



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en la
Municipalidad Distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Ayala Mamani, Felipe (ORCID: 0000-0001-8827-2729)

Perez Palazuelos, Edmundo (ORCID: 0000-0002-1340-8107)

ASESOR:

Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas (ORCID: 0000-0003-4831-9224)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional; a mis hijos Brayan Aderson, Yamile soledad y mis hermanos

Edmundo Perez

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar de mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, y permitirme cumplir con satisfacción en el desarrollo de la presente tesis, por ser los principales motivadores de mis sueños, gracias a ellos por confiar y creer en mis expectativas.

Felipe Ayala

AGRADECIMIENTO

Principalmente quiero agradecer a la Universidad César Vallejo por permitirnos aceptarnos como nuestra alma mater. Nuestro mayor agradecimiento a nuestro asesor metodológico Dr. Regner Nicolas Castillo Salazar y nuestro asesor técnico Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas, quienes nos guiaron en la realización del presente trabajo de investigación y nos ayudaron a superar los contratiempos dados, en el proceso de desarrollo. Un agradecimiento especial a nuestros familiares, por su comprensión y ánimo.

A todos muchas gracias.

Índice de contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variable y operacionalizar.....	11
3.3. Población, muestra, muestreo, y unidad de análisis.....	12
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimiento.....	13
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspecto Ético.....	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXO	32

Índice de tablas

Tabla 1	15
Tabla 2	15
Tabla 3	15
Tabla 4	16
Tabla 5	16
Tabla 6	16
Tabla 7	17
Tabla 8	17
Tabla 9	17
Tabla 10	18
Tabla 11	18
Tabla 12	19
Tabla 13	19
Tabla 14	20

Resumen

El objetivo general del estudio es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad el distrito de Pedro Vilca Apaza. Metodológicamente, se basa en un estudio de tipo aplicado, con enfoque cuantitativo, con rango de descripción correlacional y diseño no experimental; La muestra estuvo conformada por 319 usuarios a quienes se les aplicaron dos cuestionarios. Los resultados muestran que la calidad del servicio es percibida por los usuarios como buena, al igual que su satisfacción. En cuanto a las metas específicas se concluye que los factores tangibles tienen una relación moderada con la satisfacción del usuario, así como las habilidades profesionales del trabajador tienen una relación débil con la satisfacción del usuario, la seguridad también es un factor que tiene una relación débil con la satisfacción del usuario, para completar queda por demostrar que la calidad del servicio tiene una relación directa, positiva y moderada con la satisfacción del usuario

Palabras clave: Calidad de servicio, Satisfacción, usuario, Municipalidad

Abstract

The general objective of the study is to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the district of Pedro Vilca Apaza. Methodologically, it is based on an applied type study, with a quantitative approach, with a correlational description range and a non-empirical design; The sample consisted of 319 users to whom two questionnaires were applied. The results show that the quality of the service is perceived by users as good, as well as their satisfaction. Regarding the specific goals, it is concluded that the tangible factors have a moderate relationship with user satisfaction, as well as the professional skills of the worker have a weak relationship with user satisfaction, security is also a factor that has a weak relationship. with user satisfaction, to complete it remains to demonstrate that the quality of the service has a direct, positive and moderate relationship with user satisfaction

Keywords: quality of service, satisfaction, user, municipality

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las municipalidades, hacen continuos esfuerzos en entender al usuario, visualizando que es aquella persona que apoya al usuario y la actividad de estos, incluso a cuenta de las organizaciones públicas de la ciudad, por ejemplo, las de las administraciones domiciliarias, sirven para la asignación del plan financiero según lo indicado por la cantidad de ocupantes que tienen, cuanto más variados serán, se acercan a una porción del plan financiero más notable. A partir de ahora, las regiones comprenden que los clientes no son directores básicos, convencionalistas, se han convertido en personas que saben que asumiendo se ajustan a la cuota de sus compromisos de gasto con el distrito; por lo tanto, teniendo en cuenta esta realidad también solicitan administraciones de calidad, y una reflexión ágil e ideal con respecto a sus necesidades (Dartey et al, 2021).

Luego, la gestión pública tiene su naturaleza de asistencia a los usuarios en las organizaciones del estado, sin embargo es excepcionalmente pobre debido a la insuficiente consideración con respecto al usuario; la consideración de los usuarios de las fundaciones públicas y de las regiones es regularmente deficiente en cuanto al trato y a las normas de urbanidad a los individuos con respecto a los trabajadores y qué decir de los expertos de alta posición y de las autoridades públicas que ejercen con un objetivo específico en mente un trato terrible a los usuarios de menor bienestar económico Gendel y Billig, (2021).

A nivel nacional, las distintas instituciones públicas y municipalidades, en realidad, no comprenden que la satisfacción del cliente es uno de los objetivos de la administración pública, y que la cuestión de la calidad de la administración del cliente incluye el área autorizada y los residentes en general, y que es importante examinar centrándose en los atributos de la satisfacción de la administración en las diferentes organizaciones y distritos estatales Huanca et al, (2021).

La naturaleza del apoyo al cliente en los establecimientos estatales peruanos y en las regiones es extremadamente pobre debido al deficiente apoyo al cliente, combinado con el alto ritmo de profanación prácticamente salvaje, lo que da la bienvenida a un debilitamiento específico con respecto a los peruanos, por lo que hay un poco de decepción y despido de las organizaciones estatales Ibarra Zegarra, (2021).

En el departamento de Puno, la situación es casi igual a la existente en las instituciones públicas y municipalidades del país, donde la mayoría de los trabajadores y autoridades públicas no dan un trato de calidad al usuario e influye en la verdad de la naturaleza de la atención, abiertamente la administración; las situaciones más conocidas notados son: que los clientes deben sentarse a la espera de las ansias de los representantes y las autoridades para ir a ellos, no están en sus posiciones, no se refieren a la hora de paso; no les importa que los clientes se conglomeran en largas colas; además no podía importar menos que las quejas y los casos se hacen a los jefes en orden. En este sentido, hay una necesidad imperiosa de trabajar en la naturaleza de la ayuda, y con ella, un cumplimiento suficiente a los clientes que vienen día a día a las oficinas públicas mencionados a cualquier asistencia o respuesta para los problemas que tienen relacionados con las administraciones dadas por la organización a los residentes Turpo Beltran, (2021).

En el municipio Distrital de Pedro Vilca Apaza, se presenta el mismo problema y escenario planteado anteriormente, y se percibe la necesidad de los usuarios de recibir un servicio de calidad que les permita sentirse satisfechos con el servicio que reciben. Frente a esta situación se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza? Además de las siguientes preguntas relacionadas a los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza?; ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre las competencias personales y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza?; ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza?

La justificación de esta investigación tiene una gran importancia para la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, puesto que esto permitirá distinguir la verdad en cuanto a la naturaleza de la administración y su relación con la satisfacción del usuario que acuden a completar los sistemas o las administraciones de solicitud de la municipalidad. Del mismo modo, en el ámbito social, introducirá una visión global de la impresión del cliente sobre la naturaleza de la asistencia que

recibe y su grado de satisfacción, al tiempo que se logrará una mejora significativa en la naturaleza de la administración, lo que permitirá a los directores del municipio fomentar las metodologías, la preparación y la observación de los trabajadores para lograr un entorno institucional encantador, para asistir a toda la zona local.

Se justifica teóricamente esta investigación en que se brindará información sobre los elementos principales del tema de concentración para que los especialistas puedan considerarlas y aplicarlas para trabajar en el apoyo de los residentes que merecen un grado de consideración y administración según sus necesidades, intereses y supuestos. En la práctica esta investigación se justifica esta investigación para ayudar a resolver las necesidades de satisfacer a cada usuario de la municipalidad, así como aportar al desarrollo de estrategias que permitirán incrementar el grado de naturaleza de la administración y así desarrollar más la satisfacción de los residentes. En lo social se justifica esta investigación ya que beneficiará que los usuarios de la municipalidad estén satisfechos al momento de ser atendidos por la entidad; así mismo esta investigación impulsará que más estudiantes de administración realicen estudios acerca de la calidad del servicio y satisfacción del usuario en las organizaciones.

El objetivo principal de este investigación es Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrito de Pedro Vilca Apaza; y los siguientes objetivos específicos: Determinar en qué medida existe la relación entre los factores tangibles y la satisfacción del usuario en el municipio Pedro Vilca Apaza; Determinar en qué medida existe una relación entre las habilidades personales y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza; Determinar en qué medida existe la relación entre seguridad y satisfacción del usuario en el municipio de Pedro Vilca Apaza.

La hipótesis general propuesta es la siguiente: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza. Entonces, entre las hipótesis específicas tenemos: Existe una relación positiva entre los factores tangibles y la satisfacción del usuario en el distrito de Pedro Vilca Apaza; Existe una relación positiva entre la habilidad personal y la satisfacción del usuario en el distrito de

Pedro Vilca Apaza; Existe una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el distrito de Pedro Vilca Apaza.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, como antecedentes se hace referencia inicialmente al trabajo realizado por Urrea (2021), tuvo como objetivo general promover una intención asistencial esencial para el desarrollo de la satisfacción del cliente en la oficina de atención al residente de la Gobernación del Valle del Cauca, dirigiendo un examen mixto (cuantitativo y subjetivo), transversal y de revisión, cuyo plan es esclarecedor, involucrando los estudios de encuesta y satisfacción como instrumentos de selección de información, aplicándolos a 9828 residentes. Los resultados del trabajo mostraron que la Gobernación del Valle del Cauca tiene bajos grados de cumplimiento de los residentes; concluyéndose que, para trabajar en los grados de cumplimiento de los residentes en los centros de trabajo de la Gobernación del Valle del Cauca, se debe planear un arreglo esencial de las administraciones.

Cordero (2019), el objetivo de esta investigación fue fortalecer la naturaleza de la administración del Gobierno Municipal de Santa Elena, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, a través de métodos adecuados, para lograr la satisfacción del cliente; realizando un examen cuantitativo y subjetivo, distinto y exploratorio, utilizando como instrumentos de recolección de información, la reunión, aplicada a los Directores del Gobierno Municipal de Santa Elena, Cantón Santa Elena, y la encuesta aplicada a un ejemplo de 22 trabajadores del Gobierno Municipal de Santa Elena y 322 clientes. Los resultados mostraron que, en el Gobierno Municipal de Santa Elena, existe una deficiente cultura jerárquica, débil inspiración de los representantes, falta de ejecución, y ningún límite de reacción; concluyéndose que la ejecución de un arreglo esencial dirigirá el Municipio de Santa Elena productivamente, con acentuación en trabajar en la naturaleza de la administración y cumplir completamente con los clientes.

Ramírez (2021), en su artículo de investigación, el objetivo fue decidir el grado de cumplimiento de los clientes del programa "Relajación, energía extra y diversión" de la Secretaría de Deportes y Recreación de la ciudad de Itagüí, Antioquía, Colombia, realizando una investigación cuantitativa, descriptiva y transversal, utilizó como instrumentos para recolectar cada dato de las encuestas EPOD (Escala de Percepción del Servicio Recibido), aplicándola a 387 usuarios que constituyen la muestra. La investigación concluyó que el activo humano es el

más apreciado por los individuos, por lo que se ha convertido en el punto más fundamentado de la asociación.

Freire y Vento (2019), en su artículo de investigación, plantearon como objetivo llevar a cabo un modelo para trabajar en la naturaleza de la administración a los clientes de CNEL EP (Empresa Eléctrica Pública, Corporación Nacional de Electricidad), realizando una investigación de tipo documental y de observación; la investigación concluyó que la naturaleza de la administración es vital en los logros de los objetivos institucionales de CNEL EP, tanto los clientes internos y externos, que busca la mejora consistente y alcanzar la plena lealtad de los consumidores constituye uno de los principales objetivos.

En el ámbito nacional, como antecedentes se hace referencia inicialmente al trabajo realizado por Ibarra Zegarra (2021), tiene como objetivo desglosar la conexión entre la naturaleza de la atención y la satisfacción del cliente en la Municipalidad de Chorrillos, Lima 2021, completando una exploración cuantitativa, con un plan no exploratorio, transversal y correlacional, involucrando una visión general como método de surtido de información, y dos encuestas aplicadas a un ejemplo de 60 clientes como instrumento. El trabajo concluyó que existe una alta y enorme conexión entre la naturaleza de la atención y la satisfacción del cliente.

Valderrama (2021), en su investigación el objetivo general fue diseccionar la naturaleza de la administración en el Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca-2018; plantear su relación con la satisfacción del cliente, conduciendo un examen cuantitativo, correlacional, dilucidate, transversal y no exploratorio, involucrando a la encuesta como instrumento de selección de información, aplicándola a un ejemplo no probabilístico, recogido en la comodidad de 150 clientes. Se obtuvieron los siguientes resultados: La naturaleza de la administración en el Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca será en general inadecuada, además, los clientes que realizan técnicas están decepcionados. Concluyendo que la naturaleza de la administración y la satisfacción del cliente están esencialmente conectadas entre sí.

Montalvo et al. (2020), en su artículo de investigación plantearon como objetivo decidir la conexión entre la naturaleza de la administración y la satisfacción del cliente en la región de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto

Maldonado. El arreglo fue no-test y correlacional, incluyendo los estudios de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario como instrumento de elección de datos, aplicado a un ejemplo de 152 clientes. Los resultados mostraron que existe una conexión moderada, rápida y sólida entre la naturaleza de la organización y la lealtad del consumidor. Concluyendo que mientras haya una naturaleza superior de la administración, los clientes estarán más satisfechos.

Acosta et al. (2018), en su artículo de una investigación, plantearon como objetivo general evaluar el efecto de la naturaleza de la asistencia en la satisfacción de sus clientes, realizando un examen cuantitativo de tipo evaluativo, utilizando como instrumento de selección de información la revisión, aplicada a un ejemplo no inamovible del método de la prueba probabilística. El trabajo presumió que la naturaleza de la ayuda prestada por la organización afecta a la satisfacción de sus clientes, lo que permitirá a la administración de la organización poner a cero sus esfuerzos en trabajar sobre la naturaleza de las administraciones, y explícitamente, considerando los aspectos significativos distinguidos a través del Análisis Factorial, una de las estrategias fácticas más ampliamente involucradas por esta razón.

Para la siguiente investigación se desarrollará la variable calidad del servicio, con base a la teoría propuesta por Zeithaml et al. (1993), los cuales "caracterizan la calidad de una administración, el contraste entre la visión genuina de la ayuda por parte de los clientes y las suposiciones que habían formulado recientemente al respecto. En consecuencia, un cliente calificará negativamente (enfáticamente) la naturaleza de una asistencia cuando los discernimientos que ha adquirido sean inferiores (superiores) a sus suposiciones." (p. 21).

De igual forma, la variable satisfacción del usuario, se desarrollará con base a la teoría propuesta por Kotler y Armstrong (2007) expresan que "la fidelización del consumidor dependerá de la exhibición aparente del artículo según las expectativas del comprador. Si la ejecución del producto no está a la altura de las expectativas, el cliente se sentirá decepcionado. Si la ejecución se ajusta a los supuestos, el cliente se sentirá satisfecho. Si la presentación supera las expectativas, el cliente sentirá satisfacción y complacencia." (p. 14).

La naturaleza de la administración se percibe como un conjunto de cualidades y propiedades que son normales para un artículo o administración, que son importantes para satisfacer una necesidad particular, por ejemplo, estas

cualidades permiten que los artículos o administraciones se realicen adecuadamente. Además, se relaciona directamente con el resultado final, pero no con la metodología que se aplicó para obtener el producto o la administración; la naturaleza de la administración se distingue cuando el cliente examina lo que necesitaba y lo que obtuvo, y por ello, formulará explicaciones sobre el cumplimiento de las expectativas del producto o la administración, o si, en contra de la norma, no cumplió o cumplió con alguna de ellas; para que la lealtad del consumidor supere sus expectativas de calidad, la ayuda debe ser superior e ideal Chsalla, (2021).

Como dimensiones de calidad de servicio se encuentra 5 dimensiones: Elemento tangibles: este aspecto está relacionado con los ángulos reales, por ejemplo, la fundación, el hardware, la capacidad humana y el material de correspondencia, para esta situación se harán percepciones y se registrarán los estados actuales de estos elementos inconfundibles, que son extremadamente vitales y significativos para la consideración de los clientes Chsalla, (2021).

Asimismo, se tiene la fiabilidad: este aspecto está relacionado con las capacidades que tiene el individuo en dar una asistencia confiable y cautelosa; dentro de esto, se debe investigar la consistencia y practicidad de las administraciones dadas a los clientes de la región; como un componente de las capacidades y compromisos de los compañeros de equipo de los distritos. Capacidad de respuesta: Este aspecto está relacionado con la capacidad y el afán de los compañeros de la comarca por dar una respuesta inmediata a los clientes; asimismo, debe tener en cuenta a la hora de dirigir el trabajo manual, ya que de ello dependerá en general una satisfacción de las necesidades de los clientes de los distritos de Comarca. Seguridad: se compone de la información, las habilidades y la consideración mostrada por los colegas para impartir credibilidad y confianza en los clientes; ya que se trata de regiones muy alejadas de la capital de la oficina, es concebible que no tengan la facultad adecuada y preparada para esta tarea, sin embargo esto es vital para ofrecer la oportunidad a los hijos de los clientes para tener la oportunidad de concentrarse en la asistencia al cliente, a continuación, una preparación consistente e ideal a los asociados actuales de la región, para garantizar la coherencia y la consideración protegida e ideal para los clientes Chsalla, (2021).

La quinta dimensión es la empatía que está relacionado con el grado de consideración personalizada que dan los colegas a los clientes; los socios de las regiones deben entender la circunstancia de los clientes, para entender sus necesidades, supuestos y deseos para conseguir una asistencia y un tratamiento satisfactorios según su condición monetaria y social. Para ello, se necesita contar y recurrir a las personas que tengan la capacidad de actuar de forma compasiva para lograr para satisfacer nuestras necesidades de forma conveniente, genuina y justa (Chsalla, 2021).

En cuanto a los aspectos descritos anteriormente, la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía, conocidas como competencias personales, en las que se reportan directamente los trabajadores del distrito de Pedro Vilca Apaza, se relacionan con la rapidez, profesionalismo, cortesía, prestigio y atención personalizada que deben brindar los trabajadores de la ciudad; así como conocimiento especializado de las tareas realizadas (Chsalla, 2021)

La satisfacción del usuario es la segunda variable en el que se da un buen servicio, como resultado de la cual el cliente mostrará una sensación de prosperidad y felicidad o, yendo en contra de la norma, de decepción e indignación. La satisfacción del cliente es el aval que éste da a la asistencia inconfundible o inmaterial prestada por un individuo característico o legítimo, dado que el movimiento completado por la organización especializada aborda una cuestión clasificada como necesaria y significativa por el cliente (Chsalla, 2021).

La satisfacción del usuario tiene dos dimensiones: expectativa y rendimiento percibido, La dimensión expectativa viene como una regla crítica que los clientes adquieren en este momento de conseguir algo, entregado por el resultado de las garantías, encuentros, ideas o sugerencias de los individuos cerca de ellos, como se indica por lo que es presentado por la oposición. Hay que pensar en los siguientes supuestos Promesa de la asistencia obtenida sobre un decente o administración dada a los clientes, garantía o pensamientos conectados con administraciones vagas, niveles de correspondencia verbal (datos), experiencia obtenida por la ayuda dada. La dimensión rendimiento percibido se relaciona con lo que se percibe dentro de los fundamentos según las capacidades de trabajo realizadas, considerando que un artículo es agradable cuando se ajusta a los límites particulares para su elaboración, buscando la fidelidad a la organización y

al concurso, para mantenerse serio en el mercado hasta lograr la confiabilidad (Chsalla, 2021).

Seguidamente, se abordan investigaciones que se relacionan al presente estudio. A nivel local, como antecedentes se hace referencia inicialmente al trabajo realizado por Turpo (2021), en su investigación realizada con un objetivo determinar como la naturaleza de una administración está conectada con el cumplimiento de los regulados por la organización de evaluación de los ejecutivos del territorio de San Román en la zona de Puno. año 2019, liderando una exploración cuantitativa, correlacional, involucrando la encuesta como instrumento de surtido de información, aplicada a una prueba de probabilidad de 384 clientes. Los resultados demostraron que existe una baja conexión entre la variable naturaleza de la administración y el cumplimiento de la variable dirigida, concluyendo no obstante la ausencia de conexión entre los factores, que existen perspectivas en las que es importante desarrollar más la organización de la evaluación del directorio.

Huanca et al. (2021), en un artículo de investigación, el objetivo fue decidir la relación entre la modernización de la administración pública y la naturaleza de la asistencia al cliente en los distritos comunales de la zona de Puno, llevando a cabo una exploración cuantitativa, con una extensión social; involucrando la encuesta como instrumento de selección de información, aplicada a un ejemplo de 13 jefes municipales y 680 clientes de las regiones comunales de la localidad de Puno. Concluyendo que no existe relación entre la modernización de la administración pública y la naturaleza de las administraciones de los clientes en las regiones comunales del distrito de Puno.

III. METODOLOGÍA

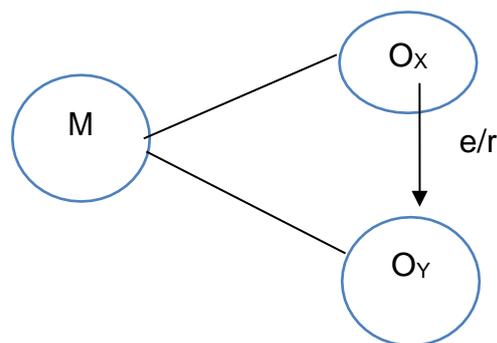
3.1. Tipo y diseño de investigación

Por el Tipo de investigación el presente estudio estuvo orientado a una investigación aplicada, según la opinión del autor Vargas (2009), ya que, según los estudios y aportes realizados por este autor, se puede determinar e identificar el comportamiento de la variable 1 y la variable 2, y así se pudo ampliar y generar un nuevo conocimiento para la solución de los problemas planteados.

La investigación tiene un diseño de estudio es no experimental, ya que no se realizan manipulaciones cuantitativas sobre las variables, ya que se realiza la medición de datos proporcionados cuantitativamente por las variables, similar al tipo descriptivo, conversión, porque se busca describir la realidad a un tiempo y espacio determinados averiguando la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Pedro Vilca Apaza, en el año 2022. (Hernández Sammpieri, 2014). Asimismo, la investigación se correlaciona a la hora de estudiar y explicar la relación entre las variables de investigación, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario (Hernández-Sampieri et al, 2014).

El diseño de la investigación se muestra en la figura 1.

Figura SEQ Figura * ARABIC 1 *Diseño de investigación*



Datos:

- M: Muestra
- Ox: Calidad del servicio
- Oy: Satisfacción del usuario
- e/r: Efecto/relación

3.2. Variable y operacionalizar

Variable 1 calidad de servicio

Se percibe como un conjunto de cualidades y propiedades que son normales para un artículo o administración, que son importantes para satisfacer una expectativa o necesidad particular, por ejemplo, estas cualidades establecen que los artículos o administraciones se realicen adecuadamente (Chsalla, 2021).

Variable 2: Satisfacción del usuario

Es el segundo exacto en el que se da una decencia o administración, como resultado de la cual el singular mostrará una sensación de prosperidad y felicidad o, en contra de la norma, de decepción e indignación (Chsalla, 2021).

3.3. Población, muestra, muestreo, y unidad de análisis

Población:

La encuesta contabilizó a 319 usuarios de un total de 1,909 de personas con edades entre 18 y 50 años que se trasladaron al municipio de Pedro Vilca Apaza para ser atendidos.

Muestra:

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

$n = 319$

Donde:

n = Tamaño de muestra

N= tamaño de población (1909)

E= margen de error (0.05)

P= proporción de la población que tiene la característica de interés (0.5)

Q= (1-P) probabilidad que no ocurra el evento (0.5)

Z= nivel de confianza (1.96) 95%

La muestra estuvo conformada por 319 usuarios de la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza.

Muestreo:

El muestreo se consideró probabilístico, conformado por toda la muestra, que son usuarios de la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza en el año 2022.

Unidad de Análisis:

Usuarios del municipio distrital de Pedro Vilca Apaza en el año 2022.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Para recolectar los datos de la variable calidad del servicio, se consideró como técnica la encuesta, donde se analizaron las respuestas del cuestionario llenado por los usuarios de la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza en el año 2022.

Para la variable satisfacción del usuario, se consideró como técnica la encuesta, donde se analizaron las respuestas del cuestionario llenado por los usuarios de la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza en el año 2022.

Instrumentos de recolección de datos

Para recolectar los datos de la calidad del servicio, se consideró como instrumento al cuestionario, donde se analizaron las respuestas del cuestionario llenado por los usuarios de la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza en el año 2022.

Para la variable satisfacción del usuario, se consideró como instrumento el cuestionario, donde se analizaron las respuestas del cuestionario llenado por los usuarios de la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza en el año 2022.

3.5. Procedimiento

En la investigación se procedió de la siguiente manera:

- ✓ Se recolectaron los datos mediante un cuestionario aplicado a los usuarios de la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza.
- ✓ Se Tabuló la información recolectada en formas de Excel, estableciendo las bases de datos que sirvieron para procesar la información en el programa SPSS.
- ✓ Se exportaron los datos a la base de datos de Excel al programa SPSS, para obtener las estadísticas relacionadas a la variable de estudio.
- ✓ Se utilizó el programa SPSS, para obtener los estadísticos, tablas y los gráficos.
- ✓ Se presentaron y analizaron los datos recolectados.

✓ Se elaboró cada conclusión y recomendación

3.6. Método de análisis de datos

Luego de obtener la información se utilizando las herramientas proporcionadas para cada variable de estudio, se utilizó Excel para recuperar las tablas y datos para obtener los índices. En cuanto a la variable calidad del servicio, se considerará de acuerdo a los aspectos mencionados en la matriz de variables de desempeño. La variable satisfacción del usuario también será analizada teniendo en cuenta las dimensiones mencionadas en la matriz de desempeño de la variable.

3.7. Aspecto Ético

En esta investigación se utilizaron los siguientes aspectos éticos:

Criterio de Confidencialidad: Leahey (2007) explica que, existe un obstáculo para la recopilación de información a través de los instrumentos de evaluación, que es la privacidad de los sujetos de la exploración, y debido al importante compromiso de salvaguardar la personalidad de los sujetos humanos es ideal para disminuir la expansión de las colecciones informativas de libre acceso. En este sentido, en este examen, se defendió la información individual, así como los datos que la sustancia o cualquier otra cosa que el elemento prefiere no ser revelada a la sociedad en general.

Criterio de Objetividad: Ratner (2002) explica que, la objetividad supone una realidad autónoma que se puede captar. Suponiendo que no exista una realidad autónoma, o bien que la realidad no pueda ser captada, o por el contrario que la verdad sea sólo una innovación del espectador, la idea de objetividad es inestable. En este sentido, el examen se basó en la recopilación de datos genuinos de la sustancia, ya sea a través de entrevistas o de archivos que se facilitaron durante la interacción de la exploración.

Criterio de Veracidad: Giraldo y Londoño (2017) indican que, la veracidad implica que los científicos deben ser sinceros y enviar los datos de forma exhaustiva y objetiva. En este sentido, los datos vistos en este examen fueron honestos porque se recogieron de una sustancia pública, cuya franqueza es accesible a la población.

IV. RESULTADOS

Se realizó el análisis descriptivo de la investigación de la siguiente manera:

Tabla 1

Variable Calidad de Servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6	2	2
Casi Nunca	10	3	5
A Veces	93	29	34
Casi Siempre	198	62	96
Siempre	13	4	100
TOTAL	319	100	

De la tabla 1, se observó que el 2 % considera que nunca hay calidad de servicio en la municipalidad, el 62% casi siempre y el 4% siempre.

Tabla 2

Niveles de la dimensión elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	10	3	3
Casi Nunca	22	7	10
A Veces	35	11	21
Casi Siempre	185	58	79
Siempre	67	21	100
TOTAL	319	100	

De los resultados de la tabla 2, se aprecia que el 3 % considera que nunca hay elementos tangibles en la municipalidad, el 58% casi siempre y el 21% siempre.

Tabla 3

Niveles de la dimensión fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	1	1
Casi Nunca	13	4	5
A Veces	137	43	48
Casi Siempre	160	50	98
Siempre	6	2	100
TOTAL	319	100	

De los resultados de la tabla 3, se puede apreciar que el 1% considera que nunca hay fiabilidad en la municipalidad, el 50% casi siempre y el 2% siempre.

Tabla 4*Niveles de la dimensión capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	1	1
Casi Nunca	19	6	7
A Veces	70	22	29
Casi Siempre	172	54	83
Siempre	54	17	100
TOTAL	319	100	

De los resultados de la tabla 4, se aprecia que el 1% considera que nunca hay capacidad de respuesta en la municipalidad, el 54% casi siempre y el 17% siempre.

Tabla 5*Niveles de la dimensión seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	1	1
Casi Nunca	6	2	3
A Veces	48	15	18
Casi Siempre	198	62	80
Siempre	64	20	100
TOTAL	319	100	

En la tabla 5, se aprecia que el 1% considera que nunca hay seguridad en la municipalidad, el 62% casi siempre y el 20% siempre.

Tabla 6*Niveles de la dimensión empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	10	3	3
Casi Nunca	13	4	7
A Veces	26	8	15
Casi Siempre	188	59	74
Siempre	83	26	100
TOTAL	319	100	

En la tabla 6, se observa que el 3% consideran que nunca hay empatía en la municipalidad, el 59% y el 26% siempre.

Tabla 7*Variable Satisfacción del Usuario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6	2	2
Casi Nunca	32	10	12
A Veces	45	14	26
Casi Siempre	195	61	87
Siempre	41	13	100
TOTAL	319	100	

De los resultados de la tabla 7, se aprecia que el 61% considera que hay satisfacción del usuario, el 61% casi siempre y el 13% siempre.

Tabla 8*Niveles de la dimensión rendimiento percibido*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	1	1
Casi Nunca	26	8	9
A Veces	83	26	35
Casi Siempre	169	53	88
Siempre	38	12	100
TOTAL	319	100	

De los resultados de la tabla 8, se aprecia que el 1% considera que nunca hubo un rendimiento percibido por ellos, el 53% casi siempre y el 12% siempre.

Tabla 9*Niveles de la dimensión expectativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	1	1
Casi Nunca	10	3	4
A Veces	102	32	36
Casi Siempre	156	49	85
Siempre	48	15	100
TOTAL	319	100	

De los resultados de la tabla 9, se aprecia que el 1% considera que nunca tiene una expectativa de la municipalidad, el 49% casi siempre y el 15% siempre.

Se realizó el análisis correlacional de la investigación de la siguiente manera:

Tabla 10

Prueba de normalidad (variables Calidad de Servicio – Satisfacción del Usuario)

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,177	319	,001	,878	319	,001
Satisfacción del Usuario	,231	319	,001	,815	319	,001

Se observa en la tabla 10, de acuerdo a los datos de Kolmogórov-Smirnov se observa que $p=0.177 > 0.05$, para la variable calidad de servicio y $p=0.231 > 0.05$, para la variable satisfacción del usuario, por lo tanto, no tienen una distribución normal del tamaño los datos de la muestra.

Para la hipótesis general, existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, se procedió analizarla en la siguiente tabla 11.

Tabla 11

Correlación entre las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario

			Calidad de Servicio	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,001	,848**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	319	319
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,848**	1,001
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	319	319

Se observa en la tabla 11, de acuerdo al coef. de correlación (0,848) es significativa ($\text{Sig}=0.001 < \alpha= 0.05$) y además es positiva moderada. Concluyendo que existe una correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada en la presente investigación.

A continuación, se presentan las hipótesis específicas planteadas en la presente investigación:

Hipótesis específica 1:

Existe una relación positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la ciudad de Pedro Vilca Apaza.

Tabla 12

Correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

			Los elementos tangibles	La satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Los elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,001	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	319	319
	La satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,712**	1,001
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	319	319

Se observa en la tabla 12, el coef. de correlación (0,712) es significativa (Sig=0.001 < $\alpha= 0.05$). así mismo es positiva moderada. Concluyendo que existe una correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, aceptando la hipótesis específica 1 de la presente investigación.

Hipótesis específica 2:

Existe una relación positiva entre la habilidad personal y la satisfacción del usuario en el distrito de Pedro Vilca Apaza;

Tabla 13

Correlación entre la habilidad personal y la satisfacción del usuario.

			La habilidad personal	La satisfacción del usuario
Rho de Spearman	La habilidad personal	Coeficiente de correlación	1,001	,698*
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	319	319
	La satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,698*	1,001
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	319	319

Se observa en la tabla 13, el coef. de correlación (0,698) es significativa (Sig=0.003 < $\alpha= 0.05$) así mismo es positiva. Concluyéndose que existe una correlación entre la habilidad personal y la satisfacción del usuario, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 de la presente investigación.

Hipótesis específica 3:

Existe una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el distrito de Pedro Vilca Apaza.

Tabla 14

Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario.

			La seguridad	La satisfacción del usuario
Rho de Spearman	La seguridad	Coeficiente de correlación	1,001	,799**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	319	319
	La satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,799**	1,001
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	319	319

Se observa en la tabla 14, el coef. de correlación (0,799) es significativa (Sig=0.001 < $\alpha= 0.05$) así mismo es positiva moderada. Concluyéndose que existe una correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3, planteada en la presente investigación.

V. DISCUSIÓN

Se encuentra en la investigación se Determinar el nivel de relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza.

5.1 De acuerdo con Keith (1991) la calidad del servicio es percibida desde varios aspectos, y desde estos aspectos la administración se percibe entonces como el trabajo, el movimiento o la ayuda potencial que produce satisfacción a un cliente. Los aspectos a los que se refiere Keith (1991) son unos intangibles y otros tangibles, los aspectos intangibles tienen que ver con lo relacionado al conocimiento e información, sin identidad material, que no son susceptibles de percibirse de un modo preciso, y los aspectos tangibles se refieren a la apariencia física de las instalaciones, el equipamiento, el personal y los materiales de requeridos para prestar el servicio. En esta investigación, y tal como igualmente lo indican Zeithaml et al (1993), los aspectos intangibles involucran a las dimensiones Seguridad, Fiabilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta, y los aspectos tangibles se refieren a la imagen física de las instalaciones, el equipamiento, el personal y los materiales de requeridos para prestar el servicio.

5.2 Los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a 319 usuarios que acuden a la Municipalidad distrital Vilca Apaza, respecto a la variable Calidad del Servicio, indican que existe una buena calidad de servicio, evidenciado porque el 62 % de los usuarios consultados la perciben de esa manera; Keith (1991) define una buena calidad del servicio cuando en su conjunto los elementos intangibles y tangibles, hacen que el usuario perciba la experiencia lo suficientemente satisfactoria como para regresar o recomendarla a otros, situación que se muestra en los resultados del cuestionario aplicado a los usuarios.

5.3 De acuerdo con Zeithaml et al (1993), los elementos tangibles de la calidad del servicio responden a la demandas y expectativas del usuario visibles y medibles; respecto a las dimensiones de calidad de servicio se percibe que la calidad de la dimensión Elementos Tangibles es buena para un 58 % de los consultados; es decir que las instalaciones físicas de este municipio son adecuadas, donde los usuarios tienen facilidades para recibir atención oportuna, al momento de esperar la atención, evidenciando la satisfacción del usuario. Valderrama (2021) en su investigación indica que la naturaleza de la gestión administración de las

municipalidades y la satisfacción del usuario están esencialmente conectadas entre sí, resultado al que también llega esta investigación al determinar que los Elementos Tangibles de la Calidad del Servicio, están relacionados con elementos estructurales que son mantenidos por la gestión administrativa de la institución, e influyen en la Satisfacción del Usuario, encontrándose a través de los resultados relacionado con el primer objetivo específico de esta investigación, que existe una relación significativa, positiva entre la Satisfacción del Usuario y los Elementos Tangibles.

5.4 Se llegó a un determinar el nivel de relación que existe entre las competencias personales y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza.

De acuerdo con Chsalla (2021), en relación con las dimensiones descritas anteriormente, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Empatía, se les refiere como las Competencias Personales, las mismas que Zeithaml et al (1993), refiere como los aspectos intangibles, y que involucran a las dimensiones Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

Zeithaml et al (1993) indican que cuando los empleados entregan el servicio prometido con forma y precisión, significa que los clientes vean que reciben una ayuda a la altura de sus supuestos y preciso desde el primer momento, y lo conceptualizan como confiabilidad. En cuanto a la calidad en cuanto a Confiabilidad, los encuestados manifestaron que es bueno para ellos, indicando que los usuarios confían en los conocimientos y habilidades de los trabajadores del Área Urbana Pedro Vilca Apaza para atender sus demandas.

Con relación a la dimensión Capacidad de Respuesta, Vargas y Aldana de Vega (2011), implica con obtener la respuesta correcta en el momento oportuno, y la identifican como un factor importante en la calidad del servicio, en que todos los usuarios desean ser atendidos lo más pronto posible. En cuanto a la calidad de la dimensión Capacidad de Respuesta, los usuarios la perciben como buena en un 54 %, expresando que existe una atención rápida y oportuna, sin embargo, un 22 % indica que la Capacidad de Respuesta es regular, ameritándose una mejor evaluación de este aspecto; de igual manera para la dimensión Empatía, la misma la perciben como buena un 59 % de los usuarios, pero el 8 % la perciben como regular, por lo que también amerita mejor evaluación de este aspecto. Para Vargas

y Aldana de Vega (2011), la Empatía es la capacidad de interactuar con los usuarios y construir una relación, para ofrecerles una experiencia positiva y ganarse fiabilidad; esta competencia personal permite identificar lo que molesta a los usuarios y cuáles son esas características les atraen positivamente.

Para todos los escenarios encontrados en esta investigación con relación a las competencias personales, Urrea (2021), indica que el activo humano es el factor más importante en la calidad del servicio, situación que se evidencia con los resultados obtenidos con relación al segundo objetivo específico, que indica que existe una relación significativa positiva entre las Competencias Personales de la variable la Satisfacción del Usuario y Calidad del Servicio, que están relacionadas con las dimensiones Fiabilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta, relacionadas todas con el factor humano.

5.5 Que los objetivos se determinan el nivel de relación que existe entre la satisfacción del usuario y la seguridad en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza.

Zeithaml et al (1993), establece que la dimensión Seguridad la determinan las habilidades y la consideración mostrada por trabajadores para inspirar credibilidad y confianza en los usuarios. Para la dimensión Seguridad, la misma se percibe como buena por el 62 % de los usuarios, sintiéndose seguros cuando acuden a la institución; en estos resultados se manifiesta que el usuario se siente seguro al exponer sus problemas a la institución y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible y oportunamente, luego el cliente se siente satisfecho con la imagen de integridad, confiabilidad y honestidad que transmiten los trabajadores de la municipalidad; situación que evidencia una relación significativa y positiva entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad. La seguridad sugiere credibilidad, que por tanto incorpora rectitud, fiabilidad y autenticidad. Esto coincide con los planteado por Montalvo et al. (2020), quienes indican que los trabajadores de la institución deben demostrar y transmitir preocupación y dirigencia en la solución de los problemas de los usuarios, y en este sentido dar al cliente una mayor satisfacción al usuario.

5.6 Se llegaron a un objetivo determinar la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza.

Los resultados de esta investigación determinan que existe una relación significativa y positiva entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario, para Freire y Varto (2019) y Acosta et al (2018), la gestión institucional y los trabajadores influyen en la satisfacción de los usuarios, lo que permite a las instituciones orientar esfuerzos en mejorar las estrategias y políticas de Calidad de Servicio al Usuario; según Zeithaml et al (1993), la calidad del servicio hace una referencia directa de carácter positivo, al menos en una primera impresión con la satisfacción del usuario.

VI. CONCLUSIONES

Primero logró determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en el distrito de Pedro Vilca Apaza; cuando se evidencia una relación moderada, directa y positiva entre las dos variables, cuando se asume que la satisfacción del usuario se basa en factores tangibles, habilidades personales y seguridad, es decir, a mejor calidad de atención, mayor nivel de atención. satisfacción del usuario. También. La correlación entre ambas variables es de 0,848 y una tiene una significancia de 0,001, que es menor a 0.05, confirmándose la hipótesis que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza. Conclusión que contrastan con la alcanzada en el trabajo de investigación de Valderama (2021), indica una correlación de 0.8679; entre las dos variables determinantes es alto, positivo y directo, lo que indica que a mayor calidad del servicio también habrá mayor nivel de satisfacción del usuario; también determinar el nivel de significancia de 0.000, menor a 0.05, y con esto se confirma la hipótesis planteada en la encuesta, donde se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, hipotetizada, la teoría alternativa indica que la calidad del servicio tiene un nivel medio y una relación directa con la satisfacción de los usuarios del servicio en la provincia de Cajamarca 2018.

Segundo Se determinó el nivel de relación entre satisfacción del usuario y los elementos tangibles en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza; donde el grado de relación es moderado, directo y positivo, con un nivel de correlación de 0,712 y un nivel de significancia 0.001 es menor a 0.05, confirmándose la hipótesis que existe una relación positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza. Resultados similares a los alcanzados por Ibarra (2021), quien determina una correlación moderada, positiva y directa entre las variables elementos tangibles y satisfacción del usuario en el municipio Chorrillano, Lima 2021, con una significación de 0,000, menor a 0.05, que confirma la hipótesis de que existe relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en el municipio Chorrillano, Lima 2021.

El grado de relación entre la habilidad personal y la satisfacción del usuario se determinó en el distrito de Pedro Vilca Apaza, donde el grado de relación entre débil y positivo, se definió como débil y positivo, siendo la correlación de 0.698 y el nivel de significancia de 0.003, menor a 0.05, confirmando que existe una relación positiva entre las habilidades personales y la satisfacción del usuario en el distrito de Pedro Vilca Apaza. La misma conclusión a la que llegó Chsalla (2021) en su trabajo de investigación, donde determinó una correlación positiva, moderada y directa de un valor de 0.5 y un nivel de significación de 0.000, confirma la hipótesis de que existe relación entre los factores tangibles y la satisfacción del usuario. en el municipio del distrito de Challabamba, Paucartambo, región Cusco, 2021

Tercero Se determinó el grado de relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el distrito de Pedro Vilca Apaza; donde el nivel de relación es débil y positivo, con un valor de 0.799 y un nivel de significancia de 0.001, menor a 0.05, por lo que se confirma la hipótesis de que existe una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el distrito de Pedro Vilca Apaza. La conclusión contrasta fuertemente con los resultados obtenidos por Ibarra (2021), que muestra que existe una correlación moderada, positiva y directa de 0.528, con significación 0.001, menor a 0.05, lo que confirma esta hipótesis de que existe una relación entre seguridad y satisfacción del cliente en la ciudad de Chorrillos, Lima 2021

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Establecer en el distrito de Pedro Vilca Apaza, disposiciones y metodologías para mejorar la Calidad del Servicio y, en vista de ello, completar y satisfacer una intención de mejora suficiente y competente para trabajar en la satisfacción de los usuario; donde el grado de relación es moderado, directo y positivo, con un nivel de correlación de 0,712 y un nivel de significancia 0.001 es menor a 0.05, confirmándose la hipótesis que existe una relación positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la comarca, la disposición debe situarse a los componentes sustanciales, habilidades individuales y seguridad que deciden la plena satisfacción del ciudadano teniendo en cuenta los resultados obtenidos.

Segundo: Empezar en la municipalidad distrital Pedro Vilca Apaza, donde el grado de relación entre débil y positivo, se definió como débil y positivo, siendo la correlación de 0.698 y el nivel de significancia de 0.003, menor a 0.05, confirmando que existe una relación positiva entre las habilidades personales y la satisfacción del usuario Obviamente, determinar las habilidades y capacidades esperadas para cada puesto de trabajo, para elegir la capacidad humana más razonable y profundamente cualificada para el puesto; orientándolo hacia la calidad del servicio.

Tercero: Donde el nivel de relación es débil y positivo, con un valor de 0.799 y un nivel de significancia de 0.001, menor a 0.05, por lo que se confirma la hipótesis de que existe una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el distrito de Pedro Vilca Apaza. un plan de mantenimiento de infraestructura, Componentes inconfundibles, que son esenciales para la circunstancia actual del cliente, con el fin de garantizar su confort y seguridad a los usuarios tener en cuenta la satisfacción de los usuarios dentro de esta institución debe tomar en cuentas los aspectos de cumplir con sus usuarios.

REFERENCIAS

- Acosta, A. M., Durán, E. G., y Padilla, R. P. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40).
<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Chsalla Carillo, D. S. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo, Región Cusco, 2021* [Tesis de grado Universidad César Vallejo]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71366>
- Cordero León, D. E. (2019). *La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el GAD municipal de Santa Elena, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017* [Tesis de grado Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2019].
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4692>
- Dartey, S., Ying, F., Manu, B. D., Missah, S., y Amoabeng, E. K. M. A (2021) study on the influencing factors of service quality on customer satisfaction in the Banking Sectors: The Case of Ga-West Municipality. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, Volume 10 Issue 2 Ser. I, February 2021, pp 01-09
[https://www.ijbmi.org/papers/Vol\(10\)2/Ser-1/A1002010109.pdf](https://www.ijbmi.org/papers/Vol(10)2/Ser-1/A1002010109.pdf)
- Deming, WE y Medina, JN (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=d9WL4BMVHi8C&oi=fnd&pg=PP11&dq=Deming+1989&ots=ZGs8aJglkS&sig=t_sE_U-Xlg9ZmHcr0k6xKCGqcCA
- Freire, L. H. C., y Vento, C. M. L. (2019). La calidad del servicio en la mejora de la gestión en la atención al usuario de CNEL EP del cantón Milagro-Ecuador en el año 2018. *Visionario Digital*, 3(2), 99-113.
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/395>

Gendel-Guterman, H., & Billig, M. (2021). Increasing citizen satisfaction with municipal services: the function of intangible factors. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 18(2), 171-186.

<https://link.springer.com/article/10.1007/s12208-020-00267-y>

Giraldo-Gutiérrez, F. L., y Londoño-Vásquez, D. A. (2017). Descripción y referencia: el lenguaje como posibilidad de veracidad. Un asunto de límites de sistemas-mundo y actos de habla. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, (29), 163-178.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-053X2017000100163

Hernández-Sampieri, R. *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. McGraw Hill México. 2018.

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. 2014

Huanca-Frías, J. O., Morales-Zamalloa, C. A., Zela-Pacori, C. E., y Salas, I. X. T. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 479-498.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2159>

Ibarra Zegarra, L. P. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, 2021* [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71300>

Keith Dentos D. (1991) *Calidad en el servicio a los clientes*. 1^{ra} Edición en español. Ediciones Díaz Santos S.A., Madrid, España.

<https://edupointvirtual.com/wp-content/uploads/2020/03/Calidad-en-el-Servicio-a-los-Clientes-1ed-D.-Keith-Denton.pdf>

Kotler P., y Armstrong G. (2008) *Fundamentos de marketing*, Octava edición, PEARSON EDUCACIÓN, México

Leahey, E. (2007). No solo por la productividad: cómo la visibilidad y la especialización contribuyen a los ingresos académicos. *Revisión sociológica americana*, 72 (4), 533-561.

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/000312240707200403>

Montalvo, S. Estrada, E. Mamani, H. (2020) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, ISSN 1994-7224, ISSN-e 2409-2045, Vol. 23, Nº. 2, 2020 págs. 21-26

https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?query=Dismax.DOCUMENTA_L_TODO=Calidad+de+servicio+y+satisfacci%C3%B3n+del+usuario+en+el+Hospital+Santa+Rosa+de+Puerto+Maldonado

Ramírez Pérez, E. A. R. (2021) Percepción del usuario en la utilización del servicio en el programa de ocio y tiempo libre de la secretaría de deportes y recreación de Itagüí Colombia. *SPORT TK-EuroAmerican Journal of Sport Sciences*, ISSN: 2340-8812

<https://revistas.um.es/sportk/article/download/347831/309191/1711901>

Ratner, C. (2002). Subjetividad y objetividad en la metodología cualitativa. En *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research* (Vol. 3, No. 3). <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/829>

Turpo Beltran, E. G. (2021). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del administrado en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de San Roman, Puno 2019* [Tesis de maestría Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12811>

Urrea Enríquez, A. I. (2021). *Plan estratégico de servicios para mejorar la satisfacción del usuario en la oficina de atención al ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca* [Tesis Doctoral Universidad Autónoma de Occidente, Colombia].

<https://red.uao.edu.co/handle/10614/13370>

- Vargas, Z. (2009) La Investigación Aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 33(01), 159. Retrieved Mayo 23, 2020,.
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vargas Quiñones, M. E. y Aldana de Vega, L (2011) *Calidad del Servicio, conceptos y herramientas*. 2^{da} Edición. ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia.
<https://edupointvirtual.com/wp-content/uploads/2020/03/Calidad-y-Servicio-2ed-Martha-Elena-Vargas-y-Luz%C3%A1ngela-Aldana.pdf>
- Zeithaml V. Parasuraman y Leonard L. (1993) *Calidad total en la gestión de servicios Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*, Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid (España)
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Vol. 12, No. 01). edisi.
https://www.academia.edu/download/43845065/pemasaran_kotler.pdf

ANEXO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional "

Juliaca, 08 de marzo del 2022

CARTA N° 001 - 2022

SEÑOR:

REGNER NICOLÁS CASTILLO SALAZAR

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

ASUNTO : SOLICITO VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

De mi especial consideración;

Es muy grato dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que el suscrito, es estudiante del taller de elaboración de tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración, perteneciente al Programa de Experiencia Laboral de la Universidad César Vallejo de Trujillo y me encuentro realizando la investigación titulada: "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, Puno, 2022.

En ese sentido, solicito la validación de mis instrumentos de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Conocedor de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente.



A blue ink handwritten signature is written over a horizontal line.

Bach. Felipe Ayala Mamani

DNI: 02544848

Trujillo, 20 de abril del 2022

CARTA N° 002-2021/LAR

SEÑOR:

REGNER CASTILLO SALAZAR

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

ASUNTO : SOLICITO VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
CIENTIFICA

De mi especial consideración;

Es muy grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que el suscrito, es estudiante bachiller en administración de la Universidad César Vallejo, Filial Trujillo y me encuentro realizando la investigación titulada: "La calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022", para obtener el título de Licenciado de Administración.

En tal sentido, solicito la validación de mis instrumentos de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Conocedor de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente;



.....
Perez Palazuelos Edmundo

DNI: 40909388

Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables

La calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del Servicio	Se percibe como un conjunto de cualidades y propiedades que son normales para un artículo o administración, que son importantes para satisfacer una expectativa o necesidad particular, por ejemplo, estas cualidades establecen que los artículos o administraciones se realicen adecuadamente (Chsalla Carillo, 2021).	La investigación se desarrollará en base a los datos recolectados mediante el instrumento del cuestionario, relacionado a la variable calidad de servicio de la municipalidad.	Elementos Tangibles	Instalaciones Personal de Trabajo	Nominal
			Fiabilidad	Eficiencia Eficacia Comunicación	
Satisfacción del Usuario	Es el momento preciso en que se le brinda un bien o servicio como consecuencia de esto el individuo mostrara un sentimiento de bienestar y contento o por el contrario de disconformidad y enojo (Chsalla Carillo, 2021).	La investigación se desarrollará en base a los datos recolectados mediante el instrumento del cuestionario, relacionado a la variable calidad de servicio de la municipalidad.	Capacidad de Respuesta	Rapidez Confianza	Nominal
			Seguridad	Cortesía Atención	
			Empatía	Necesidad Desarrollo del servicio	
			Rendimiento percibido	Características inherentes del servicio	
			Expectativa	Disponibilidad del servicio Referencia del servicio	

Anexo 4: Matriz de consistencia

La calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022

Título de investigación: La calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022				
Problema de investigación	Objetivos	Variables	Metodología	
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022?	General:	Variable 1 (X)	Tipo de investigación	
	Determinar la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022.	Calidad del servicio	De acuerdo al enfoque:	Cuantitativo
			De acuerdo al fin	Aplicada
			De acuerdo al alcance:	Descriptivo
Hipótesis	Específicos	Variable 2 (X)	Diseño de investigación:	No experimental
Existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022.	Determinar el nivel de relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022.	Satisfacción del usuario	Población:	Se considerará en esta investigación a la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza.
	Determinar el nivel de relación que existe entre las competencias personales y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022.		Muestra:	Se considerará en esta investigación a los 50 usuarios la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza en el año 2022.
	Determinar el nivel de relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022.		Técnicas e instrumentos	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario



12	El personal de la institución le brinda un servicio rápido al momento de atenderlo, reduciendo tiempos de espera					
13	Considera usted que su consulta o reclamo presentado fue atendida de manera oportuna					
Dimensión Seguridad						
14	Le inspiran confianza y seguridad el personal que prestan sus servicios en la institución					
15	El comportamiento de los responsables de la institución le transmite confianza					
16	Considera usted que la institución cumple con todas las medidas de seguridad (cámaras de vigilancia, extintores, alarmas, señalizaciones)					
Dimensión Empatía						
17	Se puede comunicar telefónicamente con el personal de la institución para resolver alguna inquietud respecto algún servicio					
18	Considera que el personal de la institución atiende de manera cálida y amable al usuario					
19	Considera usted que el personal de la institución tiene predisposición de orientar al usuario					
20	Encuentra elementos informativos (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros					

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castillo Salazar Regner Nicolás
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de Planificación
 Autor del instrumento : Ayala Mamani Felipe y Perez Palazuelos Edmundo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CALIDAD DEL SERVICIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CALIDAD DEL SERVICIO				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD DEL SERVICIO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Trujillo 20 de abril de 2022



**Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
CLAD: 009750**

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Castillo Salazar Regner Nicolás
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño Laboral
 Autor del instrumento : Ayala Mamani Felipe y Perez Palazuelos Edmundo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Trujillo, 20 de abril de 2022



**Doctor en Gestión Pública
 Y Gobernabilidad
 CLAD: 009750**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional "

Juliaca, 08 de marzo del 2022

CARTA N° 001 - 2022

SEÑOR:

LUIS FELIPE CABEZA MOLINA

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

ASUNTO : SOLICITO VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

De mi especial consideración;

Es muy grato dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que el suscrito, es estudiante del taller de elaboración de tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración, perteneciente al Programa de Experiencia Laboral de la Universidad César Vallejo de Trujillo y me encuentro realizando la investigación titulada: "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, Puno, 2022.

En ese sentido, solicito la validación de mis instrumentos de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Concedor de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente.



A blue ink handwritten signature is written over a horizontal line.

Bach. Felipe Ayala Mamani

DNI: 02544848

Trujillo, 20 de abril del 2022

CARTA N° 002-2021/LAR

SEÑOR:

LUIS FELIPE CABEZA MOLINA

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**ASUNTO : SOLICITO VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
CIENTIFICA**

De mi especial consideración;

Es muy grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que el suscrito, es estudiante bachiller en administración de la Universidad César Vallejo, Filial Trujillo y me encuentro realizando la investigación titulada: "La calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022", para obtener el título de Licenciado de Administración.

En tal sentido, solicito la validación de mis instrumentos de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Conocedor de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente;



.....
Perez Palazuelos Edmundo

DNI: 40909388

Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables

La calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del Servicio	Se percibe como un conjunto de cualidades y propiedades que son normales para un artículo o administración, que son importantes para satisfacer una expectativa o necesidad particular, por ejemplo, estas cualidades establecen que los artículos o administraciones se realicen adecuadamente (Chsalla Carillo, 2021).	La investigación se desarrollará en base a los datos recolectados mediante el instrumento del cuestionario, relacionado a la variable calidad de servicio de la municipalidad.	Elementos Tangibles	Instalaciones Personal de Trabajo	Nominal
			Fiabilidad	Eficiencia Eficacia Comunicación	
Satisfacción del Usuario	Es el momento preciso en que se le brinda un bien o servicio como consecuencia de esto el individuo mostrara un sentimiento de bienestar y contento o por el contrario de disconformidad y enojo (Chsalla Carillo, 2021).	La investigación se desarrollará en base a los datos recolectados mediante el instrumento del cuestionario, relacionado a la variable calidad de servicio de la municipalidad.	Capacidad de Respuesta	Rapidez Confianza	Nominal
			Seguridad	Cortesía Atención	
			Empatía	Necesidad Desarrollo del servicio	
			Rendimiento percibido	Características inherentes del servicio	
			Expectativa	Disponibilidad del servicio Referencia del servicio	

Anexo 4: Matriz de consistencia

La calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022

Título de investigación: La calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022				
Problema de investigación	Objetivos	Variables	Metodología	
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022?	General:	Variable 1 (X)	Tipo de investigación	
	Determinar la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022.	Calidad del servicio	De acuerdo al enfoque:	Cuantitativo
			De acuerdo al fin	Aplicada
			De acuerdo al alcance:	Descriptivo
Hipótesis	Específicos	Variable 2 (X)	Diseño de investigación:	No experimental
Existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022.	Determinar el nivel de relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022.	Satisfacción del usuario	Población:	Se considerará en esta investigación a la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza.
	Determinar el nivel de relación que existe entre las competencias personales y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022.		Muestra:	Se considerará en esta investigación a los 50 usuarios la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza en el año 2022.
	Determinar el nivel de relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022.		Técnicas e instrumentos	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario



12	El personal de la institución le brinda un servicio rápido al momento de atenderlo, reduciendo tiempos de espera					
13	Considera usted que su consulta o reclamo presentado fue atendida de manera oportuna					
Dimensión Seguridad						
14	Le inspiran confianza y seguridad el personal que prestan sus servicios en la institución					
15	El comportamiento de los responsables de la institución le transmite confianza					
16	Considera usted que la institución cumple con todas las medidas de seguridad (cámaras de vigilancia, extintores, alarmas, señalizaciones)					
Dimensión Empatía						
17	Se puede comunicar telefónicamente con el personal de la institución para resolver alguna inquietud respecto algún servicio					
18	Considera que el personal de la institución atiende de manera cálida y amable al usuario					
19	Considera usted que el personal de la institución tiene predisposición de orientar al usuario					
20	Encuentra elementos informativos (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros					

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cabeza Molina Luis Felipe
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de Planificación
 Autor del instrumento : Ayala Mamani Felipe y Perez Palazuelos Edmundo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CALIDAD DEL SERVICIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CALIDAD DEL SERVICIO				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD DEL SERVICIO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Trujillo 20 de abril de 2022



Dr. Luis Felipe Cabeza Molina
Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
DNI: 41536992

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cabeza Molina Luis Felipe
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño Laboral
 Autor del instrumento : Ayala Mamani Felipe y Perez Palazuelos Edmundo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Trujillo, 20 de abril de 2022



Dr. Luis Felipe Cabeza Molina
Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
DNI: 41536992

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional "

Juliaca, 08 de marzo del 2022

CARTA N° 001 - 2022

SEÑOR:

JORGE REATEGUI REATEGUI

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

ASUNTO : SOLICITO VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

De mi especial consideración;

Es muy grato dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que el suscrito, es estudiante del taller de elaboración de tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración, perteneciente al Programa de Experiencia Laboral de la Universidad César Vallejo de Trujillo y me encuentro realizando la investigación titulada: "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, Puno, 2022.

En ese sentido, solicito la validación de mis instrumentos de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Concedor de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente.



A blue ink handwritten signature is written over a horizontal line.

Bach. Felipe Ayala Mamani

DNI: 02544848

Trujillo, 20 de abril del 2022

CARTA N° 002-2021/LAR

SEÑOR:

JORGE REATEGUI REATEGUI

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**ASUNTO : SOLICITO VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
CIENTIFICA**

De mi especial consideración;

Es muy grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que el suscrito, es estudiante bachiller en administración de la Universidad César Vallejo, Filial Trujillo y me encuentro realizando la investigación titulada: "La calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022", para obtener el título de Licenciado de Administración.

En tal sentido, solicito la validación de mis instrumentos de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Conocedor de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente;



.....
Perez Palazuelos Edmundo

DNI: 40909388

Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables

La calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del Servicio	Se percibe como un conjunto de cualidades y propiedades que son normales para un artículo o administración, que son importantes para satisfacer una expectativa o necesidad particular, por ejemplo, estas cualidades establecen que los artículos o administraciones se realicen adecuadamente (Chsalla Carillo, 2021).	La investigación se desarrollará en base a los datos recolectados mediante el instrumento del cuestionario, relacionado a la variable calidad de servicio de la municipalidad.	Elementos Tangibles	Instalaciones Personal de Trabajo	Nominal
			Fiabilidad	Eficiencia Eficacia Comunicación	
Satisfacción del Usuario	Es el momento preciso en que se le brinda un bien o servicio como consecuencia de esto el individuo mostrara un sentimiento de bienestar y contento o por el contrario de disconformidad y enojo (Chsalla Carillo, 2021).	La investigación se desarrollará en base a los datos recolectados mediante el instrumento del cuestionario, relacionado a la variable calidad de servicio de la municipalidad.	Capacidad de Respuesta	Rapidez Confianza	Nominal
			Seguridad	Cortesía Atención	
			Empatía	Necesidad Desarrollo del servicio	
			Rendimiento percibido	Características inherentes del servicio	
			Expectativa	Disponibilidad del servicio Referencia del servicio	

Anexo 4: Matriz de consistencia

La calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022

Título de investigación: La calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022				
Problema de investigación	Objetivos	Variables	Metodología	
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022?	General:	Variable 1 (X)	Tipo de investigación	
	Determinar la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022.	Calidad del servicio	De acuerdo al enfoque:	Cuantitativo
			De acuerdo al fin	Aplicada
			De acuerdo al alcance:	Descriptivo
Hipótesis	Específicos	Variable 2 (X)	Diseño de investigación:	No experimental
Existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022.	Determinar el nivel de relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022.	Satisfacción del usuario	Población:	Se considerará en esta investigación a la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza.
	Determinar el nivel de relación que existe entre las competencias personales y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022.		Muestra:	Se considerará en esta investigación a los 50 usuarios la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza en el año 2022.
	Determinar el nivel de relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pedro Vilca Apaza, 2022.		Técnicas e instrumentos	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario



12	El personal de la institución le brinda un servicio rápido al momento de atenderlo, reduciendo tiempos de espera					
13	Considera usted que su consulta o reclamo presentado fue atendida de manera oportuna					
Dimensión Seguridad						
14	Le inspiran confianza y seguridad el personal que prestan sus servicios en la institución					
15	El comportamiento de los responsables de la institución le transmite confianza					
16	Considera usted que la institución cumple con todas las medidas de seguridad (cámaras de vigilancia, extintores, alarmas, señalizaciones)					
Dimensión Empatía						
17	Se puede comunicar telefónicamente con el personal de la institución para resolver alguna inquietud respecto algún servicio					
18	Considera que el personal de la institución atiende de manera cálida y amable al usuario					
19	Considera usted que el personal de la institución tiene predisposición de orientar al usuario					
20	Encuentra elementos informativos (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros					

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Buen día, se le pide total sinceridad en su respuesta, ya que dicho cuestionario se aplica con la finalidad de analizar la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Pedro Villa Apaza. Tomando en cuenta las siguientes opciones de respuesta marque con una X la que crea conveniente:

Datos informativos:

Género: M F

Edad :

Grado de Instrucción :

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

No.	Items	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Dimensión Rendimiento Percibido						
1	Le trataron en igualdad de condiciones con relación a otros usuarios					
2	Recibió respuesta oportuna de los servidores de acuerdo a sus necesidades					
3	La municipalidad brinda kas comodidades para una buena y agradable experiencia					
4	Las facilidades que brinda la municipalidad para atenderlo son los adecuados de auerdo a sus necesidades					
Dimensión Expectativas						
5	El servicio que brinda la municipalidad para usted es el esperado					
6	Como se siente con el desempeño del personal de la municipalidad					
7	Como se siente con el ambiente físico que ofrece la municipalidad					
8	Se siente seguro cuando acude a las instalaciones del municipio					
9	Se siente satisfecho cuando acude a las instalaciones del municipio					
10	El iempo de atención de los servicios es el adecuado					

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Reategui Reategui Jorge
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de Planificación
 Autor del instrumento : Ayala Mamani Felipe y Perez Palazuelos Edmundo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CALIDAD DEL SERVICIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CALIDAD DEL SERVICIO				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD DEL SERVICIO				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Trujillo 20 de abril de 2022



Dr. Jorge Reategui Reategui
Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
DNI: 41214847

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Reategui Reategui Jorge
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño Laboral
 Autor del instrumento : Ayala Mamani Felipe y Perez Palazuelos Edmundo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Trujillo, 20 de abril de 2022



Dr. Jorge Reategui Reategui
Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
DNI: 41214847



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Pedro Vilca Apaza, 10 de abril del 2022

Sr/Srta./s:

EDMUNDO PEREZ PALAZUELOS

DNI 40909388

ASUNTO: OTORGAMIENTO DE PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

REFERENCIA: Carta S/N

De mi especial consideración:

Previo un cordial saludo, me dirijo a Usted con la finalidad de otorga el permiso a nombre de la Municipalidad Distrital de Pedro Vilca Apaza, para realizar un trabajo de investigación en el tema: **"Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Pedro Vilca Apaza,2022."** Considerando una responsabilidad social.

Por lo que siendo de interés institucional, la investigación y fortalecimiento de capacidades cognitivas en nuestro distrito. Se extiende la presente, a solicitud del interesado para los fines que convengan

Atentamente


MUNICIPALIDAD DISTRITAL
PEDRO VILCA APAZA
ALCALDIA
Jusuno Quispe Mamigado
DNI 0111486
ALCALDE

