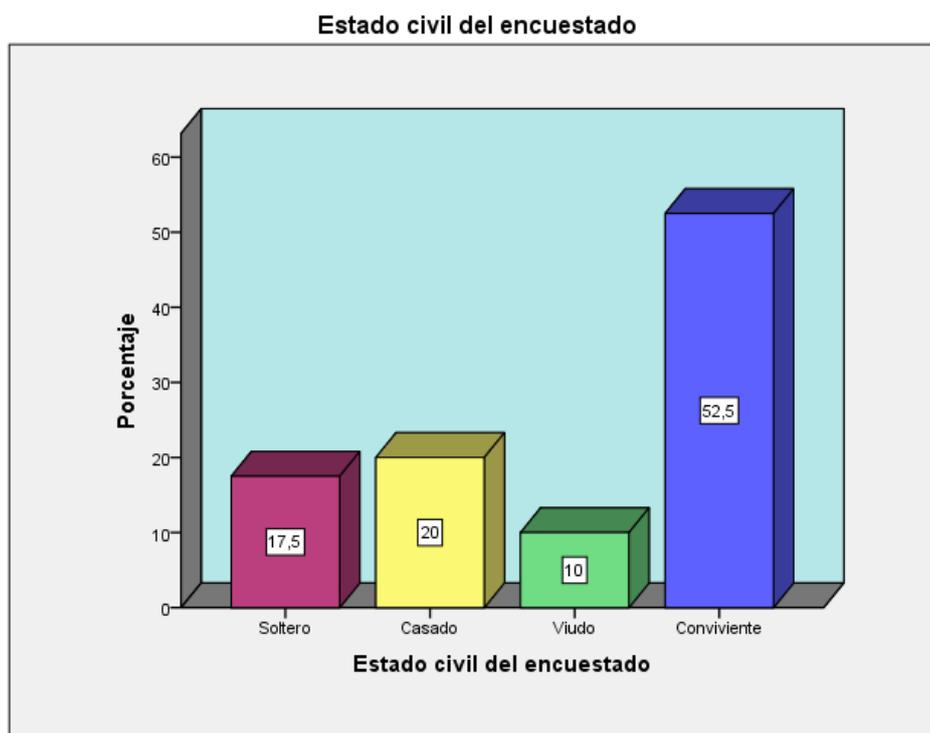
| | XXXXXX XXX | EXP1 | EXP2 | EXP3 | EXP4 | EXP5 | EXP6 | CONFOR1 | CONFOR2 | CONFOR3 | CONFOR4 | CONFOR5 | CONFOR6 | CONFOR7 | VALOR1 | VALOR2 | VALOR3 | VALOR4 | VALOR5 | VALOR6 |
|----|---------------|------|------|------|------|------|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 23 | 0 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 24 | 0 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| 25 | 0 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 |
| 26 | 0 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 27 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 28 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 29 | 0 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 30 | 0 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 31 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 32 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 33 | 0 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 34 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 35 | 0 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 36 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 37 | 0 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 38 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 39 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 40 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 4: Escala de valores del coeficiente de correlación

| Valor | Significado |
|---------------|--|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0,9 a -0,99 | Correlación negativa muy alta |
| -0,7 a -0,89 | Correlación negativa alta |
| -0,4 a -0,69 | Correlación negativa moderada |
| -0,2 a -0,39 | Correlación negativa baja |
| -0,01 a -0,19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| 0,01 a 0,19 | Correlación positiva muy baja |
| 0,2 a 0,39 | Correlación positiva baja |
| 0,4 a 0,69 | Correlación positiva moderada |
| 0,7 a 0,89 | Correlación positiva alta |
| 0,9 a 0,99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva grande y perfecta |

Anexo 5: Preguntas filtro

Estado civil de los usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis.



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Anexo 6: Resolución de aprobación de título de tesis



RJ. N° 4846-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 4846-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 15 de diciembre de 2021

VISTO:

El informe presentado por el (la) docente Mtro(a). Dr. (a) **Vilcapoma Perez Cesar Robin** de la Experiencia Curricular **"Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación"** del programa de **Maestría en Gestión Pública**, grupo **B1**, a la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Filial Lima Norte de la Universidad César Vallejo, solicitando la inscripción del proyecto de investigación:

"Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de San Juan de Licupis, año 2021"

presentado por el (la) estudiante:

Carlos Leonardo Diaz

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El sistema de Evaluación de la Investigación implica el seguimiento de los trabajos de investigación, desde su concepción hasta su obtención de los resultados para su sustentación y publicación"*.

Que, el artículo 14° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"La vigencia del proyecto es un año. En caso de exceder el tiempo considerado, el interesado deberá remitirse a los procedimientos de investigación de la Escuela de Posgrado"*.

Que, el artículo 17° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El proyecto de tesis es elaborado por un estudiante bajo la asesoría del docente metodólogo, dentro del cronograma y normatividad académica establecida y culmina, previa evaluación, con opinión favorable del docente metodólogo y la obtención de la resolución del proyecto"*.

Que, el artículo 35° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El docente se constituye en asesor metodólogo, responsable del monitoreo y evaluación del diseño y desarrollo del proyecto de tesis"*.

Que, el (la) estudiante ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para inscribir su proyecto de tesis.

Que, el proyecto de investigación cuenta con la opinión favorable del docente metodólogo de la experiencia curricular de **"Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación"**.

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- Aprobar el proyecto de tesis: **Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de San Juan de Licupis, año 2021**, presentado por el (la) estudiante **Carlos Leonardo Diaz**, con Código: **7002449148**, el mismo que contará con un plazo máximo de un año para su ejecución.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Art. 2°.- Registrar el proyecto de tesis dentro del archivo de la línea de investigación: **Gestión de políticas públicas**, correspondiente al Programa de **Maestría en Gestión Pública**, grupo **B1**.

Art. 3°.- Designar al Mtro(a). Dr(a). **Vilcapoma Perez Cesar Robin** como asesor metodólogo del proyecto de tesis: **Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de San Juan de Licupis, año 2021**.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Omnino Trinidad Vargas, MBA
Jefe (e)
Escuela de Posgrado - Campus Lima Norte

Anexo 7: Carta de presentación y autorización



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

Lima, 4 de enero de 2022
Carta P. 0017-2022-UCV-VA-EPG-F01/I

Arq.
WILI MORI REYES
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE LICUPIS

| | |
|--|------------|
| MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE LICUPIS | |
| RECEPCION | |
| FECHA: | 04-01-2022 |
| HORA: | 6:00 PM. |
| N° REGISTRO: | 2897. |
| N° FOLIOS: | 01 |
| FIRMA | |

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a LEONARDO DIAZ, CARLOS; identificado con DNI N° 43709776 y con código de matrícula N° 7002449148; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

"Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de San Juan de Licupis, año 2021"

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador LEONARDO DIAZ, CARLOS asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Omníforo Trinidad Vargas, MBA
Jefe (e)

Escuela de Posgrado
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 8: Aceptación de la carta por la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis



MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN JUAN DE LICUPIS *Chota – Cajamarca*

CARTA DE ALCALDÍA N°001-2022-MDSJL-WMR/AL

A : MBA Ommero Trinidad Vargas
Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo -UCV

Asunto : Autorización de permiso solicitado

Ref. : Exp. 2897

Fecha : 05 enero 2022

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y de acuerdo al documento de la referencia se le autoriza al estudiante CARLOS LEONARDO DIAZ el permiso y las facilidades correspondientes para el acceso a la información que considere necesaria para los fines pertinentes.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente



*Recibido
05/01/2022
[Signature]*

DIRECCION:
TELEFONO:
E-MAIL:

COORDINACION: Oficina de Enlace en Chiclayo: Ca. Cabildo 154 2do Piso – Urb. Latina – J.L.O. – Chiclayo
(074) - 268916
MDSJDLGESTION2019_2022@HOTMAIL.COM

Anexo 9: Validación de Instrumentos

Validador 1: Mg. Vilcapoma Pérez César Robin

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

| DIM | INDICADORES | N° | ITEMS | Instrumento |
|-------------------------|---------------------------------|----|---|---|
| EXPECTATIVA | 1.1. EMPATIA | 1 | El personal de la municipalidad brinda atención individualizada a sus clientes. | Cuestionario con escala Likert Totalmente de acuerdo |
| | | 2 | El personal de la municipalidad se preocupa por los intereses de los ciudadanos de Licupis. | |
| | | 3 | Considera que el personal de la municipalidad entiende sus reclamos. | |
| | 1.2 SOLUCION DE QUEJAS | 4 | El personal de la municipalidad se muestra interesado en solucionar sus quejas. | De acuerdo |
| | | 5 | El personal de la municipalidad siempre atiende las quejas presentadas por los usuarios. | Indiferente |
| | | 6 | Ante alguna queja, el personal de la municipalidad lo deriva al funcionario competente. | En desacuerdo Totalmente en desacuerdo |
| CONFORMIDAD DEL CLIENTE | 2.1 TIEMPO DE ATENCION | 7 | El horario de atención en la municipalidad es el apropiado. | |
| | | 8 | Considera usted que, el personal de la municipalidad se toma un tiempo apropiado para atender a los usuarios. | |
| | | 9 | Ante alguna urgencia de los usuarios, el personal de la municipalidad atiende a los usuarios fuera del horario de atención. | |
| | | 10 | Me siento conforme con el horario de atención de la municipalidad. | |
| | 2.2 RAPIDEZ | 11 | El personal de la municipalidad atiende con rapidez a los visitantes. | |
| | | 12 | El tiempo de espera para la atención en la municipalidad, es el apropiado. | |
| VALOR PERCIBIDO | 3.1 CONOCIMIENTO DEL TRABAJADOR | 13 | Se siente conforme con el tiempo que debe esperar para ser atendido en la municipalidad. | |
| | | 14 | El personal de la municipalidad demuestra conocimiento para resolver sus dudas o consultas. | |
| | | 15 | El personal de la municipalidad demuestra que está capacitado. | |
| | 3.2 VERACIDAD DE LA INFORMACION | 16 | Se siente conforme con la orientación que recibe del personal de la municipalidad. | |
| | | 17 | Los funcionarios de la municipalidad siempre le hablan con la verdad a los usuarios. | |
| | | 18 | Le molesta que el personal de la municipalidad reserve información | |

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION 1: EXPECTATIVA | | | | | | | | |
| 1 | El personal de la municipalidad brinda atención individualizada a sus clientes. | x | | x | | x | | |
| 2 | El personal de la municipalidad se preocupa por los intereses de los ciudadanos de Licupis. | x | | x | | x | | |
| 3 | Considera que el personal de la municipalidad entiende sus reclamos. | x | | x | | x | | |
| 4 | El personal de la municipalidad se muestra interesado en solucionar sus quejas. | x | | x | | x | | |
| 5 | El personal de la municipalidad siempre atiende las quejas presentadas por los usuarios. | x | | x | | x | | |
| 6 | Ante alguna queja, el personal de la municipalidad lo deriva al funcionario competente. | x | | x | | x | | |
| DIMENSION 2: CONFORMIDAD DEL CLIENTE | | | | | | | | |
| 7 | El horario de atención en la municipalidad es el apropiado. | x | | x | | x | | |
| 8 | Considera usted que, el personal de la municipalidad se toma un tiempo apropiado para atender a los usuarios. | x | | x | | x | | |
| 9 | Ante alguna urgencia de los usuarios, el personal de la municipalidad atiende a los usuarios fuera del horario de atención. | x | | x | | x | | |
| 10 | Me siento conforme con el horario de atención de la municipalidad. | x | | x | | x | | |
| 11 | El personal de la municipalidad atiende con rapidez a los visitantes. | x | | x | | x | | |
| 12 | El tiempo de espera para la atención en la municipalidad, es el apropiado. | x | | x | | x | | |
| 13 | Se siente conforme con el tiempo que debe esperar para ser atendido en la municipalidad. | x | | x | | x | | |
| DIMENSION 5: VALOR PERCIBIDO | | | | | | | | |
| 14 | El personal de la municipalidad demuestra conocimiento para resolver sus dudas o consultas. | x | | x | | x | | |
| 15 | El personal de la municipalidad demuestra que está capacitado. | x | | x | | x | | |
| 16 | Se siente conforme con la orientación que recibe del personal de la municipalidad. | x | | x | | x | | |
| 17 | Los funcionarios de la municipalidad siempre le hablan con la verdad a los usuarios. | x | | x | | x | | |
| 18 | Le molesta que el personal de la municipalidad reserve información | x | | x | | x | | |
| 19 | La información que se brinda en la municipalidad satisface a los usuarios. | x | | x | | x | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. César Vilcapoma Pérez DNI: 09142246

Especialidad del validador: Estadístico.....

- 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:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

| DIM | INDICADORES | N° | ITEMS | Instrumento |
|---------------|---|----|---|--------------------------------|
| RESPUESTA | 1.1. PUNTUALIDAD | 1 | La atención que se recibe en la municipalidad es puntual | Cuestionario con escala Likert |
| | 1.2 RAPIDEZ | 2 | La atención que se recibe en la municipalidad es rápida. | |
| CONFIABILIDAD | 2.1 VERACIDAD EN LOS DATOS PROPORCIONADOS | 3 | Confía en la información que le brinda el personal de la municipalidad de la municipalidad. | Totalmente de acuerdo |
| | | 4 | Los datos que le brinda el personal de la municipalidad son siempre verdaderos. | De acuerdo |
| | 2.2 SATISFACCION CON EL SERVICIO RECIBIDO | 5 | Se siente satisfecho con el servicio que le brinda el personal de la municipalidad. | |
| | | 6 | Se siente satisfecho con el horario de atención de la municipalidad | En desacuerdo |
| SEGURIDAD | 3.1 DISPONIBILIDAD | 7 | El personal de la municipalidad le transmite confianza. | Totalmente en desacuerdo |
| | | 8 | El personal de la municipalidad le otorga un buen servicio. | |
| | 3.2 CONFIDENCIALIDAD | 9 | El personal de la municipalidad es reservado con la información | |
| EMPATIA | 4.1 DISPONIBILIDAD | 10 | El personal de la municipalidad brinda un trato amable. | |
| | | 11 | El personal de la municipalidad se muestra interesado en atenderlo. | |
| | 4.2 COMUNICACION | 12 | El personal de la municipalidad atiende sus consultas. | |
| | | 13 | El personal de la municipalidad le informa correctamente el procedimiento a seguir para resolver sus inquietudes. | |
| TANGIBLES | 5.1 LIMPIEZA DEL LUGAR DE ATENCIÓN | 14 | Las instalaciones de la municipalidad son limpias. | |
| | | 15 | Las instalaciones de la municipalidad cuentan con un ambiente para los desechos de basura. | |
| | 5.2 DISTRIBUCIÓN FÍSICA DEL LUGAR | 16 | Las instalaciones de la municipalidad son visualmente atractivas. | |
| | | 17 | Las instalaciones de la municipalidad están ordenadas. | |

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSION 1: RESPUESTA | | | | | | | |
| 1 | La atención que se recibe en la municipalidad es puntual | X | | X | | X | | |
| 2 | La atención que se recibe en la municipalidad es rápida. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: CONFIABILIDAD | | | | | | | |
| 3 | Confía en la información que le brinda el personal de la municipalidad de la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 4 | Los datos que le brinda el personal de la municipalidad son siempre verdaderos. | X | | X | | X | | |
| 5 | Se siente satisfecho con el servicio que le brinda el personal de la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 6 | Se siente satisfecho con el horario de atención de la municipalidad | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 3: SEGURIDAD | | | | | | | |
| 7 | El personal de la municipalidad le transmite confianza. | X | | X | | X | | |
| 8 | El personal de la municipalidad le otorga un buen servicio | X | | X | | X | | |
| 9 | El personal de la municipalidad es reservado con la información | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 4: EMPATIA | | | | | | | |
| 10 | El personal de la municipalidad brinda un trato amable. | X | | X | | X | | |
| 11 | El personal de la municipalidad se muestra interesado en atenderlo. | X | | X | | X | | |
| 12 | El personal de la municipalidad atiende sus consultas. | X | | X | | X | | |
| 13 | El personal de la municipalidad le informa correctamente el procedimiento a seguir para resolver sus inquietudes. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 5: TANGIBLES | | | | | | | |
| 14 | Las instalaciones de la municipalidad son limpias. | X | | X | | X | | |
| 15 | Las instalaciones de la municipalidad cuentan con un ambiente para los desechos de basura. | X | | X | | X | | |
| 16 | Las instalaciones de la municipalidad son visualmente atractivas. | X | | X | | X | | |
| 17 | Las instalaciones de la municipalidad están ordenadas. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No tiene suficiente número de ítems _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. César Vilcapoma Pérez DNI: 09142246

Especialidad del validador: Estadístico.....

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: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad: Estadístico

Validador 2: MBA Flores Human Patty Jackeline

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

| DIM | INDICADORES | Nº | ITEMS | Instrumento |
|-------------------------|---------------------------------|----|---|--------------------------------|
| EXPECTATIVA | 1.1 EMPATIA | 1 | El personal de la municipalidad brinda atención individualizada a sus clientes. | Cuestionario con escala Likert |
| | | 2 | El personal de la municipalidad se preocupa por los intereses de los ciudadanos de Licupis. | |
| | | 3 | Considera que el personal de la municipalidad entiende sus reclamos. | |
| | 1.2 SOLUCION DE QUEJAS | 4 | El personal de la municipalidad se muestra interesado en solucionar sus quejas. | De acuerdo |
| | | 5 | El personal de la municipalidad siempre atiende las quejas presentadas por los usuarios. | Indiferente |
| | | 6 | Ante alguna queja, el personal de la municipalidad lo deriva al funcionario competente. | En desacuerdo |
| CONFORMIDAD DEL CLIENTE | 2.1 TIEMPO DE ATENCION | 7 | El horario de atención en la municipalidad es el apropiado. | Totalmente en desacuerdo |
| | | 8 | Considera usted que, el personal de la municipalidad se toma un tiempo apropiado para atender a los usuarios. | |
| | | 9 | Ante alguna urgencia de los usuarios, el personal de la municipalidad atiende a los usuarios fuera del horario de atención. | |
| | 2.2 RAPIDEZ | 10 | Me siento conforme con el horario de atención de la municipalidad. | |
| | | 11 | El personal de la municipalidad atiende con rapidez a los visitantes. | |
| | | 12 | El tiempo de espera para la atención en la municipalidad, es el apropiado. | |
| VALOR PERCIBIDO | 3.1 CONOCIMIENTO DEL TRABAJADOR | 13 | Se siente conforme con el tiempo que debe esperar para ser atendido en la municipalidad. | |
| | | 14 | El personal de la municipalidad demuestra conocimiento para resolver sus dudas o consultas. | |
| | | 15 | El personal de la municipalidad demuestra que está capacitado. | |
| | 3.2 VERACIDAD DE LA INFORMACION | 16 | Se siente conforme con la orientación que recibe del personal de la municipalidad. | |
| | | 17 | Los funcionarios de la municipalidad siempre le hablan con la verdad a los usuarios. | |
| | | 18 | Le molesta que el personal de la municipalidad reserve información | |
| | | 19 | La información que se brinda en la municipalidad satisface a los usuarios. | |

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDELA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

| Nº | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION 1: EXPECTATIVA | | | | | | | | |
| 1 | El personal de la municipalidad brinda atención individualizada a sus clientes. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | El personal de la municipalidad se preocupa por los intereses de los ciudadanos de Licupis. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Considera que el personal de la municipalidad entiende sus reclamos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | El personal de la municipalidad se muestra interesado en solucionar sus quejas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | El personal de la municipalidad siempre atiende las quejas presentadas por los usuarios. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Ante alguna queja, el personal de la municipalidad lo deriva al funcionario competente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSION 2: CONFORMIDAD DEL CLIENTE | | | | | | | | |
| 7 | El horario de atención en la municipalidad es el apropiado. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Considera usted que, el personal de la municipalidad se toma un tiempo apropiado para atender a los usuarios. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Ante alguna urgencia de los usuarios, el personal de la municipalidad atiende a los usuarios fuera del horario de atención. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Me siento conforme con el horario de atención de la municipalidad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | El personal de la municipalidad atiende con rapidez a los visitantes. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | El tiempo de espera para la atención en la municipalidad, es el apropiado. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Se siente conforme con el tiempo que debe esperar para ser atendido en la municipalidad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSION 5: VALOR PERCIBIDO | | | | | | | | |
| 14 | El personal de la municipalidad demuestra conocimiento para resolver sus dudas o consultas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | El personal de la municipalidad demuestra que está capacitado. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Se siente conforme con la orientación que recibe del personal de la municipalidad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Los funcionarios de la municipalidad siempre le hablan con la verdad a los usuarios. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Le molesta que el personal de la municipalidad reserve información | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | La información que se brinda en la municipalidad satisface a los usuarios. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Brinda con su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Patty Jackeline Flores Huamán DNI: 45329255

Especialidad del validador: Lic. En Negocios Internacionales, MBA, Metodóloga

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico 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: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 MBA: Patty J. Flores Huamán
 DNI: 45329255

Firma del Experto Informante.
 Especialidad: Lic. En Negocios Internacionales, MBA, Metodóloga

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

| DIM | INDICADORES | N° | ITEMS | Instrumento |
|---------------|--|----|---|--------------------------------|
| RESPUESTA | 1.1. PUNTUALIDAD | 1 | La atención que se recibe en la municipalidad es puntual | Cuestionario con escala Likert |
| | 1.2. RAPIDEZ | 2 | La atención que se recibe en la municipalidad es rápida. | |
| CONFIABILIDAD | 2.1. VERACIDAD EN LOS DATOS PROPORCIONADOS | 3 | Confía en la información que le brinda el personal de la municipalidad de la municipalidad . | Totalmente de acuerdo |
| | | 4 | Los datos que le brinda el personal de la municipalidad son siempre verdaderos. | De acuerdo |
| | 2.2. SATISFACCION CON EL SERVICIO RECIBIDO | 5 | Se siente satisfecho con el servicio que le brinda el personal de la municipalidad. | Indiferente |
| | | 6 | Se siente satisfecho con el horario de atención de la municipalidad | En desacuerdo |
| SEGURIDAD | 3.1. DISPONIBILIDAD | 7 | El personal de la municipalidad le transmite confianza. | Totalmente en desacuerdo |
| | | 8 | El personal de la municipalidad le otorga un buen servicio. | |
| | 3.2. CONFIDENCIALIDAD | 9 | El personal de la municipalidad es reservado con la información | |
| EMPATIA | 4.1. DISPONIBILIDAD | 10 | El personal de la municipalidad brinda un trato amable. | |
| | | 11 | El personal de la municipalidad se muestra interesado en atenderlo. | |
| | | 12 | El personal de la municipalidad atiende sus consultas. | |
| | 4.2. COMUNICACION | 13 | El personal de la municipalidad le informa correctamente el procedimiento a seguir para resolver sus inquietudes. | |
| TANGIBLES | 5.1. LIMPIEZA DEL LUGAR DE ATENCIÓN | 14 | Las instalaciones de la municipalidad son limpias. | |
| | | 15 | Las instalaciones de la municipalidad cuentan con un ambiente para los desechos de basura. | |
| | 5.2. DISTRIBUCIÓN FÍSICA DEL LUGAR | 16 | Las instalaciones de la municipalidad son visualmente atractivas. | |
| | | 17 | Las instalaciones de la municipalidad están ordenadas. | |

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: RESPUESTA | | | | | | | | |
| 1 | La atención que se recibe en la municipalidad es puntual | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | La atención que se recibe en la municipalidad es rápida. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD | | | | | | | | |
| 3 | Confía en la información que le brinda el personal de la municipalidad de la municipalidad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Los datos que le brinda el personal de la municipalidad son siempre verdaderos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Se siente satisfecho con el servicio que le brinda el personal de la municipalidad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Se siente satisfecho con el horario de atención de la municipalidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 7 | El personal de la municipalidad le transmite confianza. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | El personal de la municipalidad le otorga un buen servicio | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | El personal de la municipalidad es reservado con la información | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 4: EMPATIA | | | | | | | | |
| 10 | El personal de la municipalidad brinda un trato amable. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | El personal de la municipalidad se muestra interesado en atenderlo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | El personal de la municipalidad atiende sus consultas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | El personal de la municipalidad le informa correctamente el procedimiento a seguir para resolver sus inquietudes. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 5: TANGIBLES | | | | | | | | |
| 14 | Las instalaciones de la municipalidad son limpias. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Las instalaciones de la municipalidad cuentan con un ambiente para los desechos de basura. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Las instalaciones de la municipalidad son visualmente atractivas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Las instalaciones de la municipalidad están ordenadas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Puede proceder con su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. En Administración DNI: 45329255

Especialidad del validador: Lic. En Negocios Internacionales, MBA, Metodóloga

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: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 MBA. Patty J. Flores Huaman
 DNI: 45329255

Firma del Experto Informante.
 Especialidad: Lic. En Negocios Internacionales, MBA, Metodóloga

Validador 3: MBA Távora Bellido Pablo Luis

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

| DIM | INDICADORES | Nº | ITEMS | Instrumento |
|---------------|---|----|---|--------------------------------|
| RESPUESTA | 1.1. PUNTUALIDAD | 1 | La atención que se recibe en la municipalidad es puntual | Cuestionario con escala Likert |
| | 1.2 RAPIDEZ | 2 | La atención que se recibe en la municipalidad es rápida. | |
| CONFIABILIDAD | 2.1 VERACIDAD EN LOS DATOS PROPORCIONADOS | 3 | Confía en la información que le brinda el personal de la municipalidad de la municipalidad . | Totalmente de acuerdo |
| | | 4 | Los datos que le brinda el personal de la municipalidad son siempre verdaderos. | De acuerdo |
| | 2.2 SATISFACCION CON EL SERVICIO RECIBIDO | 5 | Se siente satisfecho con el servicio que le brinda el personal de la municipalidad. | Indiferente |
| | | 6 | Se siente satisfecho con el horario de atención de la municipalidad | En desacuerdo |
| SEGURIDAD | 3.1 DISPONIBILIDAD | 7 | El personal de la municipalidad le transmite confianza. | Totalmente en desacuerdo |
| | | 8 | El personal de la municipalidad le otorga un buen servicio. | |
| | 3.2 CONFIDENCIALIDAD | 9 | El personal de la municipalidad es reservado con la información | |
| EMPATIA | 4.1 DISPONIBILIDAD | 10 | El personal de la municipalidad brinda un trato amable. | |
| | | 11 | El personal de la municipalidad se muestra interesado en atenderlo. | |
| | | 12 | El personal de la municipalidad atiende sus consultas. | |
| | 4.2 COMUNICACION | 13 | El personal de la municipalidad le informa correctamente el procedimiento a seguir para resolver sus inquietudes. | |
| TANGIBLES | 5.1 LIMPIEZA DEL LUGAR DE ATENCIÓN | 14 | Las instalaciones de la municipalidad son limpias. | |
| | | 15 | Las instalaciones de la municipalidad cuentan con un ambiente para los desechos de basura. | |
| | 5.2 DISTRIBUCIÓN FÍSICA DEL LUGAR | 16 | Las instalaciones de la municipalidad son visualmente atractivas. | |
| | | 17 | Las instalaciones de la municipalidad están ordenadas. | |

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

| Nº | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION 1: RESPUESTA | | | | | | | | |
| 1 | La atención que se recibe en la municipalidad es puntual | ✓ | | | | ✓ | | |
| 2 | La atención que se recibe en la municipalidad es rápida. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSION 2: CONFIABILIDAD | | | | | | | | |
| 3 | Confía en la información que le brinda el personal de la municipalidad de la municipalidad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Los datos que le brinda el personal de la municipalidad son siempre verdaderos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Se siente satisfecho con el servicio que le brinda el personal de la municipalidad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Se siente satisfecho con el horario de atención de la municipalidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSION 3: SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 7 | El personal de la municipalidad le transmite confianza. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | El personal de la municipalidad le otorga un buen servicio | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | El personal de la municipalidad es reservado con la información | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSION 4: EMPATIA | | | | | | | | |
| 10 | El personal de la municipalidad brinda un trato amable. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | El personal de la municipalidad se muestra interesado en atenderlo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | El personal de la municipalidad atiende sus consultas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | El personal de la municipalidad le informa correctamente el procedimiento a seguir para resolver sus inquietudes. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSION 5: TANGIBLES | | | | | | | | |
| 14 | Las instalaciones de la municipalidad son limpias. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Las instalaciones de la municipalidad cuentan con un ambiente para los desechos de basura. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Las instalaciones de la municipalidad son visualmente atractivas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Las instalaciones de la municipalidad están ordenadas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Pablo Luis Távora Bellido DNI: 70201960

Especialidad del validador: **Administrador de Empresas MBA**

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: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad: Administrador de Empresas MBA