



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**La gestión del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad del
Distrito de Quellouno, provincia la convención, cusco 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Sanchez Leguia Magaly Yurely (orcid.org/0000-0002-7021-9804)

ASESOR:

Dr. Bardales Cárdenas Miguel (orcid.org/0000-0002-1067-9550)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO-PERÚ

2022

Dedicatoria

A todos mis familiares, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación que me ha permitido ser una persona de bien y lograr mi objetivo.

Agradecimiento

A Dios, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo de investigación.

A todos mis familiares que con su apoyo incondicional me supieron transmitir fortaleza para alcanzar la meta propuesta.

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de la investigación	18
3.2 Variables y operacionalización.....	18
3.3 Población, muestra y muestreo.....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos Éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
4.1. Estadística descriptiva	25
4.2 Estadística inferencial	31
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIÓN	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1 Validación del instrumento realizada por juicio de expertos	21
Tabla 2 Consolidado de expertos.....	21
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad: Gestión del servicio y Satisfacción del usuario	22
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad: Gestión del servicio	22
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad: Satisfacción del usuario	23
Tabla 6 Relación entre Gestión del servicio y Satisfacción del usuario.....	25
Tabla 7 Relación entre Planificación y Satisfacción del usuario.....	26
Tabla 8 Relación entre Dirección y Satisfacción del usuario	27
Tabla 9 Relación entre Organización y Satisfacción del usuario.....	29
Tabla 10 Relación entre Control y Satisfacción del usuario	30
Tabla 11 Relación entre Control y Satisfacción del usuario	32
Tabla 12 Correlación entre Gestión del servicio y Satisfacción del usuario	32
Tabla 13 Correlación entre Planificación y Satisfacción del usuario	33
Tabla 14 Correlación entre Organización y Satisfacción del usuario	34
Tabla 15 Correlación entre Dirección y Satisfacción del usuario.....	34
Tabla 16 Correlación entre Control y Satisfacción del usuario	35

Índice de figuras

Figura 1. Relación entre Gestión del servicio y Satisfacción del usuario	25
Figura 2. Relación entre Planificación y Satisfacción del usuario.....	26
Figura 3. Relación entre Dirección y Satisfacción del usuario.....	28
Figura 4. Relación entre Organización y Satisfacción del usuario.....	29
Figura 5. Relación entre Control y Satisfacción del usuario	30

RESUMEN

Estudiar la gestión del servicio y la satisfacción del usuario en el municipio de Quellouno en la provincia de La Convención fue el objetivo principal de esta tesis. Debido a que la población es finita, se seleccionaron 100 residentes del Distrito de Quellouno como tamaño de muestra para el estudio. En esta investigación se emplearon métodos correlacionales y una metodología no experimental. A continuación, se recogieron los datos mediante el método de la encuesta utilizando un cuestionario como instrumento. Para confirmar su utilidad, el dispositivo fue probado por profesionales del área. Ambas variables tienen un alfa de Cronbach de 0,896, lo que sugiere un alto nivel de fiabilidad. Según los resultados, las dos variables tienen un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,646 y un valor de significación (bilateral) de 0,000, que es inferior a $p=0,05$, lo que demuestra que están relacionadas. Por último, la mejora de la felicidad de los usuarios es posible gracias a una administración eficaz de los servicios municipales.

Palabras clave: Gestión del servicio, Satisfacción del usuario, proceso administrativo, Municipalidad.

ABSTRACT

Studying service management and user satisfaction in the municipality of Quellouno in the province of La Convención was the main objective of this thesis. Because the population is finite, 100 Quellouno District residents were selected as the sample size for the study. Correlational methods and a non-experimental methodology were used in this research. Next, the data was collected through the survey method using a questionnaire as an instrument. To confirm its usefulness, the device was tested by professionals in the field. Both variables have a Cronbach's alpha of 0.896, which suggests a high level of reliability. According to the results, the two variables have a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.646 and a (two-sided) significance value of 0.000, which is less than $p=0.05$, showing that they are related. Finally, improving user happiness is possible thanks to effective administration of municipal services.

Key words: Service management, user satisfaction, administrative process, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Se observa, en el mundo, que el objetivo fundamental que persiguen la mayoría de los actores del sector de servicios es establecer un vínculo con sus usuarios. En consecuencia, los usuarios, sus necesidades y las relaciones de las empresas con los usuarios son el foco principal de la investigación en el sector de servicios (Olaniyan et al., 2020). Las relaciones con los usuarios hacen que sea posible el crecimiento de las ventas y la participación de mercado. Esto se debe a la experiencia obtenida por los usuarios en la organización que dan lugar a una serie de resultados importantes para el éxito a largo plazo, como la satisfacción y la lealtad del usuario así como la disposición a pagar o la resistencia competitiva (Fanelli y Romagnoli, 2020).

La mayoría de las investigaciones concluyen que los usuarios crean vínculos sólidos cuando interactúan con un lugar y tienen experiencias positivas, pero también personalmente significativas, la participación del usuario y sentido de pertenencia, así como el empoderamiento del usuario también pueden inducir a la propiedad psicológica (Brito et al., 2020).

El servicio de alta calidad es parte de la satisfacción del usuario, y esta daría como resultado la lealtad del usuario, lo que influye en las intenciones de continuidad (Stallvik et al., 2019) reduciendo la desconfianza en los procesos establecidos en una institución (Wallace et al., 2020). Los usuarios satisfechos tienen una mayor probabilidad de repetir su consumo en el mismo lugar, Zeithaml, Bitner, y Gremler (2018), sugiere que otros intentan descifrar la fuente de la satisfacción y terminan siendo menos receptivos a las contribuciones de la competencia. Satisfacer la demanda y el deseo de los usuarios es el objetivo principal de una organización que resulta en satisfacción y usuarios satisfechos con su nivel de servicio.

En general, la calidad del servicio es un precursor de la satisfacción del usuario y se considera como una posición predominante en la investigación en curso, particularmente en las organizaciones de servicios (Ngo y Nguyen, 2016). Según Gopi y Samat (2020), entre la calidad del servicio y el usuario, se ha reconocido que la satisfacción desempeña un papel esencial para el crecimiento de una organización, donde las entidades públicas se enfocan en brindar el mejor

proceso de atención a la sociedad. Por ello la satisfacción del usuario es muy importante, ya que de esa manera ayudamos a satisfacer sus necesidades y cumplir sus expectativas para resolver sus problemas, con una buena transmisión de conocimiento y profesionalismo al momento de brindar información (Bustamante García et al., 2021).

En el ámbito nacional se observa que, en las Municipalidades se cuenta con un plan de contingencia para el cumplimiento de sus actividades para así cubrir necesidades en una emergencia, porque que el usuario es importante y se tiene que atender cuando lo necesite con esa misma empatía y proactividad desde un inicio. Las actividades que se realiza en una Municipalidad están enfocadas en su misión y visión, que nos muestra un conjunto de procedimientos que los colaboradores deben desempeñar, una serie de medidas o acciones para lograr el objetivo en un plazo determinado (Fasabi, 2020) .

También la estructura orgánica con la que cuenta una Municipalidad se detallan las jerarquías, dando a entender a los colaboradores que deben cumplir al momento de realizar sus actividades, con un conocimiento de actitudes y aptitudes que pueda ayudar comprender el comportamiento de uno mismo bajo responsabilidad y cumpliendo las normas establecidas (Perez, 2018)

Si bien es cierto el trabajo en equipo es un instrumento importante para el óptimo cumplimiento de actividades, la motivación y la comunicación considerados también fundamental para una buena coordinación, de tal forma que será la clave para una comunicación efectiva con los usuarios, se establece ciertos parámetros para realizar el seguimiento de las documentaciones con una finalidad de cumplir eficientemente(Tejeda Cáceres, 2021). También la auditoria permite el correcto manejo de las acciones durante la gestión, de tal forma que, para medir el grado de cumplimiento de las actividades programas se realiza una evaluación continua antes, durante y después (Carreazo Rosadio, 2018).

En el ámbito local, en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, la gestión de servicio no se cumple adecuadamente porque existe mucha burocracia para poder resolver eficientemente los problemas de los usuarios, no hay un proceso establecido de planeación para cumplir con la finalidad que se determina en la organización, en cuanto a la dirección, la estructura de la organización no

determina los puestos de trabajo porque no hay un cumplimiento desde la misma dirección y otros órganos, tampoco los puestos de trabajo determinan los niveles de responsabilidad, es por ello que al momento de desarrollar sus actividades no tiene como base la estructura organizacional; asimismo, no se definen las reglas de trabajo, el conocimiento de aptitudes y actitudes de los colaboradores no les ayuda a comprender el rol que cumplen dentro de la organización.

El trabajo en equipo no se practica en la Municipalidad por ser de poco interés para que logren sus objetivos porque cada gerencia y sus respectivas áreas tienen sus propias políticas para realizar sus actividades, en cuanto a la motivación en el puesto de trabajo, algunas áreas la practican; sin embargo, prefieren enfocarse cada uno con su trabajo por lo que no hay mucha comunicación para realizar las coordinaciones respectivas.

Con respecto al control pocas veces el gerente establece niveles de desviación, es decir, parámetros para medir el cumplimiento de objetivos, en cuanto a la auditoría establece mecanismos de corrección el cual se realiza de manera eficiente en el proceso de evaluación. Para el cumplimiento de objetivos en la municipalidad no hay una evaluación continua para saber con certeza si se cumple o no el objetivo, esto puede darse porque no existe un compromiso por parte de los colaboradores o desde la misma dirección. Otro punto para mencionar es que, no tienen compromiso para poder ayudar a los usuarios y mucho menos resolver sus problemas, es por eso que no se puede conocer las necesidades que tienen los usuarios, no cuentan con políticas para brindar información, además no existe interés para poder brindar información necesaria.

Respecto a la comunicación dentro de la organización en las gerencias y sus respectivas áreas, la mayoría de los colaboradores no transmiten la información, debido a las rencillas, egoísmo y conflictos que existe entre los mismos, lo que origina la falta de confianza y por ello ocasiona la falta de empoderamiento para un mejor desempeño.

A continuación, se plantea como problema general:

¿En qué medida la gestión del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, provincia La Convención, Cusco 2022?

Donde como problemas específicos de la investigación son:

- ¿Cómo la planeación de la gestión del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quelluno, provincia La Convención, Cusco 2022?
- ¿Cómo la organización de la gestión del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad del Distrito de Quelluno, provincia La Convención, Cusco 2022?
- ¿Cómo la dirección de la gestión del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad del Distrito de Quelluno, provincia La Convención, Cusco 2022?
- ¿Cómo el control de la gestión del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad del Distrito de Quelluno, provincia La Convención, Cusco 2022?

Justificación práctica: Tendrá un fuerte impacto en la imagen de la Municipalidad del Distrito de Quelluno, debido a que la información analizada ayudará a mejorar todos los procesos relacionados a la gestión del servicio cumpliendo con los objetivos y metas trazadas. Esta investigación servirá para poder analizar la gestión del servicio y la satisfacción del usuario y así con la información procesada en el presente trabajo mejorar la eficacia y eficiencia logrando un impacto más profundo en los usuarios.

Justificación teórica: Con los resultados de este estudio, los investigadores podrán comprender mejor la gestión de los servicios y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Quelluno. Un nivel de precisión similar podrá observarse en las mediciones de la gestión de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad del Distrito de Quelluno.

Justificación metodológica: Como resultado de esta investigación se desarrollarán instrumentos para determinar la felicidad del usuario y la descripción de la gestión del servicio. Se podrá demostrar la relación entre estas dos variables, lo que nos permitirá estimar cuantitativamente la satisfacción de los usuarios.

Justificación social: Asimismo, los usuarios y trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Quelluno serán los beneficiarios directos de esta investigación,

ya que aumentará el nivel de satisfacción de los usuarios. Para lograr este objetivo, se dialogará con los usuarios para detallar de manera transparente las variables que se medirán, la frecuencia, así como las acciones y observaciones que se harán al respecto.

Y como objetivo general se tiene:

Determinar la relación de la gestión del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, provincia La Convención, Cusco 2022.

Los objetivos Específicos de la investigación son los siguientes:

- Identificar la relación de la planeación de la gestión del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, Provincia La Convención, Cusco 2022
- Identificar la relación de la organización de la gestión del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, provincia La Convención, Cusco 2022
- Identificar la relación de la dirección de la gestión del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, provincia La Convención, Cusco 2022
- Identificar la relación del control de la gestión del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, provincia La Convención, Cusco 2022

Continuando con el estudio se obtuvo como hipótesis general:

Existe relación entre la gestión del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, provincia La Convención, Cusco 2022.

Las hipótesis específicas que se propone son las siguientes:

- Existe relación entre la planeación de la gestión del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, provincia La Convención, Cusco 2022.
- Existe relación entre la organización de la gestión del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, provincia La Convención, Cusco 2022.

- Existe relación entre la dirección de la gestión del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, provincia La Convención, Cusco 2022.
- Existe relación entre el control de la gestión del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, provincia La Convención, Cusco 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Continuando con el estudio, se presenta los antecedentes internacionales:

Para Pérez (2018), la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, que quiso evaluar cómo afecta la satisfacción laboral a la gestión administrativa en los GADs municipales de la provincia de Tungurahua (gobiernos autónomos descentralizados), se utilizó una investigación descriptiva. Se incluyeron en el estudio 172 funcionarios públicos, con un tamaño de muestra de 119. Se utilizó el cuestionario como herramienta de recolección de datos en forma de encuesta. Según los resultados, la gestión administrativa fue la que más influyó en el bienestar de los empleados, con una $R=0,75$ que relaciona la satisfacción laboral con la variable independiente. El 68 por ciento de los empleados públicos del Gobierno Municipal de Cevallos juzgó que la administración estaba bien gestionada; sólo el 57,4 por ciento de los encuestados opinó lo mismo sobre la gestión del Gobierno Municipal de Patate.

Se encontró que el clima organizacional tuvo un impacto en la satisfacción laboral de los empleados de las escuelas públicas del Municipio de Socorro en Colombia. El estudio, realizado por Tapias Olarte (2019), utilizó un enfoque descriptivo correlacional y un método con el fin de averiguar cómo el clima influyó en la satisfacción laboral de los empleados. La población de la investigación incluyó a 57 trabajadores municipales que trabajan con los colegios de la ciudad. Se utilizó el cuestionario como herramienta de recogida de datos en forma de encuesta. Según el enfoque estadístico de la R de Pearson, hubo un coeficiente de correlación de 0,921%, y el coeficiente de determinación de la R de Pearson fue de 0,752. La dimensión principal de la variable independiente fue su capacidad de respuesta. Como resultado, las conclusiones del estudio implican que el clima de una organización tiene un efecto sobre la felicidad de los empleados, y que un mejor ambiente se asocia con mayores niveles de satisfacción de los empleados.

Para descubrir, caracterizar y evaluar la conexión entre la calidad de los servicios públicos y la felicidad del ciudadano-cliente a nivel municipal local, Mbassi et al. (2019), Public Service Quality and Citizen-Satisfaction Client's in Local Municipalities se llevó a cabo en Camerún. Se utilizó una encuesta de 1.427 clientes de servicios públicos locales de 21 municipios para realizar una

investigación cuantitativa. Los análisis se realizaron en dos niveles de profundidad diferentes. Se realizaron dos fases: un análisis factorial exploratorio y un análisis factorial confirmatorio con ecuaciones estructurales. Las conclusiones de este estudio demuestran que no todas las áreas de la calidad del servicio son igual de importantes para determinar la felicidad del cliente. Para conseguir una mayor coincidencia, el estudio reduce la calidad del servicio a tres dimensiones y encuentra una correlación entre ésta y la felicidad del cliente.

La investigación que Enshaei et al., (2020), Presenting A Model of the Social Factors Effective in the Service Quality of the Municipalities of Mazandaran, llevó a cabo en Irán con la intención de proporcionar un modelo de los factores sociales que afectan a la calidad del servicio en los Municipios de Mazandaran, fue publicada en el Agricultural Marketing and Commercialization Journal. La población incluyó a profesionales de la calidad del servicio con amplia experiencia en el sector ($n = 15$), a trabajadores que trabajan en los Municipios de Mazandaran ($n = 356$) y a clientes de los Municipios de Mazandaran en su totalidad ($n = 712$) En el estudio se utilizaron para la recogida de datos el cuestionario de diseño y aprobación del modelo, el cuestionario de variables sociales que afectan a la calidad del servicio con 75 preguntas y el cuestionario de calidad del servicio con 22 preguntas. Se determinó que el coeficiente alfa de Cronbach de las variables es superior a 0,7, lo que significa que se puede establecer la fiabilidad. Los datos se analizaron mediante una técnica conocida como modelo de ecuaciones estructurales (SEM). Los resultados indicaron que la fuerza del vínculo entre las características sociales y la calidad del servicio era de 0,51, lo que llevó a los investigadores a la conclusión de que existe una correlación significativa y favorable entre las variables.

Fasabi (2020) evaluó la administración administrativa para mejorar el rendimiento laboral en la gestión municipal de la Ciudad de México. Se realizó una investigación descriptiva de corte transversal. El método de recolección de datos empleado fue una encuesta al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de San Martín. El coeficiente de determinación resultante (0,756) y el coeficiente de correlación (0,892) muestran una asociación directa sustancial entre las variables. Se concluye que la gerencia administrativa es la encargada de organizar los recursos administrativos de la empresa, por lo que debe

organizar y gestionar eficazmente las demandas, los procedimientos y los recursos disponibles para cada sub-área.

Continuando con el estudio, se presenta los trabajos previos a nivel nacional:

Para diagnosticar la calidad de servicio en la atención al cliente en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador, Salazar Yépez y Cabrera Vallejo (2016) utilizaron un cuestionario de veintidós preguntas, según el SERVQ. Como consecuencia, la R de Pearson para la asociación entre la calidad del servicio y la atención al usuario es de 0,82. La investigación concluyó que los consumidores están insatisfechos con el servicio obtenido y que las opiniones de los usuarios sobre el servicio recibido son acertadas.

Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Casma, 2020 por Tejeda Cáceres (2021), investigador peruano de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo del estudio fue averiguar la relación entre la gestión administrativa de Casma, 2020 y la satisfacción de los habitantes. La metodología del estudio fue cuantitativa, utilizando un diseño correlacional no experimental con una muestra de 80 trabajadores para recoger los datos de una encuesta; la encuesta arrojó una R de Pearson de 0,953, lo que indica un alto grado de correlación entre las variables consideradas. En la Municipalidad de Casma 2020, se demostró que la gestión administrativa tiene una fuerte asociación con la satisfacción del cliente.

La investigación realizada por Surichaqui Vivanco (2020), Cultura organizacional y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Apurímac-Perú de la revista Guacamaya, que tuvo como objetivo determinar la relación entre Cultura Organizacional y Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Apurímac, tiene un enfoque cuantitativo de tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional, se utilizó una encuesta que consta de 20 ítems y fue aplicada a 93 trabajadores, con un resultado de R de Pearson de 0.831 y un coeficiente de determinación de 0.756 Se llegó a la conclusión de que existe correlación positiva entre la cultura organizacional y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Apurímac.

El estudio de Lévano (2019), que fue publicado en la revista Gobierno y Gestión Pública, Perú, y que tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio prestado a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto, es un estudio no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 74 trabajadores administrativos de la Municipalidad, y 133 ciudadanos de la Municipalidad Provincial. La siguiente es la conclusión a la que se llegó en el mismo: El valor calculado de 0,872 con el estadístico R de Pearson demuestra que existe una fuerte relación entre la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad del servicio que reciben los contribuyentes. Esta afirmación se apoya en el hecho de que existe una correlación positiva entre estos dos factores.

Mediante un diseño cuantitativo no experimental de corte transversal y un análisis descriptivo correlacional, Tapia Cruz (2016) buscó determinar el papel fundamental del capital intelectual en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la Municipalidad Provincial de Puno con la revista Comunic@cción, Perú. Los resultados del estudio fueron publicados en Tapia Cruz (2016). Se emplearon métodos numéricos y no experimentales. Para realizar una encuesta estructurada y una revisión documental, se emplearon cuestionarios de preguntas y un formulario de revisión documental, respectivamente. La regresión múltiple arrojó una R de Pearson de 0,92. Se concluye que el capital intelectual tiene un impacto importante en la calidad del producto y la felicidad del cliente.

Concerniente a las teorías relacionadas se define a la primera variable estudiada:

Las organizaciones realizan diferentes estrategias encauzadas a brindar una excelente calidad de servicio a los consumidores, sin embargo, estas mismas organizaciones dentro de sus procesos enfocados a servicio enfrentan fallas debido a la inevitabilidad de malos resultados ocasionales (Babin et al., 2021). Una falla en el servicio se refiere a un desempeño del servicio que cae por debajo de las expectativas de un usuario. Cuando ocurren estas fallas en el servicio, los usuarios esperan que las organizaciones respondan de manera efectiva y rápida, evitando tiempos de recuperación amplios que conduzcan a consecuencias

negativas adicionales, incluido el boca a boca negativo y niveles más bajos de satisfacción con la recuperación (Hogreve et al., 2017).

La recuperación del servicio es el proceso mediante el cual una empresa responde a la queja de un consumidor en un esfuerzo por retener a ese consumidor. Cuando un usuario evalúa su experiencia de recuperación, la justicia / imparcialidad percibida sobre el proceso de resolución de quejas afectará la satisfacción del usuario con la recuperación del servicio, por ello cuando interviene el concepto justicia se menciona la equidad en la recuperación del servicio como el nivel de justicia percibido por el usuario durante el proceso de tramitación de quejas (Van Vaerenbergh et al., 2019).

Es a raíz del concepto mencionado anteriormente sobre justicia que es percibida por el usuario que, las investigaciones relacionadas al servicio se enfocan en resultados como la satisfacción del usuario, el boca a boca, la lealtad a la marca y la intención de comportamiento, por ello un concepto desarrollado y relacionado con la gestión del servicio es el perdón que ha recibido una atención limitada por parte de los investigadores de marketing (Suri et al., 2019). Aunque no existe una definición universal de lo que es el perdón, los investigadores están de acuerdo en que el perdón es un concepto multidimensional (Lim et al., 2017).

Partiendo de la base de que el concepto de perdón abarca tanto la dimensión interpersonal como la intrapersonal, definiremos la primera como "la voluntad de renunciar al derecho al resentimiento, la condena y la represalia sutil contra un infractor que actúa injustamente, mientras se cultivan las cualidades inmerecidas de la compasión, la generosidad e incluso el amor hacia él o ella", y la segunda como "un proceso que permite dejar ir y reducir las emociones negativas como el resentimiento, la condena y la represalia sutil (Campos-Alba et al., 2021)

Comparado con el proceso de perdón intrapersonal, el perdón interpersonal motiva a la persona a tomar acciones conductuales para restaurar una relación deteriorada. Es así que la gestión del servicio tiene muchos factores que inciden en él por ello observaremos las dimensiones de la gestión entendiendo que este concepto ha sido desarrollado por varios autores coincidiendo en que tiene como objetivo enfocarse en las acciones y decisiones que se requieren para desarrollar

los procesos en una organización, siendo el apoyo principal el proceso administrativo el cual consta en planificación, organización, dirección y control (Ing et al., 2020)

- La gestión, como la mayoría de los otros conceptos, ha sido definida de diversas formas por expertos y educadores. La gestión se refiere a la coordinación efectiva de los recursos y los esfuerzos de las personas para el cumplimiento de las metas organizacionales (Mbassi et al., 2019). Con base en esta definición, algunos elementos importantes inherentes a la gestión se destacan de la siguiente manera:
- Toda gestión existe dentro de la organización, invariablemente, sin organización, no puede haber gestión.
- Toda la gestión debe tener un liderazgo para coordinar actividades y tomar decisiones.
- La gestión implica una actividad que debe tener metas y procedimientos para alcanzarlas.

Por ende, la organización es el proceso de movilización de todos los recursos para el cumplimiento de metas y objetivos. Un proceso es una serie de cosas que se deben hacer en otros para lograr resultados (Zhu et al., 2022). Dado que una organización está formada por un conjunto de personas, que se juntan para lograr una meta común, el logro de estos objetivos requiere tiempo, energía e identificación por parte de los integrantes de la institución. Exige que los miembros de la institución interactúen entre sí para que puedan trabajar bien. Estas interacciones se llevan a cabo mediante un proceso claramente definido.

De lo anterior mencionado, "la gestión del servicio" puede definirse simplemente como el método o la forma paso a paso que un administrador adopta para administrar y fiscalizar las acciones de los colaboradores dentro de la organización en sus relaciones recíprocas con el fin de lograr el propósito de la organización. Algunos elementos que en conjunto definieron las responsabilidades de la administración como un proceso total (Aragon Hanco, 2019) , son los siguientes:

- Definir y exponer los propósitos, fines, objetivos o fines de la organización
- Establecer el plan amplio de estructuración de la organización

- Contratar y organizar el personal ejecutivo según se define en el plan
- Proporcionar una clara delegación y asignación de autoridad y responsabilidad.
- Dirigir y supervisar el desarrollo general de las actividades delegadas.
- Asegurar que se haya llevado a cabo una definición y estandarización suficiente de todas las posiciones para que la cantidad y la calidad del desempeño se establezcan específicamente y se mantengan con seguridad.
- Prever los comités y conferencias necesarias y su conducción a fin de lograr una buena coordinación entre los trabajadores funcionales mayores y menores.
- Asegurar la estimulación y la energización necesaria de todo el personal
- Proporcionar una evaluación precisa del resultado total en relación con los propósitos establecidos.
- Mirar hacia el futuro y pronosticar los objetivos de la organización, así como las formas y medios para realizarlos, con el fin de mantener tanto los fines como los medios ajustados a todo tipo de influencias y exigencias internas y externas.

Esto indica que las principales funciones de la gestión se realizan por medio de una serie de tareas independientes que en conjunto se denominan gestión del servicio.

Planeación. Se define como “un proceso de establecimiento de prioridades para acciones futuras en un intento por solucionar problemas económicos, que se derivan de la existencia de recursos escasos (Moreano et al., 2021). La función de planificación tiene cuatro objetivos importantes como; para compensar la incertidumbre y el cambio, para centrar la atención en los objetivos, para obtener operaciones económicas y para facilitar el control (Katongole, 2021). La implicación es que cada institución debe saber hacia dónde se dirige y el administrador debe participar en la planificación para orientar las actividades de una institución, el entorno dinámico que enfrentan las organizaciones, la necesidad de identificar y definir roles emergentes para la organización y la necesidad de relacionar la organización a varios sistemas ambientales que hacen que la función de planificación sea crítica y un asunto de alta prioridad.

Existen tres características principales en cada plan a incluir: todo plan debe estar orientado al futuro, se ocupa de objetivos o decisiones predeterminados y debe ser un proceso o una estrategia. También hay tres etapas que son populares en la planificación estos incluyen: la etapa de decisión, etapa de implementación y etapa de evaluación (Moreano et al., 2021).

Por ende, una buena planificación respaldada por un esfuerzo sincero produce buenos resultados en la organización. La planificación se enfoca principalmente de la identificación y clarificación de metas y objetivos de desempeño con el propósito de efectividad, eficiencia, responsabilidad y economía o ahorro. La implicación es que cada institución debe saber hacia dónde se dirige y los administradores deben participar en la planificación para dirigir las actividades de una institución. Realiza inventarios de personal y realiza solicitudes en áreas de escasez con bastante anticipación.

Organización. Implica el desarrollo de interconexiones entre los diversos subsistemas y el patrón organizativo total. Es un diseño de métodos y determinación de actividades obligatorias para cumplir las metas de la organización. En las instituciones, el administrador organiza tanto los recursos humanos como materiales. Las reglas que rigen el comportamiento de todo el personal están bien definidas (Makki & Zein, 2021).

Dirección. Es la tarea de armonizar las actividades de varios objetivos de la organización. Asegura el trabajo en equipo hacia la realización de los objetivos. Es función del gestor coordinar todas las actividades de las diversas unidades dentro de la organización. Programa las actividades de manera que se eliminen los conflictos, de manera que se logren los objetivos (Sueyoshi et al., 2020).

Control. Es la corrección del desempeño de las tareas de los colaboradores a fin de afirmar que se estén cumpliendo las metas y los planes ideados para conseguirlos. El administrador se asegura de que las cosas se hagan de acuerdo con las reglas y regulaciones establecidas. Control ayuda a evaluar la producción con el fin de descubrir la debilidad que se puede rectificar para una mayor eficiencia. Dentro de una organización, un administrador emplea diferentes estrategias para garantizar que se hagan las cosas correctas en el momento

adecuado y que los que están bajo él se ajusten al comportamiento esperado y deseable. Tales estrategias de control incluyen; políticas y reglas, diseño organizacional, evaluación del desempeño, presupuesto y tecnología, visitas personales y discusiones informales (Busoi et al., 2022).

Concerniente a las teorías relacionadas se define a la segunda variable estudiada:

La satisfacción del usuario tiene como punto principal el nivel de expectativa del consumidor el cual se ha modelado tradicionalmente de dos maneras, como anticipación y como referentes comparativos. Con respecto a las expectativas como anticipación, se piensa que las expectativas de los consumidores tienen un impacto directo en los niveles de complacencia del usuario. Esta influencia directa se da en ausencia de cualquier evaluación o comparación con los resultados reales o los niveles de desempeño (Iacocca et al., 2021). Más bien, se cree que los consumidores se adaptan a un cierto nivel de rendimiento. Forman expectativas consistentes con estos niveles de desempeño, y estas expectativas sirven como base para las evaluaciones de satisfacción. Se cree que los consumidores asimilan los niveles de satisfacción a los niveles de expectativa para evitar la disonancia que se produciría cuando las expectativas y los niveles de satisfacción divergen. Este efecto de asimilación da como resultado que los juicios de satisfacción sean altos / bajos cuando las expectativas son altas / bajas y la mayoría de los hallazgos empíricos apoyan una relación positiva entre expectativas y satisfacción (Zheng et al., 2022)

A continuación, se presenta las dimensiones utilizadas para esta investigación según nuestro autor base:

Aunque algunos estudios interpretaron los discernimientos de la calidad del servicio como un efecto de la satisfacción, estudios recientes han caracterizado a la calidad del servicio causante del nivel de satisfacción del usuario. Excepto la posición de que los usuarios pueden evaluar un servicio sólo después de que lo perciben (Surichaqui Vivanco, 2020).

Tapias Olarte (2019) confirmó que tres características de la calidad del servicio son determinantes de la satisfacción del usuario: los tangibles, la

capacidad de respuesta y la empatía. Las organizaciones no pueden prescindir de la función de los colaboradores que tienen contacto directo con el cliente para lograr su satisfacción. Además, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y los tangibles fueron variables explicativas para predecir la complacencia de los usuarios (Tapia Cruz, 2016). Además, un estudio en la banca minorista descubrió que las principales variables explicativas de la satisfacción de los usuarios incluyen aspectos de la calidad del servicio como el rendimiento básico y relacional, los problemas encontrados y la satisfacción con la recuperación de los problemas (Fasabi, 2020).

La capacidad de respuesta se relaciona con la predisposición de ayudar a los clientes a resolver problemas de servicio, respuesta a situaciones de emergencia, así como entrega de documentación rápida y precisa (Perez, 2018), es así que, la capacidad de respuesta es la voluntad de ayudar a los usuarios y brindar una atención rápida (Morales, 2018).

Tangibles se definen como las instalaciones físicas, comodidad en infraestructura, espacio en los ambientes de trabajo, ergonomía en los ambientes de trabajo, apariencia de los trabajadores y servicio secundarios como baños y herramientas para facilitar los trámites administrativos y otros, que se deban realizar en la Municipalidad (Ibarra Zegarra, 2021). Por tanto, los tangibles representan la infraestructura, el equipo y la apariencia del personal (Campoverde Guerra, 2020).

La empatía es la dimensión de servicio que se centra en la atención o el cuidado individualizados, como proporcionar información adicional necesaria para facilitar el proceso de usuario en la organización, ayudar al usuario en temas relacionados de estadía y ubicación dentro de la organización (Lopez Bejarano, 2019), por ello, la dimensión de la empatía incluye ofrecer una atención solidaria e individualizada a los usuarios (Huancollo Chambi, 2018).

La gestión del servicio tiene la responsabilidad funcional de producir los servicios de una organización y proporcionarlos directamente a sus usuarios. Se encarga exclusivamente de las decisiones que requieren los gerentes de operaciones para la producción y el consumo simultáneos de un producto intangible. Estas decisiones se refieren al proceso, las personas, la información

y el sistema que produce y entrega el servicio. Se diferencia de la gestión de operaciones en general, ya que los procesos de las organizaciones de servicios difieren de las organizaciones de fabricación (Meza Cruz, 2019).

La satisfacción del usuario es una métrica que indica en qué medida los tangible e intangible de una organización desempeñan o resaltan las expectativas de los consumidores. Además, se define como el número de usuarios que tienen una experiencia con la empresa que supera sus expectativas deseadas con respecto a sus productos o servicios. (Meneses Paucar, 2019).

El proceso administrativo es el proceso de establecer objetivos, planificar y/o controlar una organización y supervisar la ejecución de cualquier tipo de actividad. La alta dirección de la organización es responsable del proceso de gestión. Las etapas son planificar, organizar, dirigir y controlar. (Reyes & Mariela, 2019).

Un tangible es cualquier recurso que tiene una empresa o entidad económica. Puede ser poseído o controlado para generar valor, y puede ser poseído por una entidad económica para generar valor económico positivo (Huancapaza Canaza, 2018).

La empatía es la capacidad de comprender o experimentar lo que vive otra persona desde su punto de vista, es decir, la capacidad de colocarse en la posición de otra persona. La empatía cognitiva, la empatía emocional (o afectiva) y la empatía física son todos tipos de empatía (Rao, 2019).

La capacidad de respuesta se refiere a la dedicación y cabida de un proveedor de servicios para satisfacer una demanda en tiempo y forma (Aragon Hancoco, 2019).

Municipalidad. Es el conjunto de individuos compuesto por un alcalde y muchos concejales, así como por una plantilla humana encargada de la gestión y gobierno de un Municipio (Lopez Bejarano, 2019).

Los procesos son unidades de comportamiento que han sido diseñadas para aumentar la productividad de algo y establecer un orden; se definen como una serie de pasos organizados según alguna forma de lógica y orientados a alcanzar un resultado especificado (Lopez Bejarano, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Enfoque de investigación

En el presente trabajo se utilizó el recojo de datos para comprobar las hipótesis planteadas tomando como referencia escalas numéricas y análisis estadísticos que fueron de tipo cuantitativo (Concepción- Toledo, 2019; de Franco y Solórzano, 2020). Por tanto, en el presente trabajo el enfoque fue cuantitativo.

3.1.2 Tipo de investigación

El trabajo, al depender de los descubrimientos que se realicen, los aportes teóricos y sobre todo porque se buscará confrontar la teoría con la realidad será aplicada (Concepción-Toledo, 2019; de Franco & Solórzano, 2020). Por tanto, en el presente trabajo el tipo de investigación fue aplicada.

3.1.3 Nivel de investigación

La presente investigación pretende describir propiedades importantes de cualquier variable que se analice, así mismo se realizará la asociación de las variables de gestión de servicio y satisfacción del usuario (Sampieri Hernandez et al., 2014). Por tanto, el nivel de investigación fue descriptivo – correlacional.

3.1.4 Diseño de investigación

El tipo de diseño fue no experimental debido a que, no realizará manipulación de variables y solo, se observarán los fenómenos para analizarlos y transaccional ya que los datos se recolectaron en un momento específico (Bernal, 2010). Por tanto, el diseño de investigación fue no experimental.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Gestión del servicio

- Definición conceptual
Es el manejo apropiado de los recursos de los que dispone una organización para la prestación de los servicios. Circunscribiendo una larga lista de actividades, se enfoca en el uso eficiente de los recursos, en la medida en que debe maximizarse sus beneficios (Tapia Puscán, 2021).
- Definición operacional

La gestión del servicio se mide a través de indicadores establecidos en cada fase del proceso administrativo (Ninatanta Rujel, 2020).

3.2.2 Satisfacción del usuario

- Definición conceptual

Es el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Tapia Puscán, 2021).

- Definición operacional

Esta variable se midió a través de una escala de satisfacción expresada en datos numéricos, con sus respectivas dimensiones (Ninatanta Rujel, 2020).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población de estudio se conformó por los usuarios de la Municipalidad del Distrito de Quellouno, siendo esta una población finita de 10100 habitantes.

- Criterios de inclusión: Se tomó en cuenta en la presente investigación a los ciudadanos del Distrito de Quellouno.
- Criterios de Exclusión: No se tomó en cuenta a los trabajadores de la Municipalidad y aquellos que no residan en el Distrito de Quellouno

3.3.2 Muestra

Al contar con una población finita se realizó el cálculo de la muestra a través una fórmula que incluye la proporcionalidad para calcular el grupo representativo a ser encuestado (González Támara, 2018). El resultado obtenido fue de 370 ciudadanos (Anexo 2)

3.3.2.1 Muestreo

Del mismo modo, se optó por el muestreo no probabilístico, siendo una muestra por conveniencia (Rodriguez et al., 2014) donde se encuestó a 100 ciudadanos que concurren a la Municipalidad de Quellouno. Esto se debió a la dificultad para poder ubicar a los pobladores en sus respectivos domicilios ya que, la mayoría de la población trabaja fuera de la zona y solo regresa para pernoctar o realizar algunos trámites en la Municipalidad

3.3.2.2 Unidad de análisis

La unidad de análisis fue el usuario o ciudadano de la Municipalidad de Quellouno.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La técnica es un conjunto de normas e instrucciones que facilitan al científico determinar la correspondencia que existe con el objeto de investigación (Concepción-Toledo, 2019). En la investigación la técnica que se utilizó fue la encuesta, que se aplicó a los usuarios de la Municipalidad de Quellouno.

3.4.2 Instrumento

El instrumento es un componente que es utilizado por el científico para la recolección y registro de la información respectiva de investigación (Concepción-Toledo, 2019). En la investigación se utilizó el cuestionario con una escala tipo Likert.

Validez

Fue determinado por el juicio de expertos compuesto por tres profesionales, que revisaron el instrumento conjuntamente con la operacionalización de las variables a través de una ficha de evaluación.

Por ello, el instrumento utilizado en este estudio fue verificado por tres profesores expertos de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de examinar cada uno de los ítems incluidos en el cuestionario y finalmente validar el instrumento de medición.

Tabla 1*Validación del instrumento realizada por juicio de expertos*

Expertos	Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón		Dr. Javier Felix Navarro Tapia		Ma. Alfredo Alonso López		Promedio por variable		Promedio Total
	1° Var.	2° Var.	1° Var.	2° Var.	1° Var.	2° Var.	1° Var.	2° Var.	
Claridad	80%	81%	80%	81%	80%	80%	80%	81%	80%
Objetividad	80%	81%	80%	81%	80%	80%	80%	81%	80%
Pertinencia	80%	81%	80%	81%	80%	80%	80%	81%	80%
Actualidad	80%	81%	80%	81%	80%	80%	80%	81%	80%
Organización	80%	81%	80%	81%	80%	80%	80%	81%	80%
Suficiencia	80%	81%	80%	81%	80%	80%	80%	81%	80%
Intencionalidad	80%	81%	80%	81%	80%	80%	80%	81%	80%
Consistencia	80%	81%	80%	81%	80%	80%	80%	81%	80%
Coherencia	80%	81%	80%	81%	80%	80%	80%	81%	80%
Metodología	80%	81%	80%	81%	80%	80%	80%	81%	80%
Total	80%	81%	80%	81%	80%	80%	80%	81%	80%

El instrumento realizado en la investigación fue revisado y aprobado por 3 docentes expertos en la materia en relación a 10 aspectos mostrados en la tabla 1. Finalmente se obtuvo un resultado de 80.00%, lo cual califica al instrumento como excelente.

Tabla 2*Consolidado de expertos*

	Grado	Nombres
Experto N° 1	Mg.	Edgard Francisco Cervantes Ramón
Experto N° 2	Dr.	Javier Felix Navarro Tapia
Experto N° 3	Mg.	Alfredo Alonso Lopez

Confiabilidad

La confiabilidad fue medida por el coeficiente de Alpha de Cronbach, que ayudó a cuantificar el nivel de fiabilidad de la escala Likert propuesta para el instrumento, la cual realiza correlaciones entre los ítems del cuestionario (González Támara, 2018).

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad: Gestión del servicio y Satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,896	70

Se observa en la tabla 3 la fiabilidad obtenida, a través de la técnica de Alpha de Cronbach, que nos proporciona el grado de relación entre las variables, las cuales forman parte de la escala de medición obteniendo un valor de 0.896, y de acuerdo a Quero Virla (2010) si el resultado se encuentra entre 0.7 y 1 el instrumento utilizado para esta investigación es confiable y viable.

Confiabilidad de la V1: Gestión de servicio

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad: Gestión del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,878	32

Se observa en la tabla 4 la fiabilidad obtenida, a través de la técnica de Alpha de Cronbach, que nos proporciona el grado de relación entre las variables, las cuales forman parte de la escala de medición obteniendo un valor de 0.878, y de acuerdo a Quero Virla (2010) si el resultado se encuentra entre 0.7 y 1 el instrumento utilizado para esta investigación es confiable y viable.

Confiabilidad de la V2: Satisfacción del usuario

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad: Satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,800	38

Se observa en la tabla 5 la fiabilidad obtenida, a través de la técnica de Alpha de Cronbach, que nos proporciona el grado de relación entre las variables, las cuales forman parte de la escala de medición obteniendo un valor de 0.800, y de acuerdo a Quero Virla (2010) si el resultado se encuentra entre 0.7 y 1 el instrumento utilizado para esta investigación es confiable y viable.

3.5 Procedimientos

En el estudio se ejecutó el cuestionario a través de ítems para cada variable de acuerdo a las dimensiones respectiva. Está dirigido a los usuarios de la Municipalidad de Quellouno, Provincia de la Convención, se realizarán en exteriores de la Municipalidad, abordando a los usuarios que salen de la institución para recolectar la información requerida. También se realizó la búsqueda de artículos científicos y libros necesarios para construir un marco en el presente estudio, recolectando información de fuentes como Redalyc, Scielo y Latindex, los cuales sirvieron para la elaboración del cuestionario en mención. Así mismo, se utilizó el software SPSS versión 25 para el procesamiento de datos todo esto con el fin de poder obtener resultados cuantitativos que fundamenten la teoría desarrollada.

3.6 Método de análisis de datos

3.6.1 Análisis de datos descriptivos

Se usó la estadística descriptiva, para obtener, organizar, presentar y realizar una distribución de los datos mediante métodos y técnicas como de tendencia central los cuales serán representados de forma tabular, numérica y gráfica (Viedma, 2018).

3.6.2 Análisis de datos inferencial

A partir de la estadística inferencial se generaliza y deduce a través del estudio de la muestra obtenida, analizando el comportamiento de los usuarios que pertenecen a dicha muestra, es decir se tiene como base la estadística descriptiva para luego aplicar técnicas basadas en la correlación para comprobar las hipótesis (Viedma, 2018).

3.7 Aspectos Éticos

El estudio se formalizó bajo la delimitación establecida por el Reglamento de Propiedad Intelectual de la Universidad César Vallejo aprobada por la resolución de consejo universitario N.º 0168-2020/UCV, asimismo se desarrolló el trabajo por medio de las normas APA donde se establecen directrices para facilitar la comunicación de las publicaciones académicas. Se trabaja con datos recolectados por medio del instrumento establecido descartando completamente la fabricación o falsificación de los mismos, manteniendo un registro meticuloso para su explicación correspondiente. Finalmente, el trabajo de investigación tiene un consentimiento informado de forma verbal realizando una conversación previa con el usuario que será encuestado y escrita a través de un documento de autorización de la Municipalidad de Quellouno para poder aplicar el instrumento con la unidad de análisis respectiva. Las referencias serán comprobadas en los resultados como un reflejo de la veracidad. De igual modo el instrumento utilizado es validado por expertos para la correcta recolección de datos que son la base para su respectivo análisis a través de la estadística inferencial y también descriptiva.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Tabla 6

Relación entre Gestión del servicio y Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario		Total
			Regularmente	Casi siempre	
Gestión (Agrupada)	Regularmente	Recuento	61	12	73
		% del total	61,0%	12,0%	73,0%
	Casi siempre	Recuento	27	0	27
		% del total	27,0%	0,0%	27,0%
Total		Recuento	88	12	100
		% del total	88,0%	12,0%	100,0%

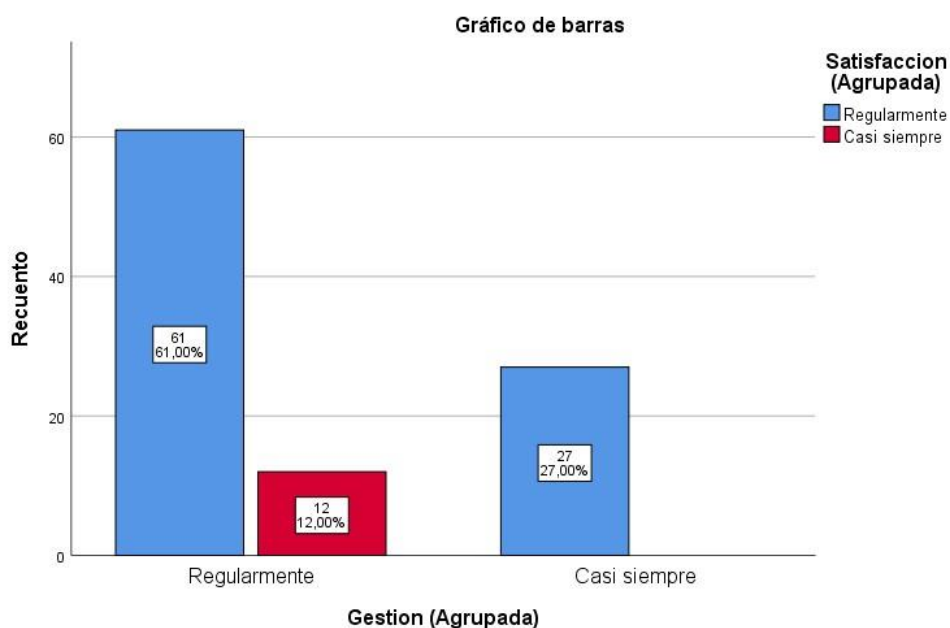


Figura 1. Relación entre Gestión del servicio y Satisfacción del usuario

De acuerdo a los valores obtenidos en la tabla 6 y figura 1 se puede describir lo siguiente:

El 73% de los usuarios mencionaron que regularmente se refleja la gestión del servicio de los cuales el 61% indican que la satisfacción del usuario se da regularmente en la municipalidad de Quellouno y un 12 % indica que casi siempre se da la satisfacción del usuario.

El 27% de los usuarios mencionaron que casi siempre se refleja la gestión del servicio de los cuales el 27% indican que la satisfacción del usuario se da regularmente en la municipalidad de Quellouno.

Por tanto, del 100% de los usuarios, cualquiera sea el nivel de la gestión del servicio, el 88% mencionaron que regularmente se da la satisfacción del usuario y el 12% indicó que casi siempre se da la satisfacción del usuario, en la municipalidad de Quellouno

Tabla 7

Relación entre Planificación y Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario		Total
			Regularmente	Casi siempre	
Planificación (Agrupada)	Regularmente	Recuento	40	4	44
		% del total	40,0%	4,0%	44,0%
	Casi siempre	Recuento	48	8	56
		% del total	48,0%	8,0%	56,0%
Total		Recuento	88	12	100
		% del total	88,0%	12,0%	100,0%

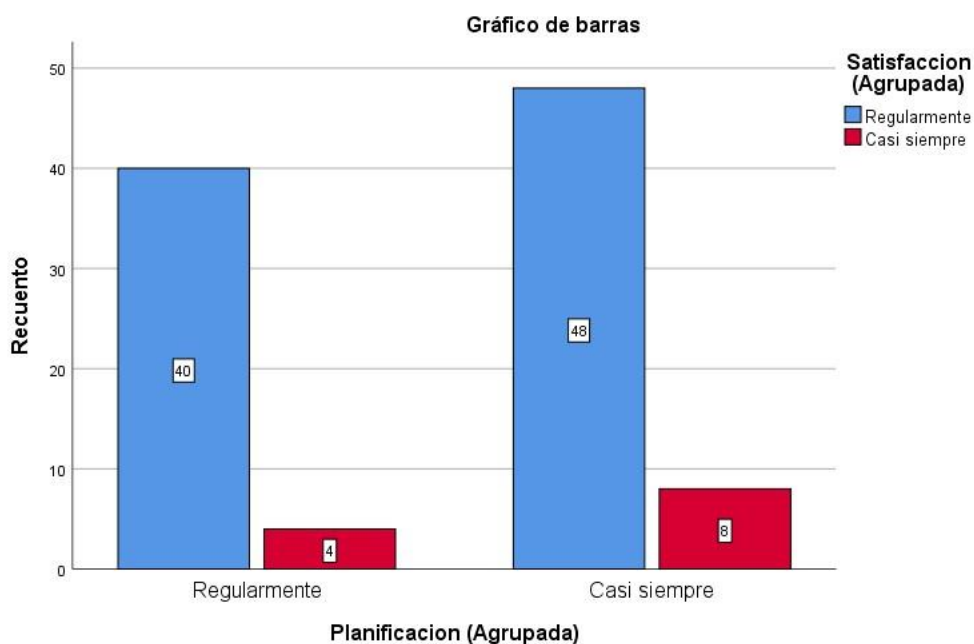


Figura 2. Relación entre Planificación y Satisfacción del usuario

De acuerdo a los valores obtenidos en la tabla 7 y figura 2 se puede describir lo siguiente:

El 44% de los usuarios mencionaron que regularmente se refleja planificación de los cuales el 40% indican que la satisfacción del usuario se da regularmente en la municipalidad de Quellouno y un 4% indica que casi siempre se da la satisfacción del usuario.

El 56% de los usuarios mencionaron que casi siempre se refleja la planificación de los cuales el 48% indican que la satisfacción del usuario se da regularmente en la municipalidad de Quellouno y un 8% indica que casi siempre se da la satisfacción del usuario.

Por tanto, del 100% de los usuarios, cualquiera sea el nivel de planificación, el 88% mencionaron que regularmente se da la satisfacción del usuario y el 12% indicó que casi siempre se da la satisfacción del usuario, en la municipalidad de Quellouno

Tabla 8

Relación entre Dirección y Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario		Total
			Regularmente	Casi siempre	
Dirección (Agrupada)	Regularmente	Recuento	48	4	52
		% del total	48,0%	4,0%	52,0%
	Casi siempre	Recuento	40	8	48
		% del total	40,0%	8,0%	48,0%
Total		Recuento	88	12	100
		% del total	88,0%	12,0%	100,0%

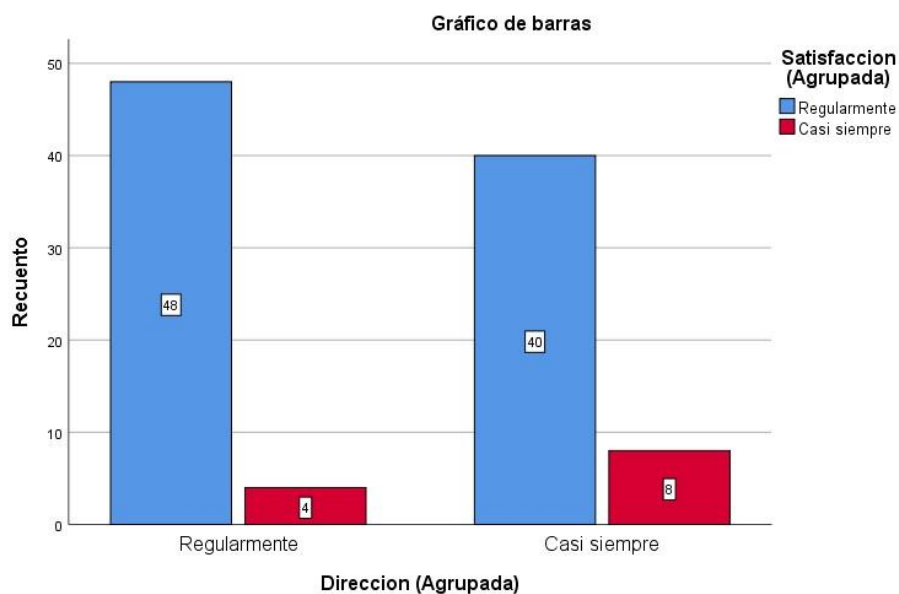


Figura 3. Relación entre Dirección y Satisfacción del usuario

De acuerdo a los valores obtenidos en la tabla 8 y figura 3 se puede describir lo siguiente:

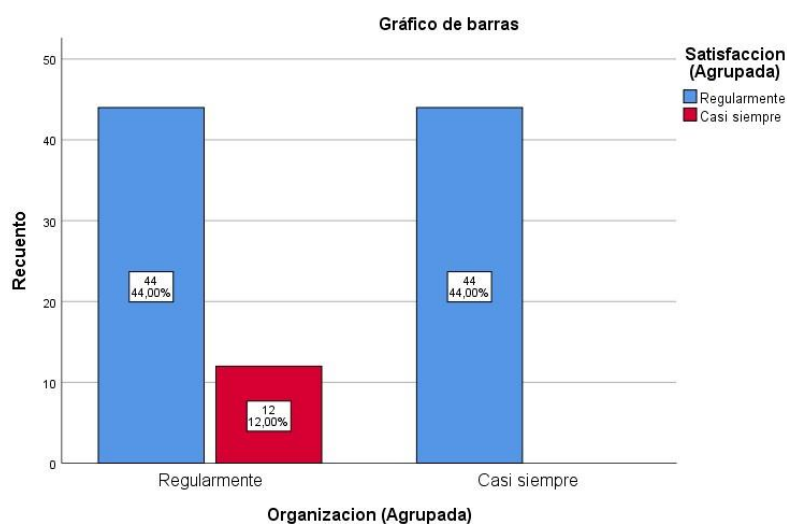
El 52% de los usuarios mencionaron que regularmente se refleja dirección de los cuales el 48% indican que la satisfacción del usuario se da regularmente en la Municipalidad de Quellouno y un 4% indica que casi siempre se da la satisfacción del usuario.

El 48% de los usuarios mencionaron que casi siempre se refleja la dirección de los cuales el 40% indican que la satisfacción del usuario se da regularmente en la municipalidad de Quellouno y un 8% indica que casi siempre se da la satisfacción del usuario.

Por tanto, del 100% de los usuarios, cualquiera sea el nivel de dirección, el 88% mencionaron que regularmente se da la satisfacción del usuario y el 12% indicó que casi siempre se da la satisfacción del usuario, en la municipalidad de Quellouno.

Tabla 9*Relación entre Organización y Satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario		Total
			Regularmente	Casi siempre	
Organización (Agrupada)	Regularmente	Recuento	44	12	56
		% del total	44,0%	12,0%	56,0%
	Casi siempre	Recuento	44	0	44
		% del total	44,0%	0,0%	44,0%
Total		Recuento	88	12	100
		% del total	88,0%	12,0%	100,0%

**Figura 4.** Relación entre Organización y Satisfacción del usuario

De acuerdo a los valores obtenidos en la tabla 9 y figura 4 se puede describir lo siguiente.

El 56% de los usuarios mencionaron que regularmente se refleja organización de los cuales el 44% indican que la satisfacción del usuario se da regularmente en la municipalidad de Quellouno y un 12% indica que casi siempre se da la satisfacción del usuario.

El 44% de los usuarios mencionaron que casi siempre se refleja la organización de los cuales el 44% indican que la satisfacción del usuario se da regularmente en la municipalidad de Quellouno.

Por tanto, del 100% de los usuarios, cualquiera sea el nivel de la organización, el 88% mencionaron que regularmente se da la satisfacción del usuario y el 12% indicó que casi siempre se da la satisfacción del usuario, en la municipalidad de Quellouno.

Tabla 10

Relación entre Control y Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario		Total
			Regularmente	Casi siempre	
Control (Agrupada)	Casi nunca	Recuento	11	0	11
		% del total	11,0%	0,0%	11,0%
	Regularmente	Recuento	50	12	62
		% del total	50,0%	12,0%	62,0%
	Casi siempre	Recuento	27	0	27
		% del total	27,0%	0,0%	27,0%
Total		Recuento	88	12	100
		% del total	88,0%	12,0%	100,0%

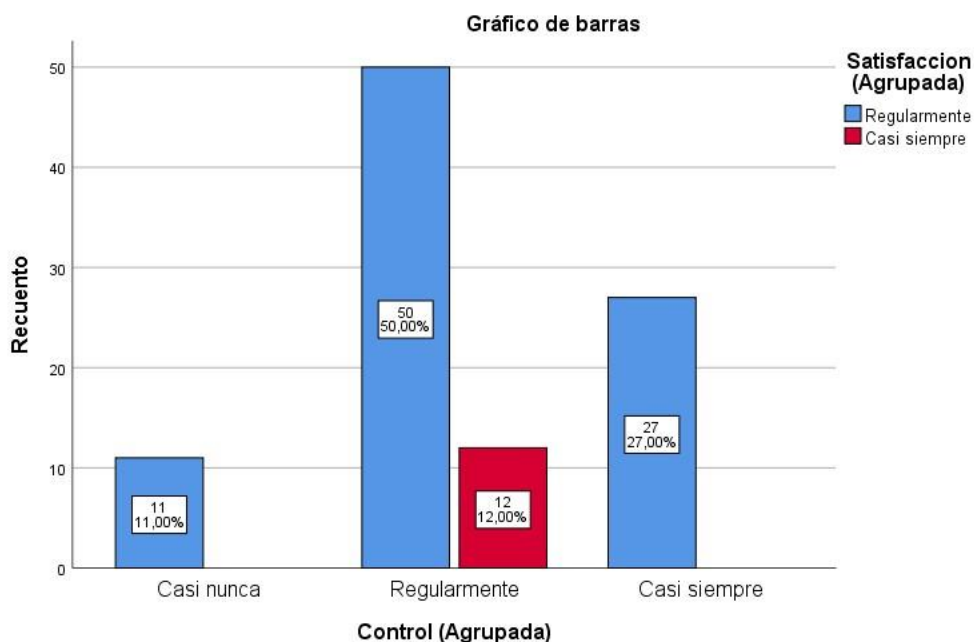


Figura 5. Relación entre Control y Satisfacción del usuario

De acuerdo a los valores obtenidos en la tabla 10 y figura 5 se puede describir lo siguiente.

El 11% de los usuarios mencionaron que casi nunca se refleja control de los cuales el 11% indican que la satisfacción del usuario regularmente se da en la municipalidad de Quellouno.

El 62% de los usuarios mencionaron que regularmente se refleja control de los cuales el 50% indican que la satisfacción del usuario se da regularmente en la municipalidad de Quellouno y el 12% indican que casi siempre se da la satisfacción del usuario.

El 27% de los usuarios mencionaron que casi siempre se refleja control de los cuales el 27% indican que la satisfacción del usuario se da regularmente en la municipalidad de Quellouno.

Por tanto, del 100% de los usuarios, cualquiera sea el nivel de control, el 88% mencionaron que regularmente se da la satisfacción del usuario y el 12% indicó que casi siempre se da la satisfacción del usuario, en la Municipalidad de Quellouno.

4.2 Estadística inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

Hipótesis de prueba de normalidad

H0: La distribución de los datos de la muestra es normal

H1: La distribución de los datos de la muestra no es normal

Regla de decisión:

Si el valor de sig. es ≥ 0.05 se acepta la H0

Si el valor de sig. es < 0.05 se rechaza la H0

Tabla 11*Relación entre Control y Satisfacción del usuario*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción	,457	100	,000	,922	100	,000
Gestión	,523	100	,000	,874	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo al número de elementos del estudio mayor a 50 por consiguiente se utilizó la prueba de Kolmogorov – Smirnov y al contar con un nivel de significancia bilateral de .000, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna debido a que el nivel de significancia es menor a 0.05, por consiguiente, la distribución no es normal, es así que para realizar la prueba de hipótesis se utilizará la técnica estadística Rho de Spearman.

4.2.2 Prueba de hipótesis**4.2.2.1 hipótesis general**

H0: No existe relación entre la gestión del servicio y la satisfacción del usuario

H1: Existe relación entre la gestión del servicio y la satisfacción del usuario

Regla de decisión para hipótesis general y específica:

Si el valor de sig. Es ≥ 0.05 se acepta la H0

Si el valor de sig. Es < 0.05 se rechaza la H0

Tabla 12*Correlación entre Gestión del servicio y Satisfacción del usuario*

			Gestión	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

La tabla 12 presenta un Rho Spearman de 0.646 que significa que existe una correlación positiva considerable entre las variables (Anexo 6), asimismo se observa que el nivel de significancia es menor a 0.05 con un valor de 0.000 lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, esto significa que, a mayor desarrollo de la gestión del servicio en la Municipalidad de Quellouno mayor es la satisfacción del usuario.

Tabla 13

Correlación entre Planificación y Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario	planificación
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,663**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
planificación	Coeficiente de correlación	,663**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

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

La tabla 13 presenta un Rho Spearman de 0.663 que significa que existe una correlación positiva considerable entre las variables (Anexo 6), asimismo se observa que el nivel de significancia es menor a 0.05 con un valor de 0.000 lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, indicando que existe una relación entre la planificación y la satisfacción del usuario. De esta forma, se afirma que a mayor planificación mayor será la satisfacción del usuario.

Tabla 14*Correlación entre Organización y Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario	Organización
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,615**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Organización	Coeficiente de correlación	,615**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

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

La tabla 14 presenta un Rho Spearman de 0.615 que significa que existe una correlación positiva considerable entre las variables (Anexo 6), asimismo se observa que el nivel de significancia es menor a 0.05 con un valor de 0.000 lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, indicando que existe una relación entre la organización y la satisfacción del usuario. De esta forma, se afirma que a mayor organización mayor será la satisfacción del usuario.

Tabla 15*Correlación entre Dirección y Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario	dirección
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,516**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
dirección	Coeficiente de correlación	,516**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

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

La tabla 15 presenta un Rho Spearman de 0.516 que significa que existe una correlación positiva considerable entre las variables (Anexo 6), asimismo se observa que el nivel de significancia es menor a 0.05 con un valor de 0.000 lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, indicando que existe una relación

entre la dirección y la satisfacción del usuario. De esta forma, se afirma que a mayor dirección mayor será la satisfacción del usuario

Tabla 16

Correlación entre Control y Satisfacción del usuario

		Satisfacción	Control
		del usuario	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,624**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Control	Coeficiente de correlación	,624**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

La tabla 16 presenta un Rho Spearman de 0.624 que significa que existe una correlación positiva considerable entre las variables (Anexo 6), asimismo se observa que el nivel de significancia es menor a 0.05 con un valor de 0.000 lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, indicando que existe una relación entre el control y la satisfacción del usuario. De esta forma, se afirma que a mayor control mayor será la satisfacción del usuario,

V. DISCUSIÓN

La investigación permitió contrastar los resultados con los antecedentes del marco teórico de manera precisa. Estos se describen en detalle a continuación: Al inicio del proyecto se estableció un propósito amplio: conocer el vínculo entre la gestión del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, Provincia de La Convención, Cusco 2022. La tabla 12 revela que $Rho=0,646$ indica una conexión positiva significativa. Todo lo dicho en el párrafo anterior fue contrastado con el estudio de Tejeda Cáceres (2021), en su investigación, Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, 2020, donde se observó un resultado de $r=0,953$, demostrando una alta correlación positiva entre sus variables de estudio. De esta forma se observó que existe coincidencia en los trabajos de investigación respecto a la correlación, sin embargo, los valores obtenidos difieren de una correlación positiva considerable a una correlación positiva perfecta y esto podría ser originado a distintos factores como nivel de educación de la comunidad encuestada, el interés por colaborar con una investigación y los indicadores utilizados en la variable satisfacción del usuario. Así mismo Van Vaerenbergh et al. (2019), se enfoca en la relación de la satisfacción del usuario con la gestión del servicio al mencionar que el proceso de mejora de servicio depende de la reacción que tenga la organización a través de sus procesos administrativos.

En el caso del objetivo específico número uno, el trabajo de investigación identificó la relación entre la planeación de la gestión del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, provincia La Convención, Cusco 2022. La tabla 13 demostró un resultado de 0.663 que significa una correlación positiva considerable. Estos resultados demostraron que la planificación incrementa la satisfacción del usuario, estableciendo metas, políticas, que incentiven al trabajador a mejorar su servicio y por tanto la atención a las necesidades del usuario. Estos datos fueron contrastados con la investigación de Tapia Cruz (2016) que tiene como título calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno, demostrando un resultado de correlación alta positiva de $r=0.92$ entre sus variables. De esta forma se observó que existe coincidencia

en los trabajos de investigación respecto a la correlación, sin embargo, los valores obtenidos difieren de una correlación positiva considerable a una correlación positiva perfecta y esto podría ser originado debido a que la variable calidad de servicio tiene mayores indicadores que se relacionan con la satisfacción del usuario, de las que tiene la dimensión planificación en la presente investigación. Corroborando la teoría de Hogreve et al. (2017), el cual se enfoca en la planeación para resolver problemas de forma efectiva y rápida para obtener niveles de satisfacción del usuario altos y evitar las consecuencias negativas.

En el trabajo de investigación se seleccionaron dos objetivos particulares: la organización y la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, Provincia de La Convención, Cusco 2022.

La tabla 14 muestra una asociación positiva y significativa de 0,615. Los resultados demostraron que la organización mejora la felicidad de los usuarios al desarrollar la comunicación, la colaboración y el incentivo, lo que estimula a los trabajadores a mejorar la coordinación y seguir los principios organizacionales, lo que resulta en un adecuado placer para el usuario. Con una buena correlación de $r=0,921$ en todas sus variables, Tapias Olarte (2019) Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de las escuelas públicas del municipio de Socorro de la Universidad Libre, Colombia. De esta forma se observó que existe coincidencia en los trabajos de investigación respecto a la correlación, sin embargo, los valores obtenidos difieren de una correlación positiva considerable a una correlación positiva perfecta y esto podría ser originado debido a las condiciones propicias del entorno donde se realizó la investigación. Corroborando lo mencionado por Makki & Zein, (2021) el cual sostiene que la buena organización de recursos humanos y materiales rigen el comportamiento de todo el personal teniendo un efecto directo en la satisfacción del usuario.

Para el objetivo específico número tres, el trabajo de investigación identificó la relación entre la dirección y la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, provincia La Convención, Cusco 2022. La tabla 15 demostró un resultado de 0.516 que significa una correlación positiva considerable. Estos resultados demostraron que la dirección

incrementa la satisfacción del usuario, estableciendo el empoderamiento y una buena estructura organizacional, que incentiven al trabajador a mejorar su servicio y por tanto la atención a las necesidades del usuario. Estos datos fueron contrastados con la investigación de Perez (2018) que tiene como título Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua, demostrando un resultado de relación causal directa de $r=0.75$ entre sus variables. De esta forma se observó que existe coincidencia en los trabajos de investigación respecto a la correlación, sin embargo, los valores obtenidos difieren de una correlación positiva considerable a una correlación positiva muy fuerte y esto podría ser originado debido a la variable satisfacción laboral que tiene como evaluación a los trabajadores de la empresa lo cual crea un sesgo respecto a las funciones de gestión que realizan generando una mayor correlación. Corroborando lo mencionado por Sueyoshi et al., (2020), el cual sostiene que los conflictos internos y externos de una organización se eliminan a medida que se cumplen los objetivos teniendo como efecto la satisfacción del usuario.

Para el objetivo específico número cuatro, el trabajo de investigación identificó la relación entre el control y la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, provincia La Convención, Cusco 2022. La tabla 16 demostró un resultado de 0.624 que significa una correlación positiva considerable. Estos resultados demostraron que el control incrementa la satisfacción del usuario, estableciendo un control preliminar, concurrente y de retroalimentación, que incentiven al trabajador a desempeñarse dentro del marco normativo establecido por la institución cumpliendo con el objetivo organizacional que es velar por el cumplimiento de las necesidades del usuario. Estos datos fueron contrastados con la investigación de Fasabi (2020) que tiene como título Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión Municipal de la ciudad de México, demostrando una relación directa significativa entre las variables con una $r = 0.892$. De esta forma se observó que existe coincidencia en los trabajos de investigación respecto a la correlación, sin embargo, los valores obtenidos difieren de una correlación positiva considerable a una correlación positiva muy fuerte y esto podría ser originado debido a la variable

desempeño laboral que tiene como comunidad objetivo a los colaboradores de la institución, lo cual crea un sesgo respecto a las funciones de gestión que realizan, generando una mayor correlación.

Esto fue corroborado por Busoi et al. (2022). el cual sostiene que una organización el administrador emplea diferentes estrategias para garantizar que se hagan las cosas correctas en el momento adecuado y que los que están bajo él se ajuste al comportamiento esperado y deseable, logrando de esta forma la satisfacción del usuario.

VI. CONCLUSIÓN

Se formula una conclusión en base a los objetivos y resultados del estudio:

Primero. El Rho de Spearman de 0,646 indica que existe una fuerte asociación entre la gestión de servicios y la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno en la provincia de La Convención, Cusco 2022. En consecuencia, una gestión eficaz de los servicios municipales mejora la satisfacción del cliente al asegurar que el proceso administrativo está bien desarrollado en todas sus etapas, lo que a su vez estimula a los empleados a disfrutar de su trabajo y a hacer bien su trabajo, lo que a su vez mejora el nivel de atención al usuario y los esfuerzos de resolución de problemas.

En segundo lugar, la asociación entre la planificación y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, Provincia de La Convención, Cusco 2022 se encontró mediante el Rho de Spearman de 0,663. Ya que esta cifra revela una correlación positiva y significativa entre las variables estudiadas. Finalmente, una mejor planificación en la municipalidad incrementa la felicidad del cliente al establecer y reforzar la visión, propósito, políticas y objetivos de la institución que orientan a los trabajadores a brindar un servicio de mayor calidad que incrementa la satisfacción del usuario. Esto se debe a una mejor planificación municipal.

En tercer lugar, se determinó la relación entre la organización y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, provincia de La Convención, Cusco 2022, ya que se obtuvo un Rho de Spearman de 0,615, lo que demuestra una considerable correlación positiva entre las variables de estudio. Este hallazgo se basó en que la Municipalidad del Distrito de Quellouno, provincia de La Convención, Cusco 2022, fue la ubicación de la investigación. En conclusión, la mejora de la gestión organizacional en la Municipalidad permite incrementar la satisfacción de los usuarios. Esto se logra a través del establecimiento y fortalecimiento de normas de trabajo, comportamiento, trabajo en equipo, motivación, comunicación y coordinación dentro de la institución. Todos estos factores contribuyen a que el trabajador pueda brindar una buena calidad de servicio, lo que a su vez logra la satisfacción del usuario.

Cuarto. Un Rho de Spearman de 0,516 demuestra una correlación positiva y significativa entre las variables de la investigación y el vínculo entre la gestión y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, provincia de La Convención, Cusco 2022. Conclusiones: La mayor capacidad de gestión de la Municipalidad le permite atender mejor a sus clientes a través de una mejor estructura organizacional, la delegación de autoridad y la ubicación de personal calificado en los puestos adecuados dentro de sus diferentes departamentos, todo lo cual contribuye a una mejor prestación de servicios y a un mayor nivel de satisfacción de los clientes.

Quinto. Como resultado, se calculó un valor de Rho de Spearman de 0,6244, lo que indica una fuerte asociación entre el control y la satisfacción de los usuarios en el municipio de Quellouno de Cusco 2022, la provincia de La Convención. Por lo tanto, es posible incrementar la satisfacción del usuario estableciendo y fortaleciendo las tres fases de control dentro de la institución que retroalimentan a los trabajadores y con respecto al marco normativo de la institución para brindar un buen servicio, que logre la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

En la presente investigación se realizan las recomendaciones de cada variable de forma independiente debido a que el estudio demuestra que existe una correlación entre ambas, es así que se menciona:

Primera. En relación a las variables gestión del servicio y satisfacción del usuario, se recomienda que dentro de la Municipalidad de Quellouno, se sugiere mejorar el proceso administrativo conformado por la planeación, organización, dirección y control, ya que todos los usuarios externos califican en un nivel medio y bueno dichos procesos, de esa manera se debe realizar un diagnóstico situacional para explorar las debilidades y amenazas de la Municipalidad, y así descubrir los factores clave que ayuden a potenciar la funcionalidad de la institución y por ende la satisfacción del usuario.

Es así que, en la variable satisfacción del usuario, se propone que dentro de la Municipalidad de Quellouno, haciendo mención a la cultura organizacional, se debe incluir en la misma la calidad de servicio al usuario, esto a través de un proceso de causa y efecto que ayude a mejorar la satisfacción del usuario externo, esto debido a que todos los usuarios externos tienen un sesgo hacia la actitud negativa respecto a la atención y el servicio ofrecido por la Municipalidad.

Segunda. En relación a la dimensión de la planificación, se propone que dentro de la Municipalidad de Quellouno, debería actualizar el proceso de difusión de la filosofía de la institución de ese modo la visión, misión, así como, los objetivos serán entendidos de forma correcta integrando y comprometiendo a los trabajadores en el correcto cumplimiento de sus funciones.

Tercera. En relación a la dimensión de la organización, se propone que dentro de la Municipalidad de Quellouno, se mejore la comunicación dentro de la organización, ya que, con ello se logrará mejores resultados en los trámites realizados por el usuario de la institución elevando la satisfacción del usuario, del mismo modo sería recomendable realizar recordatorios periódicamente

respecto a las reglas de trabajo, de ese modo el trabajador se mantendrá actualizado.

Cuarto. En relación a la dimensión de dirección, se propone que dentro de la municipalidad de Quellouno se implementen un mejor proceso de empowerment para mejorar el rendimiento de los trabajadores a través de una mayor responsabilidad en sus funciones esto permitirá mejorar el desempeño en sus puestos de trabajo.

De esta forma el trabajador de la municipalidad tendrá una mejor perspectiva de cómo funciona la estructura de la organización.

Quinto. En relación a la dimensión del control, se sugiere que dentro de la Municipalidad de Quellouno, se realice periódicamente auditorias que permitan cumplir de forma eficaz los controles preliminares, concurrentes y de retroalimentación, todo ello con el fin de establecer orden dentro de la institución, manteniendo la sostenibilidad en relación a las funciones de los trabajadores, de esa forma se tendrá un parámetro que ayudará a tener un nivel mínimo de satisfacción del usuario aceptable.

REFERENCIAS

- Aragon Hanco, A. S. (2019). *La aplicación de los componentes del control interno en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Macari, periodo: 2017.*
- Babin, B. J., Zhuang, W., & Borges, A. (2021). Managing service recovery experience: Effects of the forgiveness for older consumers. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 58, 102222. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102222>
- Brito, E., Pais, L., dos Santos, N. R., & Figueiredo, C. (2020). Knowledge management, customer satisfaction and organizational image discriminating certified from non-certified (ISO 9001) municipalities. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Busoi, G., Ali, A., & Gardiner, K. (2022). Antecedents of emotional labour for holiday representatives: A framework for tourism workers. *Tourism Management*, 89, 104450.
- Bustamante García, S., Valles Coral, M. Á., Cuellar Rodríguez, I. E., & Lévano Rodríguez, D. (2021). Policies based on ISO 27001: 2013 and its influence on information security management in municipalities of Peru. *Enfoque UTE*, 12(2), 69–79.
- Campos-Alba, C. M., Garrido-Rodríguez, J. C., Plata-Díaz, A. M., & Pérez-López, G. (2021). The selective collection of municipal solid waste and other factors determining cost efficiency. An analysis of service provision by spanish municipalities. *Waste Management*, 134, 11–20.

- Campoverde Guerra, L. L. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2020.*
- Carreazo Rosadio, J. M. (2018). *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo 2017.*
- Concepcion-Toledo, D. N. (2019). Metodología de la investigación: Origen y construcción de una tesis doctoral. *Revista Científica de La UCSA*, 6(1), 76–87.
- de Franco, M. F., & Solórzano, J. L. V. (2020). *Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: análisis teórico Paradigms, approaches and methods of investigation: theoretical analysis Paradigmas, abordagens e métodos de pesquisa: análise teórica.*
- Enshaei, H., Manzari Tavakoli, H., Salajegheh, S., Pourkiani, M., & Babaei, H. (2020). Presenting A Model of the Social Factors Effective in the Service Quality of the Municipalities of Mazandaran. *Agricultural Marketing and Commercialization Journal*, 4(1), 60–76.
- Fanelli, R. M., & Romagnoli, L. (2020). Customer satisfaction with farmhouse facilities and its implications for the promotion of agritourism resources in Italian municipalities. *Sustainability*, 12(5), 1749.
- Fasabi, J. B. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 1737–1753.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.189

- González Támara, L. (2018). *Análisis exploratoria de datos: Una introducción a la estadística descriptiva y probabilidad*. Editorial Tadeo Lozano.
- Gopi, B., & Samat, N. (2020). The influence of food trucks' service quality on customer satisfaction and its impact toward customer loyalty. *British Food Journal*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hogreve, J., Bilstein, N., & Mandl, L. (2017). Unveiling the recovery time zone of tolerance: When time matters in service recovery. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(6), 866–883.
- Huancapaza Canaza, I. G. (2018). *La recaudación tributaria y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Puno, periodos 2016-2017*.
- Huancollo Chambi, J. L. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco–Huancané–Puno, 2017*.
- Iacocca, K., Mahar, S., & Wright, P. D. (2021). Strategic Horizontal Integration for Drug Cost Reduction in the Pharmaceutical Supply Chain. *Omega*, 102589.
- Ibarra Zegarra, L. P. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, 2021*.
- Ing, P. G., Zheng Lin, N., Xu, M., & Thurasamy, R. (2020). Customer loyalty in Sabah full service restaurant. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 32(7), 1407–1429. <https://doi.org/10.1108/APJML-07-2019-0437>

- Katongole, R. (2021). *Local revenue management and service delivery in municipalities in Uganda*. Nkumba university press Entebbe.
- Lévano, L. (2019). Instituto de Gobierno y de Gestión Pública. *Revista, N°4(2)*, 0–47.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/articloe/view/211/385>
- Lim, E. A. C., Lee, Y. H., & Foo, M. Der. (2017). Frontline employees' nonverbal cues in service encounters: a double-edged sword. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(5), 657–676. <https://doi.org/10.1007/s11747-016-0479-4>
- Lopez Bejarano, J. C. (2019). *Desempeño del personal y satisfacción del usuario: Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017*.
- Makki, M., & Zein, A. E. L. (2021). The Impact of Change Management on Service Quality: Case Study for Lebanese Municipalities. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 109.
- Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3), 110–123.
- Meneses Paucar, P. (2019). *Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad de Independencia*.
- Meza Cruz, E. E. (2019). *Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018*.

- Morales, Y. (2018). Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia, 2018. *Universidad Peruana Unión*, 82. <http://200.121.226.32:8080/handle/UPEU/2845>
- Moreano, A. B. R., Montalvo, J. P. S., & Guzmán, L. A. C. (2021). Citizen participation in project management in the Municipalities of Peru. *Revista Imaginario Social*, 4(2).
- Ngo, V. M., & Nguyen, H. H. (2016). The relationship between service quality, customer satisfaction and customer loyalty: An investigation in Vietnamese retail banking sector. *Journal of Competitiveness*.
- Ninatanta Rujel, J. Á. (2020). *Calidad de servicio en la satisfacción del usuario en el área administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú-2020*.
- Olaniyan, T. O., Ramírez-Asís, E. H., Dextre-Martinez, W. R., Huerta-Soto, R. M., & Guerra-Muñoz, M. E. (2020). Bankserv model and customer loyalty in the Peruvian Financial System. *Psychology and Education Journal*, 57(8), 851–863.
- Perez, A. del C. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua*. 133. [http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28321%0Ahttp://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28321/1/45 GTH.pdf](http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28321%0Ahttp://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28321/1/45%20GTH.pdf)
- Quero Virla, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 12, 248–252. <https://doi.org/10.1109/igarss.2004.1370608>

- Rao, M. S. (2019). A blueprint to build women chief executive officers globally. *Thunderbird International Business Review*, 61(2), 99–104.
<https://doi.org/10.1002/tie.21990>
- Reyes, T., & Mariela, Y. (2019). Gestión administrativa y su influencia en la cultura tributaria de la municipalidad provincial de Chiclayo, año 2018. *SUNEDU*.
- Sampieri Hernandez, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la investigación (Sexta). McGraw-Hill / Interamericana Editores, s.a. de C.V.
- Salazar Yépez, W., & Cabrera Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13.
<https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Stallvik, M., Flemmen, G., Salthammer, J. A., & Nordfjærn, T. (2019). Assessing health service satisfaction among users with substance use disorders within the municipalities in Norway. *Substance Abuse Treatment, Prevention, and Policy*, 14(1), 18.
- Sueyoshi, C., Takagi, H., & Inenaga, K. (2020). Developing Practical Management Support System for Regional Public Transportation Service Provided by Municipalities. *Proceedings of the 2020 the 4th International Conference on Compute and Data Analysis*, 23–28.

- Suri, A., Huang, B., & Sénécal, S. (2019). I can forgive you, but I can't forgive the firm: An examination of service failures in the sharing economy. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 27(4), 355–370.
- Surichaqui Vivanco, L. M. (2020). Cultura organizacional y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Apurímac-Perú. *Revista Científica Guacamaya*, 5(1), 109–121. <https://doi.org/10.48204/j.guacamaya.v5n1a9>
- Tapia Cruz, M. O. (2016). *El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno*. 14–16.
- Tapia Puscán, J. L. (2021). *Gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Vista Alegre, año 2021*.
- Tapias Olarte, X. L. (2019). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los empleados de colegios públicos del Municipio del Socorro* (Issue April). Universidad Libre.
- Tejeda Cáceres, A. B. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020*.
- Van Vaerenbergh, Y., Varga, D., De Keyser, A., & Orsingher, C. (2019). The service recovery journey: Conceptualization, integration, and directions for future research. *Journal of Service Research*, 22(2), 103–119.
- Viedma, C. (2018). *Estadística descriptiva e inferencial*. Madrid: Ediciones IDT.

- Wallace, B., Knudson, D., & Gheidi, N. (2020). Incorporating problem-based learning with direct instruction improves student learning in undergraduate biomechanics. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 27(July), 100258. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2020.100258>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education,.
- Zheng, W., Li, M., Lin, Z., & Zhang, Y. (2022). Leveraging tourist trajectory data for effective destination planning and management: A new heuristic approach. *Tourism Management*, 89, 104437.
- Zhu, Z., Liu, Y., Cao, X., & Dong, W. (2022). Factors Affecting Customer Intention to Adopt a Mobile Chronic Disease Management Service: Differentiating Age Effect From Experiential Distance Perspective. *Journal of Organizational and End User Computing (JOEUC)*, 34(4), 1–23.

ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de operacionalización de la variable gestión del servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Gestión del servicio	Es el manejo apropiado de los recursos de los que dispone una organización para la prestación de los servicios. Circunscribiendo una larga lista de actividades, se enfoca en el uso eficiente de los recursos, en la medida en que debe maximizarse sus beneficios (Tapia Puscán, 2021)	La gestión del servicio fue medido a través de dimensiones como la planificación, dirección, organización y control con el usuario, usándose como técnica de medición la encuesta y el cuestionario tipo Likert a los usuarios de la Municipalidad de Quellouno.	Planificación	Misión	01 y 02	ordinal
				Visión	03 y 04	(1) nunca
				Políticas	05 y 06	(2) casi nunca
				Metas	07 y 08	(3) regularmente
			Dirección	Puestos de trabajo.	09 y 10	(4) casi siempre
				Responsabilidad	11 y 12	(5) siempre
				Estructura organizacional	13 y 14	
			Organización	Reglas de trabajo.	15 y 16	
				Comportamiento	17 y 18	
				El trabajo en equipo	19 y 20	
				Motivación	21 y 22	
				Comunicación	23 y 24	
			Control	Coordinación	25 y 26	
				Control preliminar	27 y 28	
				Control concurrente	29 y 30	
Control de retroalimentación	31 y 32					

Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Es el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Tapia Puscán, 2021)	La satisfacción del usuario fue medido a través de dimensiones como capacidad de respuesta, bienes tangibles y empatía del trabajador. Se usará como herramienta la técnica de medición y el cuestionario tipo Likert a los usuarios de la Municipalidad de Quellouno.	Capacidad de respuesta	Disponibilidad	33 y 34	ordinal
				Resolución de problemas	35 y 36	(1) nunca
				Conocimiento interno	37 y 38	(2) casi nunca
				Competencias	39 y 40	(3) regularmente
				Nivel de información	41 y 42	(4) casi siempre
				Confiabilidad	43 y 44	(5) siempre
				Pulcritud	45 y 46	
			Tangibles	Instalaciones	47 y 48	
				Equipamiento	49 y 50	
				Conservación	51 y 52	
				Seguridad	53 y 54	
			Empatía	Disponibilidad	55 y 56	
				Reacción	57 y 58	
				Atención personalizada	59 y 60	
				Cumplimiento	61 y 62	
				Respeto	63 y 64	
				Planes de contingencia	65 y 66	
Filosofía	67 y 68					
Agilidad	69 y 70					

ANEXO 2 Cálculos del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * P * E}{(N - 1) * P^2 + Z^2 * P * E}$$

Dónde:

N: Tamaño de la población

Z: Nivel de confianza

P: Proporción que se supone que existe en la población

E: Margen de error

Reemplazando valores tenemos:

N: 10100

Z: 1.96 (nivel de confianza de 95%)

P: 0.5

E: 0.05

$$n = \frac{10100 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(10100 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 370 usuarios

ANEXO 3 Escala de valoración de Rho de Spearman

Coefficiente de Correlación por jerarquías de Rho Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: adaptado por Hernández Sampieri et al (2010)

ANEXO 04 Escala de Alfa de Cronbach

Escala de Alfa de Cronbach para medir confiabilidad

<i>Rango</i>	<i>Magnitud</i>
<i>0.81-1.00</i>	<i>Muy alta</i>
<i>0.61-0.80</i>	<i>Alta</i>
<i>0.41-0.60</i>	<i>Moderada</i>
<i>0.21-0.40</i>	<i>Baja</i>
<i>0.01-0.20</i>	<i>Muy baja</i>

Fuente: adaptado por Hernández Sampieri et al (2010)

ANEXO 05 Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de “gestión de servicio”

Estimado(a) participante la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene como finalidad la obtención de información acerca de la gestión de servicio de la Municipalidad Distrital de Quellouno; donde usted realiza el uso del servicio, la investigación tiene un carácter netamente académico y se guardara la debida confidencialidad de la información

INSTRUCCIONES: en la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de característica acerca de gestión de servicio cada una de ellas va seguida cinco posibles alternativas de respuesta debes calificar. Responde marcando con una (x) la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1.NUNCA

2.CASI NUNCA

3.REGULARMENTE

4.CASI SIEMPRE

5.SIEMPRE

GESTIÓN DE SERVICIO						
Nº	ÍTEMS	nunca	Casi nunca	regular mente	Casi siempre	siempre
1	¿La Municipalidad expone su misión en sus instalaciones de forma visible?					
2	¿La Municipalidad expone su misión en plataforma web y/o redes sociales?					
3	¿La Municipalidad expone su visión en sus instalaciones de forma visible?					
4	¿La Municipalidad expone su visión en página web y/o redes sociales?					
5	¿Los trabajadores de la Municipalidad informan acerca de los días no laborables en la Municipalidad?					
6	¿La Municipalidad da a conocer las políticas referentes a horarios de atención en la Municipalidad?					
7	¿La reducción de los impactos del riesgo de desastres se realiza de forma participativa con representantes de la sociedad en reuniones dentro de la Municipalidad?					
8	¿Las metas son difundidas por la Municipalidad a través de su página web?					
9	¿Los responsables de las diferentes oficinas de la Municipalidad se encuentran desempeñando sus funciones en sus puestos de trabajo?					
10	¿Los puestos de trabajo están estrechamente ligados a las necesidades operativas de la Municipalidad?					

11	¿En las diferentes oficinas de la Municipalidad existe por lo menos un trabajador público responsable de la atención al ciudadano?					
12	¿Los servidores públicos brindan solución de diversos problemas en un determinado trámite administrativo demostrando responsabilidad?					
13	¿El organigrama de la Municipalidad se exhibe en lugar visible en la Municipalidad?					
14	¿El flujograma de los procesos administrativos para realizar trámites administrativos es expuesto de forma clara en las instalaciones de la Municipalidad?					
15	¿Se puede acceder fácilmente al reglamento de organización y funciones de la Municipalidad?					
16	¿Considera usted que se aplica de manera efectiva las reglas de trabajo sin ninguna distinción?					
17	¿El servidor público de la Municipalidad posee una buena actitud para atender a los ciudadanos de la Municipalidad?					
18	¿El comportamiento del servidor público de la Municipalidad es empático para brindar apoyo al usuario?					
19	¿Se realiza trabajo en equipo entre las diferentes oficinas administrativas de la Municipalidad para solucionar problemas?					
20	¿Usted cree que el trabajo en equipo que se imparte en la Municipalidad es el más adecuado?					
21	¿El personal de la Municipalidad presta sus servicios para atender casos de emergencia fuera del horario del trabajo?					
22	¿El personal de la Municipalidad invita a los usuarios a las diferentes actividades relacionadas con el desarrollo del Distrito?					
23	¿Existe una comunicación fluida entre las oficinas administrativas de la Municipalidad?					
24	¿Los servidores públicos brindan información completa a los usuarios?					
25	¿Existe reuniones entre las oficinas administrativas para la resolución de conflictos administrativos en la Municipalidad?					
26	¿Existe reuniones entre los servidores públicos y los usuarios para realizar trámites administrativos correctos?					
27	¿La Municipalidad evalúa el desempeño de las funciones del personal como un control previo?					
28	¿Existe un buzón de sugerencias accesible para los usuarios de la Municipalidad para tener un control previo de las funciones de los servidores públicos?					
29	¿La Municipalidad controla la permanencia de los trabajadores en sus respectivos puestos laborales?					
30	¿La Municipalidad controla el horario de atención en las oficinas administrativas?					
31	¿Para realizar el control de retroalimentación en la Municipalidad, es de fácil acceso al libro de reclamaciones por parte del usuario?					
32	¿Para realizar el control de retroalimentación en la Municipalidad, las quejas realizadas por el usuario son canalizadas a tiempo?					

Cuestionario de "satisfacción del usuario"

Estimado(a) participante la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene como finalidad la obtención de información acerca de la satisfacción del servicio de la Municipalidad Distrital de Quellouno; donde usted realiza el uso del servicio, la investigación tiene un carácter netamente académico y se guardara la debida confidencialidad de la información

INSTRUCCIONES: en la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de característica acerca de satisfacción del usuario cada una de ellas va seguida cinco posibles alternativas de respuesta debes calificar. Responde marcando con una (x) la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1.NUNCA	2.CASI NUNCA	3.REGULARMENTE	4.CASI SIEMPRE	5.SIEMPRE
---------	--------------	----------------	----------------	-----------

SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
Nº	ÍTEMS	nunca	Casi nunca	regularmente	Casi siempre	siempre
1	¿Los servidores públicos de la Municipalidad tienen tiempo disponible para atender las consultas de los usuarios?					
2	¿Los servidores públicos de la Municipalidad están dispuestos a enseñar sobre la forma de realizar trámites administrativos correctos a los usuarios?					
3	¿Los servidores públicos de la Municipalidad resuelven problemas del usuario para un correcto proceso de sus trámites administrativos?					
4	¿Los servidores públicos resuelven problemas del usuario cuando se ha extraviado algún documento dentro de la Municipalidad?					
5	¿Los servidores públicos de la Municipalidad tienen conocimiento de sus funciones?					
6	¿Los servidores públicos de la Municipalidad tienen conocimiento de las políticas internas de la institución?					
7	¿Los servidores públicos de la Municipalidad saben redactar documentos para realizar trámites administrativos?					
8	¿Los servidores públicos de la Municipalidad manejan tecnología de la información que les ayuda a realizar eficazmente sus funciones?					
9	¿Los servidores públicos de la Municipalidad informan a los usuarios exactamente el tiempo de duración de su trámite respectivo?					
10	¿Los servidores públicos de la Municipalidad informan a los usuarios a tiempo cuando su trámite tiene alguna observación?					
11	¿Existe confiabilidad en los trámites administrativos realizados en la Municipalidad?					
12	¿Existe confiabilidad en las funciones que realizan los servidores públicos de la Municipalidad?					
13	¿La Municipalidad cuenta con servidores públicos de apariencia impecable?					

14	¿La Municipalidad mantiene sus instalaciones con total pulcritud?					
15	¿La Municipalidad tiene instalaciones visualmente agradables?					
16	¿La Municipalidad tiene instalaciones que no generan riesgo al usuario?					
17	¿La Municipalidad cuenta con equipos de oficina modernos?					
18	¿La Municipalidad cuenta con equipamiento de seguridad?					
19	¿La Municipalidad conserva los registros de los trámites realizados por el usuario?					
20	¿La Municipalidad conserva sus instalaciones con mantenimientos programados?					
21	¿La Municipalidad tiene en sus instalaciones señalizaciones de seguridad?					
22	¿La Municipalidad tiene zonas seguras en casos de sismos?					
23	¿Los servidores públicos de la Municipalidad están dispuestos a las necesidades específicas de los usuarios?					
24	¿Los servidores públicos de la Municipalidad están disponibles para la atención al usuario en sus horas de trabajo?					
25	¿Los servidores públicos de la Municipalidad tienen capacidad de respuesta de forma ágil ante reclamos del usuario?					
26	¿Los servidores públicos de la Municipalidad tienen capacidad de respuesta eficiente ofreciendo información correcta al usuario?					
27	¿Los jefes de las oficinas administrativas brindan a los usuarios una atención personalizada cuando existen reclamos?					
28	¿Los jefes de las oficinas administrativas resuelven problemas del usuario dentro de la institución de forma personalizada?					
29	¿Los servidores públicos de la Municipalidad cumplen a tiempo los trámites administrativos?					
30	¿Los servidores públicos de la Municipalidad cumplen de forma correcta los trámites administrativos?					
31	¿Los servidores públicos de la Municipalidad tratan con respeto a los usuarios?					
32	¿La Municipalidad promueve el respeto en sus valores institucionales?					
33	¿Existe planes de contingencia ante eventualidades que dificultan la atención al usuario por parte de la Municipalidad?					
34	¿Existe planes de contingencia ante eventualidades que ocurran en sus sistemas que dificulten realizar trámites administrativos en la Municipalidad?					
35	¿La Municipalidad expone en áreas visibles su filosofía organizacional respecto al código de ética?					
36	¿La Municipalidad expone en áreas visibles su filosofía organizacional respecto a sus valores institucionales?					
37	¿Los servidores públicos de la Municipalidad brindan una atención con agilidad a los usuarios?					
38	¿Los servidores públicos de la Municipalidad resuelven con agilidad las consultas de los usuarios?					

ANEXO 06 Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. EDGARD FRANCISCO CERVANTES RAMÓN

I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor del instrumento: SANCHEZ LEGUIA, MAGALY YURELY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : La gestión del servicio

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80 %

Ate, 25 de febrero del 2022



 Firma de experto informante

 DNI N°06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. EDGARD FRANCISCO CERVANTES RAMÓN
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: SANCHEZ LEGUIA, MAGALY YURELY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					81
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Satisfacción del usuario

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13		✓			
14		✓			
15		✓			
16		✓			
17		✓			
18		✓			
19		✓			
20		✓			
21		✓			
22		✓			
23		✓			
24		✓			
25		✓			
26		✓			
27		✓			
28		✓			
29		✓			
30		✓			
31		✓			
32		✓			
33		✓			
34		✓			
35		✓			
36		✓			
37		✓			
38		✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

81 %

Ate, 25 de febrero del 2022



 Firma de experto informante
 .DNI N°06614765.-----

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. JAVIER FÉLIX NAVARRO TAPIA
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: SANCHEZ LEGUIA, MAGALY YURELY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : La gestión del servicio

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			

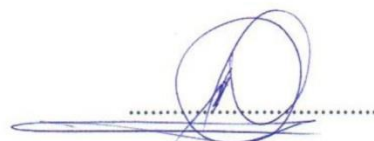
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80 %

Ate, 25 de febrero del 2022



Firma de experto informante

.....
DNI N°08814139.....

13		✓			
14		✓			
15		✓			
16		✓			
17		✓			
18		✓			
19		✓			
20		✓			
21		✓			
22		✓			
23		✓			
24		✓			
25		✓			
26		✓			
27		✓			
28		✓			
29		✓			
30		✓			
31		✓			
32		✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80 %

Ate, 25 de febrero del 2022



Firma de experto informante
DNI N°08814139

13		✓			
14		✓			
15		✓			
16		✓			
17		✓			
18		✓			
19		✓			
20		✓			
21		✓			
22		✓			
23		✓			
24		✓			
25		✓			
26		✓			
27		✓			
28		✓			
29		✓			
30		✓			
31		✓			
32		✓			
33		✓			
34		✓			
35		✓			
36		✓			
37		✓			
38		✓			

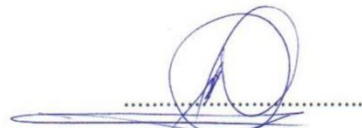
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

81 %

Ate, 25 de febrero del 2022



Firma de experto informante
DNI N°08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ALFREDO ALONSO LÓPEZ _____
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN _____
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
- I.5. Autor del instrumento: SANCHEZ LEGUIA, MAGALY YURELY _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : La gestión del servicio

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80 %

Ate, 25 de febrero del 2022



Firma de experto informante

DNI N°09460324

13		✓			
14		✓			
15		✓			
16		✓			
17		✓			
18		✓			
19		✓			
20		✓			
21		✓			
22		✓			
23		✓			
24		✓			
25		✓			
26		✓			
27		✓			
28		✓			
29		✓			
30		✓			
31		✓			
32		✓			
33		✓			
34		✓			
35		✓			
36		✓			
37		✓			
38		✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80 %

Ate, 25 de febrero del 2022



Firma de experto informante
DNI N°09460324

ANEXO 07: Matriz de datos

Variabl Dimen	Gestión del servicio																																
	Planificación								Dirección						Organización								Control										
	Mision		Visión		Polític		Metas		Puest		Respons		Estructu		Regla		Comporta		El		Motiva		Comuni		Coordin		Contr		Control		Control de		
Indicad	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem	ltem			
Participantes																																	
1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1
2	4	2	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	5	4	4	2	
3	2	1	4	2	3	2	3	3	1	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	2	
4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2	
5	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	
6	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4	1	2	1	
7	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	
8	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	
9	4	2	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	2	2	4	5	4	2	
10	2	1	4	2	3	2	3	3	1	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	
11	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2	
12	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	
13	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4	1	2	1	
14	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	
15	2	1	4	2	3	2	3	3	1	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	
16	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2	
17	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	
18	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4	1	2	1	
19	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	
20	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	
21	4	2	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	2	2	2	4	5	4	2	
22	2	1	4	2	3	2	3	3	1	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	
23	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2	
24	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	
25	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4	1	2	1	
26	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	
27	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	
28	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4	1	2	1	

29	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	
30	2	1	4	2	3	2	3	3	1	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	
31	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	
32	4	2	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	5	4	2	
33	2	1	4	2	3	2	3	3	1	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	
34	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2	
35	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	
36	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4	1	2	1	
37	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	
38	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	
39	4	2	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	5	4	2	
40	2	1	4	2	3	2	3	3	1	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	
41	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2	
42	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	
43	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	2	4	3	2	3	3	2	4	1	2	1	
44	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	
45	2	1	4	2	3	2	3	3	1	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	
46	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2	
47	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	
48	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4	1	2	1	
49	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	
50	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	
51	4	2	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	5	4	2	
52	2	1	4	2	3	2	3	3	1	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	
53	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2	
54	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	
55	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4	1	2	1	
56	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	
57	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	
58	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4	1	2	1	
59	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	
60	2	1	4	2	3	2	3	3	1	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	
61	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	
62	4	2	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	5	4	2	
63	2	1	4	2	3	2	3	3	1	4	3	3	2	2	4	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	
64	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2
65	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	

66	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4	1	2	1
67	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4
68	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1
69	4	2	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	5	4	2
70	2	1	4	2	3	2	3	3	1	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2
71	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2
72	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3
73	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4	1	2	1
74	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4
75	2	1	4	2	3	2	3	3	1	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2
76	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2
77	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3
78	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	2	4	4	2	4	3	3	3	2	4	1	2	1
79	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4
80	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1
81	4	2	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	5	4	2
82	2	1	4	2	3	2	3	3	1	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2
83	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2
84	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3
85	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4	1	2	1
86	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4
87	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3
88	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4	1	2	1
89	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4
90	2	1	4	2	3	2	3	3	1	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2
91	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1
92	4	2	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	5	4	2
93	2	1	4	2	3	2	3	3	1	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2
94	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2
95	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3
96	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4	1	2	1
97	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4
98	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1
99	4	2	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	5	4	2
100	2	1	4	2	3	2	3	3	1	4	3	3	2	2	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2

Varia Dime Indic	Satisfacción del usuario																																								
	Capacidad de respuesta												Tangibles								Empatía																				
	Dispon		Reso		Conoc		Compe		Nivel		Confia		Pulcr		Instala		Equip		Conse		Segu		Dispon		Reac		Atenci		Cumpl		Resp		Plane		Filos		Agili				
Partic ipant es	lte m 33	lte m 34	lte m 35	lte m 36	lte m 37	lte m 38	lte m 39	lte m 40	lte m 41	lte m 42	lte m 43	lte m 44	lte m 45	lte m 46	lte m 47	lte m 48	lte m 49	lte m 50	lte m 51	lte m 52	lte m 53	lte m 54	lte m 55	lte m 56	lte m 57	lte m 58	lte m 59	lte m 60	lte m 61	lte m 62	lte m 63	lte m 64	lte m 65	lte m 66	lte m 67	lte m 68	lte m 69	lte m 70			
1	1	4	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3		
2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2		
3	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3		
4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	1	3	2	3	3	3	4	3	4			
5	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	2		
6	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	3	4	4	3	1	4	2	3	2	2	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3	
7	1	4	2	1	3	3	1	3	4	3	4	4	2	3	4	2	4	3	1	4	5	4	1	3	4	3	5	3	3	4	2	4	3	1	3	3	4	1			
8	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2			
9	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3		
10	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	1	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	
11	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	2		
12	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	3	4	4	3	1	4	2	3	2	2	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3	
13	1	3	2	3	3	3	1	3	4	3	4	4	2	3	4	2	4	3	1	4	5	4	1	3	4	3	5	3	3	4	2	4	3	1	3	3	4	1			
14	1	4	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3		
15	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2		
16	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3		
17	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	1	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	
18	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	2	
19	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	3	4	4	3	1	4	2	3	2	2	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	4	3	3	
20	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	
21	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	
22	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	1	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4
23	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	2	
24	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	3	4	4	3	1	4	2	3	2	2	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	2
25	1	3	2	3	3	3	1	3	4	3	4	4	2	3	4	2	4	3	1	4	5	4	1	3	4	3	5	3	3	4	2	4	3	1	3	3	4	1	3	4	1
26	1	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	
27	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	
28	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	

29	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2					
30	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	3	4	4	3	1	4	2	3	2	2	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3			
31	1	4	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3				
32	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2				
33	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3				
34	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	1	3	2	3	3	3	3	4	3	4				
35	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2					
36	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	3	4	4	3	1	4	2	3	2	2	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3			
37	1	4	2	1	3	3	1	3	4	3	4	4	2	3	4	2	4	3	1	4	5	4	1	3	4	3	5	3	3	4	2	4	3	1	3	3	4	1	3				
38	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2				
39	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3				
40	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	1	3	2	3	3	3	4	3	4	3				
41	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	2				
42	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	3	4	4	3	1	4	2	3	2	2	3	3	4	1	4	3	3	3	4	4	2	4	4	2	4	2	4	3	3			
43	1	3	2	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	2	3	4	2	4	3	1	4	5	4	1	3	4	3	5	3	3	4	2	4	3	1	3	3	4	1	3			
44	1	4	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3			
45	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2		
46	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3			
47	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	1	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4		
48	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2		
49	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	3	4	4	3	1	4	2	3	2	2	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3		
50	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	
51	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3		
52	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	1	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4		
53	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2		
54	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	3	4	4	3	1	4	2	3	2	2	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3		
55	1	3	2	3	3	3	1	3	4	3	4	4	2	3	4	2	4	3	1	4	5	4	1	3	4	3	5	3	3	4	2	4	3	1	3	3	4	1	3	3	4	1	
56	1	4	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3		
57	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	
58	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	
59	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2		
60	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	3	4	4	3	1	4	2	3	2	2	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3	3	
61	1	4	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3		
62	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2		
63	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
64	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	1	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
65	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	

66	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	3	4	4	3	1	4	2	3	2	2	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2	4	3	3	
67	1	4	2	1	3	3	1	3	4	3	4	4	2	3	4	2	4	3	1	4	5	4	1	3	4	3	5	3	3	4	2	4	3	1	3	3	4	1	
68	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	
69	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	
70	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	1	3	2	3	3	3	4	3	4	
71	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2	
72	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	3	4	4	3	1	4	2	3	2	2	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2	4	3	3	
73	1	3	2	3	3	3	1	3	4	3	4	4	2	3	4	2	4	3	1	4	5	4	1	3	4	3	5	3	3	4	2	4	3	1	3	3	4	1	
74	1	4	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	
75	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	
76	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	
77	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	1	3	2	3	3	3	4	3	4	
78	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2	
79	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	3	4	4	3	1	4	2	3	2	2	3	3	4	1	4	4	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	3	2
80	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	
81	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	
82	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	1	3	2	3	3	3	4	3	4	
83	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2	
84	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	3	4	4	3	1	4	2	3	2	2	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2	4	3	3	
85	1	3	2	3	3	3	1	3	4	3	4	4	2	3	4	2	4	3	1	4	5	4	1	3	4	3	5	3	3	4	2	4	3	1	3	3	4	1	
86	1	4	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	
87	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	
88	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	
89	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2	
90	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	3	4	4	3	1	4	2	3	2	2	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2	4	3	3	
91	1	4	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	
92	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2
93	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	
94	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	1	3	2	3	3	3	4	3	4	
95	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2	
96	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	3	4	4	3	1	4	2	3	2	2	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2	4	3	3	
97	1	4	2	1	3	3	1	3	4	3	4	4	2	3	4	2	4	3	1	4	5	4	1	3	4	3	5	3	3	4	2	4	3	1	3	3	4	1	
98	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	
99	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	
100	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3		4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	1	3	2	3	3	3	4	3	4	

ANEXO 8: Autorización de aplicación del instrumento

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

Quellouno, diciembre del 2021

Señores

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Ate

A través del presente, yo Richar Sota Condori, identificado (a) con DNI N° 24985257 representante de la empresa/institución, Municipalidad Distrital de Quellouno con el cargo de Gerente Municipal, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

- Magaly Yurely Sanchez Leguia

Está autorizada para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "La Gestión de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, la Convención Cusco 2022"

Si No

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO
LA CONVENCION -CUSCO
Lic. Adm. Richar Sota Condori
GERENTE MUNICIPAL

Firma y Sello

Nombre y Apellidos... Lic. Adm. Richar Sota Condori

Cargo... Gerente Municipal