



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.

**Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la
Municipalidad distrital de Túcume, Lambayeque 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Baldera Damian, Carmen Rosa (ORCID: 0000-0001-9729-2051)

Riojas Baldera, Sandra (ORCID: 0000-0002-3323-2890)

ASESOR:

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael (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, y a mis padres Melchor y Consuelo por ser el motor de inspiración a seguir adelante.

Por último, para mi esposo Abel, por impulsarme a seguir adelante, y para mi hija Zoé, que es sin duda referencia para el presente y para mi futuro.

Carmen

A Dios Padre Todopoderoso, por estar conmigo en todo momento de mi vida.

A mis padres, Miguel y Manuela por ser los pilares fundamentales en mi vida.

A mi esposo, José por su apoyo incondicional y ser mi motivación para superarme como profesional.

Sandra

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera universitaria, por ser nuestra fortaleza en todos los momentos de debilidad y por brindarnos una vida llena de amor.

A la “Universidad César Vallejo” Filial Trujillo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Formación Profesional de Administración, por habernos dado la oportunidad de mejorar, fortalecer nuestros conocimientos y ser profesional.

A nuestro asesor de informe de investigación, Dr. Henry Huamanchumo Venegas, por su paciencia y sabiduría, por su apoyo y orientación con sus conocimientos. También queremos agradecer a la Municipalidad Distrital de Túcume por brindarnos todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación. No hubiésemos podido arribar a estos resultados de no haber sido por su ayuda incondicional y a los usuarios aquellos que respondieron de manera eficaz los instrumentos de investigación para que nuestro trabajo de investigación contribuya con el desarrollo del distrito de Túcume.

Autoras.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
3.5. Procedimiento	18
3.6. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1. Variable Calidad de Servicio	19
Tabla 2. Niveles de la dimensión de fiabilidad	19
Tabla 3. Niveles de la dimensión de Capacidad de respuesta	20
Tabla 4. Niveles de la dimensión de empatía	20
Tabla 5. Variable de Satisfacción del usuario	21
Tabla 6. Niveles de la dimensión de calidad funcional percibida	21
Tabla 7. Niveles de la dimensión calidad técnica percibida	22
Tabla 8. Niveles de dimensión valor de servicio	22
Tabla 9. Prueba normalidad (variables Cultura organizacional - Desempeño Laboral)	23
Tabla 10. Correlación de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios	24
Tabla 11. Correlación de la dimensión de fiabilidad y satisfacción de los usuarios	25
Tabla 12. Correlación de la dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios	26
Tabla 13. Correlación de la dimensión de empatía y satisfacción de los usuarios	27
Tabla 14. Calidad de servicio y satisfacción del usuario	45

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Pirámide de Maslow	11
Figura 2. Variable Calidad de Servicio	57
Figura 3. Dimensión de fiabilidad	57
Figura 4. Capacidad de respuesta	57
Figura 5. Dimensión de empatía	58
Figura 6. Variable de satisfacción al usuario	58
Figura 7. Dimensión de calidad funcional percibida	59
Figura 8. Dimensión de Calidad técnica percibida	59
Figura 9. Dimensión de valor de servicio	60

Resumen

La investigación denominada “Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Túcume, Lambayeque 2022”, se llevó a cabo con el objetivo de determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción en los usuarios.

La metodología de la investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada - transversal, de alcance descriptivo – correlacional, y con un diseño no experimental. La cual se realizó la encuesta mediante un cuestionario a los usuarios de la municipalidad para determinar la correlación de las variables, por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 86 usuarios.

Los resultados se muestran que, entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción del usuario se tiene una correlación de Rho Spearman del 0.488, con respecto a la correlación de la dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario se obtuvo un 0.61 y finalmente en la dimensión de empatía y satisfacción del usuario se obtuvo una correlación de Rho Spearman del 0.65.

Finalmente, se concluye que mediante la correlación de Rho Spearman se tiene una significancia de positivo medio del 0.661 de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad.

Palabras claves: Calidad de servicio, Capacidad de respuesta, Empatía, Fiabilidad y, Satisfacción

Abstract

The research entitled "Quality of service and user satisfaction in the District Municipality of Túcume, Lambayeque 2022" was carried out with the objective of determining the relationship between quality of service and user satisfaction.

The research methodology is quantitative, applied-cross-sectional, descriptive-correlational, and with a non-experimental design. The survey was carried out by means of a questionnaire to the users of the municipality to determine the correlation of the variables, therefore, the sample consisted of 86 users.

The results show that between the dimensión of reliability and user satisfaction there is a Pearson correlation of 0.488, with respect to the correlation of the dimensión of responsiveness and user satisfaction a Rho Spearman correlation of 0.61 was obtained and finally in the dimensión of empathy and user satisfaction a Rho Spearman correlation of 0.65 was obtained.

Finally, it is concluded that through Rho Spearman correlation there is a positive significance of 0.661 of the relationship between the quality of service and the satisfaction of the users of the municipality.

Key words: Service quality, Responsiveness, Empathy, Reliability and, Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, según Cifuentes (2017) la calidad de servicio nació a mediados del Siglo XX a partir del hábito de los negociantes japoneses de aquella época, en la que no solo se teorizaba la atención efectiva por los servicios o productos sean satisfactorios, el fin principal fue la consideración al público de ese momento y en sus diferentes procesos de atención. En los últimos tiempos ha habido una transformación y concientización de las entidades referente a principios proveedor o servicios. La trascendencia de la cualidad de servicio es cada vez más relevante en la actualidad, ya que los usuarios se han vuelto más y más molestos con lo que necesitan, anteriormente se restringía, pero, con el paso del tiempo y el desarrollo de la ciencia, el desarrollo de los mercados ha llevado a una creciente participación de los clientes. Por ende, toda institución debe contar con personal altamente motivado, preparado académicamente y con experiencia para conseguir óptimos resultados y un mejor trato con el proveedor.

En Latinoamérica (2018), hoy en día los consumidores de diferentes organizaciones que desean comprar sus productos; están buscando que los atiendan con atención, amabilidad e interés. El punto que ocasionaría dificultad en la organización es que los trabajadores les faltan más formación, más entendimiento y desenvolvimiento de como atender a los consumidores y que se sientan satisfechos con la atención y así convertir al consumidor en un lugar frecuente para la empresa para exhibir los productos en diversos medios. Las herramientas de la investigación de campo han llevado a una conclusión importante sobre la necesidad de desarrollar un taller de relaciones interpersonales centrado en el trabajador. Cabe señalar que los consumidores se han vuelto más estrictos, más conscientes de sus derechos, por lo que la calidad del servicio y la satisfacción son parte importante del trabajo para las organizaciones tanto públicas como privadas es por ello, es muy importante mejorar la interperabilidad profesional para poder conocer las diferentes necesidades o deseo del consumidor y así mismo satisfacerlas con un servicio de calidad.

A nivel local, según Niño (2021) las Municipalidades no cuentan ahora con equipos tecnológicos que permite una oportuna asistencia puntual al consumidor

(aplicación digital de planteamientos), por lo tanto, no deja de ser molesto para las personas seguir acudiendo normas de idoneidad personalmente a los centros de trabajo de la entidad, a pesar de las normas de idoneidad del contexto moderno, produciendo aglomeraciones y peligros factibles que amenazan sus vidas, además las molestias primarias se presentan: problema de retraso, pérdida de la utilización de los recursos latentes, aplazamiento en la contestación a los planteamientos, reducción en la serie de impuestos, el cuello de botella resultante de la demanda de ofertas y la escasez de presencia en el puesto de trabajo de los colaboradores, en consecuencia, hay una necesidad de localizar técnicas para mejorar el estado actual de las cosas, por ello, como máxima autoridad (alcalde), estamos comprometidos con la comunidad para brindar servicios de calidad en tiempo y forma. Los empleados deben pensar que los clientes son lo más esencial en una organización, porque sin clientes no habría organización; por ende, es fundamental dar un buen servicio al cliente y cumplir con todos los intereses.

En la municipalidad distrital de Túcume los servicios prestados en algunas áreas de la institución no están disponibles porque algunos profesionales ignoran el hecho de que están trabajando, es decir, son elegidos por un reclutamiento de parentesco a compadrazgo o padrinzago; en términos de rendimiento, los servidores o el personal no siempre son seleccionados, lo que se vuelve problemático y es parte de los servicios que no funcionan, no cumple con la fecha límite para el transporte de la documentación solicitada, no existe interés por parte de los servidores; falta de trabajo en equipo, falta de comunicación, el sistema informático está ya obsoleto; no hay volantes que proporcionen información sobre otros servicios que ofrece el municipio, no hay afición de revisar y dar búsqueda a la información del usuario, los retrasos pueden provocar la insatisfacción de los usuarios, por lo que la institución debe formar a su personal en la excelencia del servicio al público.

Frente a este contexto la presente investigación consta del problema principal, ¿Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Túcume, Lambayeque 2022? En tal sentido, continuamos con los problemas específicos ¿Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción en los

usuarios? ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios? ¿Existe relación entre empatía y satisfacción en los usuarios?

La presente investigación se justifica en la apreciación de la excelencia de la Municipalidad, con el objetivo de lograr mayor satisfacción en los usuarios. El estudio en la Municipalidad de Túcume teniendo en cuenta que aún no se ha realizado ninguna investigación. Asimismo, la justificación del estudio es justificada desde el punto de vista social, teórica, practica y metodológica, las cuales se mencionan: social, busca optimizar y resolver los obstáculos a los que se enfrentan la municipalidad en la actualidad , y de esta manera se benefician los trabajadores del municipio, ya que han recibido nuevos conocimientos para servir de una manera más eficiente potenciando su proveedor y en consecuencia los usuarios; es decir, nos permitirá estar al corriente de la circunstancia en que viven los ciudadanos del municipio; con respecto a la teórica, cabe mencionar que este estudio ayudará de fundamento para futuros estudios sobre la cualidad del producto y el placer del ciudadano; con respecto a la práctica, puede ser replicado en otras organizaciones del mismo giro, siendo posible estimar el municipio en el cual colaborará a la satisfacción del ciudadano, y la mejora del desempeño desde el factor de la persona, las expectativas del servicio y el deleite y de tal manera analizar las falencias para lograr alcanzar las diferentes opciones de solución, y con respecto en la metodológica, se utilizara el método cuantitativo, descriptivo-correlacional y también se utilizará la técnica de recolección: encuesta, instrumento: cuestionario, las mismas que serán muy beneficiosa para la recolección de datos, donde dicho instrumento consta de 15 preguntas para la variable calidad de servicio y 15 preguntas para la variable satisfacción en los usuarios, al contar con los resultados esperados, son legitimados por tres expertos en la investigación.

El objeto del estudio es la determinación de la conexión entre la cualidad del producto y el placer de los ciudadanos, considerando que los resultados de esta investigación ayudarán a la municipalidad distrital de Túcume a mejorar lo agradable de los servicios, es decir, a potenciar la atención al usuario, ayudando consecuentemente a despejar sus problemas, deseos por los cuales visitan la institución. Por otro lado el objetivo principal, determinar la relación que existe entre calidad de servicio y

satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Túcume, Lambayeque 2022, de igual manera los objetivos específicos son; establecer la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, delimitar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, delimitar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios.

Por último, se detalla la hipótesis principal, la calidad de servicio si tiene relación significativa con la satisfacción de los usuarios. Asimismo, las hipótesis específicas son; la fiabilidad tiene relación con la satisfacción de los usuarios, la capacidad de respuesta tiene relación con la satisfacción de los usuarios, la empatía tiene relación con la satisfacción de los usuarios.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del contexto nacional, en cuanto a Mamani (2019), ejecutó una investigación con el objetivo de establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios es de tipo descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal. Aplicó la encuesta con una muestra compuesta por 384 usuarios. Uso el software estadístico SPSS modelo 22, los exámenes de naturalidad de la alta calidad de los servicios y sus dimensiones, haciendo uso del estadístico de evaluación de Kolmogorov – Smirnov, muestran una distribución no paramétrica o no cotidiana, por lo que el grado representativo o p-valor es inferior a 0.05 en todos los casos, siendo 0. Asimismo, para la variable satisfacción se implementó adicionalmente el estudio de evaluación de Kolmogorov - Smirnov, en el que se observó el mismo resultado de la primera variable; lo que se sugeriría a utilizar es la estadística de correlación de Spearman para hacer la analogía. Como resultado de la correlación presentó un p-valor (Sig.) de $0.000 < 0.05$, por lo tanto, la presunción nula se rechazó y se admitió la presunción alternativa, presentando un coeficiente de 0.697. Se determinó que puede existir una n equilibrada relación entre la calidad de la prestación y la satisfacción del usuario dentro del municipio de Villa el Salvador, Lima, 2019. Sin embargo, el vínculo de ambas variables contempla a hacer saber que necesita mejorar las dimensiones para lograr un mayor placer de los clientes del municipio, y cumplir o superar sus expectativas. Así, el cliente es la razón de ser de cualquier corporación.

Por otro lado, López (2019), el objetivo del estudio es determinar la relación de la gestión del talento humano con la calidad de servicio público; para lograr los registros se han aplicado dos unidades (cuestionario de la encuesta); la primera ha medido la gestión de la experiencia humana y la segunda, el grado de satisfacción del proveedor público. Los formularios se componían por 19 ítems con escala de Likert. En conclusión, se muestra que existe afinidad considerable entre la coordinación de las competencias humanas y la calidad de los servicios en la provincia de Leoncio Prado. Sin embargo, la gestión de las competencias humanas y la gran oferta pública se enfrentan a una cadena de problemas que incluyen la pérdida de comunicación entre el sector

administrativo, la inadecuada contratación y elección de los activos humanos de los establecimientos, el exceso de formularios en los procesos administrativos.

Según Muñoz (2020), todas las empresas tienen problemas con el control del procesamiento de documentos e incluso por la calidad de los equipos utilizados, cuyo objeto de este estudio fue decidir la relación entre el procesamiento de registros y la satisfacción de las personas en el Municipio Distrital de Ciudad Eten. El estudio es cuantitativo - correlacional con un diseño no experimental transversal tomando una cantidad de 12000 habitantes con una muestra de 60 usuarios utilizando un sondeo en base de la NTP ISO 15489-1:2004. Los efectos sugieren que la variable de procesamiento de registros tiene un nivel cotidiano bajo con un índice de 41.67%. Se concluye que puede existir un cortejo entre la elaboración de informes y el placer del consumidor dentro del Municipio de Ciudad Eten con un índice de correlación de Pearson de 0,711 y un grado de importancia de 0,01, asumiendo hipótesis alterna y desestimando la hipótesis nula. Asimismo, la condición del municipio desde la actitud de los clientes, nos ayuda a reconocer sus debilidades, fortalezas, e incluso que se desarrolle un dispositivo de gestión de informes documentales que garantice la adecuada gestión de sus documentos a los ciudadanos e impulse a la institución a un nivel de calidad en comparación con diferentes establecimientos del país.

Para Silva (2021), desarrollo este estudio con el objeto de proponer un plan de gestión directiva para mejorar la satisfacción de los usuarios del municipio de Chongoyape, la investigación es cuantitativa - descriptiva y de diseño no experimental transversal, con una muestra de 108 usuarios del Distrito de Chongoyape, de los cuales se reunió datos a través de un formulario. Estos registros fueron elaborados en Microsoft Excel y SPSS v25. Se obtuvo que el agrado de los clientes servidos en el municipio de Chongoyape se discrepa en un nivel bajo (81%); hay poca atención y poco interés cauteloso en un 63%, falta de responsabilidad de los subordinados 82%, ineficiente evaluación periódica del servicio proporcionado por los funcionarios 83%, demora excesiva de los trámites 70%, deficiente desempeño de los funcionarios 72%, poco uso del control del libro electrónico de reclamaciones 84%. Es importante reconocer las falencias ya que se ha visualizado que existe una totalidad de insatisfacción por lo que

es muy necesario mejorar los indicadores de calidad del proveedor, ya que esto podría aumentar la comodidad y el placer de los clientes; además, también es vital identificar que basándose totalmente en esto es posible aconsejar técnicas orientadas a hacer crecer lo agradable de la atención.

En el mismo sentido, Vite (2019), en su estudio tiene como objeto determinar la relación que existe entre gestión por procesos en la auditoría electoral descentralizada y la calidad de servicio, se basa en el enfoque cuantitativo – correlacional de corte transversal. La muestra dentro de la investigación es no probabilístico intencional de tipo censal, compuesto por 67 colaboradores, a los que se les ha aplicado dos cuestionarios de encuesta según la escala Likert. Por otro lado, para poder medir la fiabilidad de la herramienta de gestión del procedimiento y del portador, se usó la estadística de Alfa de Cronbach. El resultado fue determinado por el coeficiente Rho de Spearman, por ende, nos posibilita comprobar que si existe una afinidad directa y masiva entre el control de los procedimientos y el buen servicio. Se concluye que la máquina de gestión de procesos se lleva a cabo dentro de la nueva gestión pública en un esfuerzo por proporcionar un servicio satisfactorio orientado a la satisfacción de las personas. Por otro lado, se pretende mejorar el nivel de placer de la clientela y colaboradores.

En el contexto internacional, para Rivera (2019), la investigación tiene el objeto principal evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de Greenandes Ecuador, aplicando preguntas científicas para conocer la apreciación y los intereses de los clientes exportadores relacionados con el servicio proporcionados por la organización. El estudio es cuantitativo, correspondiente a la diferencia entre la conciencia de la calidad en el procesamiento menos esperado, utilizado para métodos descriptivos, cuantitativos y deductivos. Esta descripción del estudio se considera como un dispositivo aplicado a los clientes que exportan 180 muestras para lograr los resultados de las estadísticas de SPSS y las tarjetas de encuestas se han implementado con Microsoft Office. Los resultados se presentan por la investigación que se ha marcado con mucha claridad con la tendencia a ver la calidad del servicio proporcionada por Greennds Ecuador, por debajo del nivel esperado que los clientes tienen. En

consecuencia, a los resultados más importantes se resumen de acuerdo con el tamaño de la fiabilidad y receptividad, en las que tienen excesivos malos espacios que deben reducirse y obtener esos procesos que necesitan ser mejorados y suministrar obligaciones a cada sector y comunicarse con los clientes para crear estrategias de servicio centradas en el cliente exportador.

En cuanto a Martillo (2018), esta investigación tiene como objeto determinar y examinar la satisfacción laboral de los colaboradores de la compañía CIAMAN S.A. Al mismo tiempo la apreciación de los beneficiarios externos sobre la calidad del servicio que obtienen. El deleite de la actividad de los colaboradores es una cosa importante dentro del aumento y el rendimiento de la empresa y de su personal, ya que representa un auge en el placer y la fidelidad de los clientes. En este contexto a observar, hemos tomado a la empresa CIAMAN S.A. Se ejecutó un estudio imparcial para cuantificar la satisfacción de los trabajadores con la oferta de la compañía, estos estudios se realizaron en relación con las herramientas desarrolladas por Loli (2007) y la Universidad de Huelva. La información se procesa con el software y las conclusiones se presentan en forma de tablas de continuidad, de clasificación cruzada y regla de retrocesión, su variable explicativa es el placer de la actividad. Como conclusión exponen que puede haber un agregado positivo con la satisfacción de la actividad y con la satisfacción del cliente, le permite saber el problema al mismo tiempo, lo que le permite establecer la dirección para resolver los problemas identificados con el sujeto relacionado y probado.

De igual manera Guadalupe et al. (2019), en su artículo el objeto del estudio de la indagación es establecer el grado de satisfacción de las personas y la calidad de la amabilidad brindada en el centro de urgencias del centro médico General IESS Milagro. El método fue cuantitativo, de alcance descriptivo, transversal y un diseño no experimental. En efecto, muestran que los valores con mayor cuestionamiento son la capacidad de reacción, confiabilidad y protección, mientras que el valor con las puntuaciones más altas es la perceptibilidad. En conclusión, las personas no estaban ni felices ni descontentas basándose totalmente en una media de 3.62 sobre 3.5. La calidad de la asistencia de la salud es una dificultad en el ámbito mundial y nacional por

lo que existe la necesidad de un desarrollo continuo en la grandeza de los servicios ofrecidos, por tanto, plantear una propuesta que se enfoque en la formación de equipos para ofrecer mayor atención al paciente, lo que permitirá que el afectado y sus acompañantes experimenten una atención más satisfactoria.

De la misma forma Bustamante et al. (2019), afirmaron que buscaron en un sitio internacional precisar si este modelo Servqual es o no un grado legítimo de calidad dentro del marco de sus instalaciones. En su metodología se efectuó una evaluación de descubrimiento sistemático tratando de encontrar artículos en las bases de PubMed, Sciencedirect y Scopus en un periodo de 2013 – 2018. Como resultado se reunieron 62 publicaciones y los autores consideran el modelo Servqual como el mecanismo legítimo en el ámbito de las pruebas. Al final, el grado tras más de 30 años de su inicio todavía se lleva a cabo ampliamente en el campo de la asistencia sanitaria. El modelo Servqual evalúa la cualidad del producto con la idea de los aspectos: confiabilidad, sensibilidad, protección, comprensión, y elementos materiales, Asimismo, para que el servicio de calidad en una organización se diferencie del resto en el mercado y alcance el éxito debe conocer los intereses de las personas, y presentar una óptima asistencia.

Según Yucra y Sánchez (2019), este estudio buscó establecer la relación que puede existir entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios por lo que se aplicó la técnica descriptiva - correlacional, con un poblamiento de 356 y una muestra de 122 usuarios. En el estudio concluye que la calidad de la prestación está asociada a la satisfacción de las personas en el Municipio Distrital de Las Piedras, es decir, es esencial dirigir los componentes junto con la fiabilidad, la sensibilidad, la protección, la comprensión y los aspectos visibles suministrados por la organización con el fin de lograr la calidad dentro de la prestación proporcionada a los clientes. Sin embargo, por la falta de las dimensiones se está percibiendo deficiencias y obstáculos con el servicio suministrado por los subordinados públicos no están desarrollando sus capacidades de acuerdo con los estándares de calidad y eso se contempla en la pérdida de atención a los usuarios.

Según Parasuraman y Berry 1988 citado por Valls et al. (2017), en su definición la calidad de servicio es el producto de un procedimiento, relacionada, aunque no proporcional a la satisfacción, que se describe como escala y sentido del disentimiento entre las sensaciones y probabilidad del cliente acerca del servicio.

Calidad de servicio es una condición necesaria para lograr la satisfacción de los usuarios y ver las necesidades, de algún servicio o producto elaborado y según la perspectiva, si es que tiene alguna reputación que brindar, exhibir una distribución que va desde la insatisfacción extrema superior agrado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, (Deming 1989 p. 49, citado Pérez 2018).

La calidad de servicio es la capacidad de satisfacer las necesidades o requerimientos de los consumidores, en una forma de sobrevivir, representar, promover, proyectar, producir y sustentar un artículo o servicio de alta condición, económico, útil y que siempre satisfaga a los consumidores; cualquier negocio o interés sea parte del éxito logrando una mayor calidad de los servicios prestados en comparación con la rivalidad. La única manera de ganar reconocimiento en el mercado es diferenciarse de la rivalidad es a través de un servicio extraordinario que satisfaga al usuario, (Ishikawa 1988 citado por Santos y Yanccehuallpa 2018).

La teoría de las necesidades humanas, con diferencia una de las teorías más conocidas en el campo de la organización, en que las necesidades es el inicio de la motivación humana que hay que tener en cuenta. Distinguió dos tipos esencial de psicología: la psicología del defecto y la psicología existencial, de la que fue uno de los primeros teóricos. Por ende, el hombre es el ser dotado de necesidades complejas, pero claramente identificables que guían y motivan el comportamiento humano hacia fines, satisfaciendo periódicamente esas necesidades, Maslow (1954). Maslow, posee cinco necesidades humanas (fisiológicos, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización), de los cuales son: las necesidades fisiológicas incluyen la necesidad de comida, agua, aire, cansancio y sexo, constituyen el primer nivel, es decir, el nivel fundamental de las necesidades humanas asociadas a la existencia humana; respecto a las necesidades de seguridad se relaciona a la peculiaridad de percibir protección en

nuestra existencia que nos permite permanecer sin preocupación personal (vigor), riqueza (labor), familia. En esta etapa, después de los deseos fisiológicos, los deseos humanos también son felices; respecto a las necesidades de sentido de pertenencia y el amor implica sentirse amado y permitido, esta necesidad incluye las amistades románticas tanto los lazos con amigos, familiares y corresponder a un grupo social; respecto a las necesidades de estima son aquellos asuntos relacionados con la serenidad, prestigio, Maslow los clasificó en dos clases: La alta estima, tiene que ver con la admiración del sujeto por sí mismo, su autoestima, su creencia en sí mismo, su potencial, su éxito, etc. Baja estima, se refiere al honor de los demás en frases de formación, interés, popularidad pública, reputación, honor, dignidad, etc., y respecto a las necesidades de autoactualización estos son los deseos más elevados y se encuentran en lo alto de la jerarquía. Maslow expone la autoactualización como el deseo de un individuo de ser y hacer aquello para lo que ha nacido, es decir, perseguir el auge personal y liberar toda su capacidad de logro. Esto solo sucede cuando otras necesidades se satisfacen por separado.

Figura 1. Pirámide de Maslow



En esta estructura, cuando se satisfacen las necesidades de un nivel, no hay indiferencia, sino atención enfocada en las necesidades del siguiente, y las necesidades

del siguiente nivel se colocan jerárquicamente. La teoría de Maslow describe que las necesidades de orden inferior tienen prioridad y, por lo tanto, son más fuertes que las necesidades de orden superior, por ejemplo, que a un ser humano no le interesa impresionar a sus compañeros con sus valores y habilidades, sino asegurarse de comer lo suficiente. Según la teoría de Maslow, también nos distinguimos de los demás a través de la lucha por la misma identidad. Las necesidades fisiológicas incluyen la necesidad humana de comida, y Maslow señala que las personas que realmente tienen sed no están interesadas en satisfacer otras necesidades.

La satisfacción del usuario se define de muchas formas entre las cuales históricamente se mencionan: la satisfacción del usuario es el nivel de situación de actitud de un individuo que resulta de examinar el beneficio apreciado de las mercancías o servicios con sus expectativas; actualmente es un elemento estrechamente significativo de manera inmediata tiene que percibir con la calidad de servicio dado con relación a las distintas necesidades de todo cliente es por ello que es constante que si las organizaciones ganan complacencia alcancen mejor rentabilidad, (Kotler 1996 citado por Pérez (2018).

La satisfacción del usuario es el sentimiento de estado mental de un sujeto derivada de la comparación del desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas, deseo con el propósito de mantener contento al comprador; fundamental para cualquiera organización esto puede incrementar en las transacciones del negocio; sus elementos incluyen: valor percibido, expectativas del cliente, cumplimiento del cliente, (Kotler 2001, p. 41 mencionado por Alarcón, 2017, p. 23, citado por Troncos et al. 2018).

La satisfacción del usuario es la emoción de superar las expectativas del servicio prestado o del producto entregado por el usuario, que se trata principalmente de comprender las necesidades del usuario y medir la relación con el usuario. Si el resultado está por debajo de su percepción, el usuario está insatisfecho; por el contrario, si el resultado supera su percepción, el usuario está contento, (Kotler y Keller, 2006, p.144 citado Romina y Terbullino 2018).

Según Víctor Vroom, 1964 citado por Sánchez (2017) la teoría de las Expectativas o Modelo VIE explica que la motivación es el proceso de elegir entre diferentes formas de comportamientos bajo el control humano, asimismo es de gran importancia porque desarrolla un modelo dinámico profesional. En concordancia con la teoría propuesta, asegura que un individuo tiene una tendencia a proceder de cierto modo base en la expectativa de que un determinado resultado se presentará antes del hecho y el atractivo de ese resultado para el individuo, la lógica de esta teoría sostiene que todo individuo trabajará duro para realizar ciertos comportamientos para lograr un resultado deseado, siempre que sientan que tienen los talentos y los bienes primordial para hacerlo. La teoría propuesta por Vroom tiene de factores de relaciones: esfuerzo y desempeño; desempeño y recompensa; recompensa y metas personales; asimismo in

fluye que la motivación es efecto de multiplicar tres factores: 1-Valencia: Expresa el grado de anhelo o necesidad de un individuo para lograr una determinada meta o propósito. Este nivel de anhelo varía de individuo a individuo y también puede cambiar con el tiempo; Está condicionada por la experiencia de cada individuo. Valencia puede ser positiva, negativa o indiferente dependiendo de los beneficios que aporte. La jerarquía de valores que permite la valencia es de -1 a 1. Cuando un individuo no quiere lograr un determinado resultado (por ejemplo, ser ultrajado del empleo), el importe es -1. Cuando el resultado le es indiferente, (por ejemplo, recibir la recompensa en plata en efectivo), el importe es 0. Y cuando un individuo tiene la intención de lograr un objetivo (como conseguir un ascenso), el importe será 1. 2-Expectativa: Es la valoración subjetiva por la creencia de un individuo de que el esfuerzo invertido en su trabajo producirá los resultados deseados. En otras palabras, la expectativa es la posibilidad del impacto aceptado y su importe está entre 0 y 1. Las expectativas dependen en gran medida de las percepciones que un individuo tiene de sí mismo: si un individuo cree que tiene las habilidades necesarias para conseguir el propósito de un objetivo, establecerá altas expectativas para él, por el contrario, bajas expectativas. 3-Instrumentalidad: es el juicio que realiza un individuo de que, una vez realizado el trabajo, la empresa lo valorará y premiará en consecuencia, el importe asignado será entre 0 y 1.

La teoría establece que los individuos toman decisiones basadas en lo que esperan como recompensa por sus esfuerzos. En el entorno del trabajo, esto significa que prefieren aportar productividad para obtener mayor rentabilidad o beneficios, se esforzaron mucho si creen que traerá ciertas recompensas determinadas como aumento de salario. La teoría de las expectativas ayuda a manifestar por qué bastantes individuos no se perciben o no están motivados con su empleo y tan solo hacen lo insuficiente necesario para mantenerlo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Arias y Covinos, (2021, p. 68) por el tipo de investigación es aplicada porque se responsabiliza en solucionar los problemas en un contexto desde la perspectiva de la Municipalidad Distrital de Túcume. Asimismo, es transversal porque los hechos se recogen en un único momento y en un tiempo concreto en el que se obtiene y recoge toda la información esencial, el motivo principal es investigar y describir todas y cada una de las variables, que tienen coincidencias e interrelaciones en un momento concreto, por el alcance de la investigación es descriptiva - correlacional; descriptiva ya que permitirá darse cuenta de las situaciones reales del municipio, es decir, analizará las variables, y correlacional porque comparará el vínculo entre ambas variables que permite darse cuenta del comportamiento de una variable con la otra y por el enfoque de la investigación es cuantitativa, porque que permite obtener y procesar los resultados de forma numérica formal que se enmarcan dentro de una datación causa-impacto (Amaya 2020). La investigación tiene un diseño no experimental, porque las variables calidad de servicio y satisfacción en los usuarios no pueden ser alteradas o manipuladas y los datos a recoger se obtendrán de los usuarios de la institución (Arias y covinos 2021, p. 78).

3.2. Variables y operacionalización

A continuación, se definen las variables de la investigación.

Variable 1, Calidad del servicio, según De la Cruz (2021), instrumento fundamental para el crecimiento de cualquier negocio, que busca incrementar la cantidad para perfeccionar la competitividad analizando los deseos y expectativas de la clientela.

Para Valls et al. (2017, p. 138) las personas examinan la calidad del producto con la ayuda de tres dimensiones fundamentales como fiabilidad, capacidad de respuesta, y empatía, con respecto a la fiabilidad es la cualidad de ofrecer un servicio de una manera exacta, estable y comprometido, con respecto a la capacidad de respuesta es la posibilidad de ofrecer un producto o servicio bien programado y con respecto a la empatía es el interés personalizado y afectuoso hacia los clientes, (2017, p. 138).

Variable 2, Satisfacción en los usuarios, para Paredes (2020), el deleite de los clientes proviene de la actitud y la conducta del trabajo, determinando lo que se anticipa y lo que se obtiene, subordinando factores que incluyen valores, competencias, capacidades, corporaciones de salud, transformándose en factores delimitantes del deleite de los clientes.

Según Mejías y Manrique (2011, p. 10) se logrará contemplando lo propuesto por medio de la cual se determina que la variable debe de ser estimada considerando tres dimensiones en la satisfacción como calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, y valor de servicio; calidad funcional percibida es considerada como una reacción emocional a su disfrute con un servicio seleccionado, calidad técnica percibida nota las fallas técnicas o las largas horas de espera para que la persona sea atendida y Valor de servicio son las ventajas que los clientes esperan obtener, esto está en consonancia con la inducción, el entusiasmo del equipo de trabajadores y la clientela (2011, p. 10).

3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Porfirio et al. (2020) señala que el poblamiento son los factores disponibles o elementos de estimación que integran al ámbito en el que se desarrolla la investigación. En tal sentido, la población son 110 los usuarios de la ciudad de Túcume que han realizado trámites administrativos en la municipalidad. Asimismo, se calculó mediante la base de datos de la municipalidad (cuaderno de registro) del área de secretaría general, indicando la cantidad de usuarios que llegan mensualmente a la municipalidad (anexo n°3).

Criterios de inclusión: pobladores de la ciudad de Túcume que han realizado trámites administrativos en la municipalidad.

Criterios de exclusión: ciudadanos como los niños, adultos de 65 años a más del Distrito de Túcume.

En la muestra según Porfirio et al. (2020) es un subgrupo significativo de habitantes, donde muestra los mismos rasgos estándar de los habitantes. En efecto, para la muestra de la presente investigación ha sido calculada mediante la fórmula de

población finita la que estará representada por 86 usuarios que realizan trámites administrativos dentro de la municipalidad distrital de Túcume de las cuales serán encuestadas para acceder a la información de las variables de estudio, por tanto, se trabajara con un nivel de confianza de 95% y con un margen de error del 5%.

El tamaño de la muestra de la población se alcanzó mediante la fórmula N es el tamaño de la población 110, n tamaño de la muestra, Z nivel de confianza 95% de 0.95, p probabilidad de éxito 50% de 0.5, q probabilidad de fracaso 50% de 0.5, E precisión o margen de error 5%= 0.05. Por lo tanto, la muestra será de 86 usuarios. Asimismo, para calcular el muestreo se ha utilizado el método de muestreo probabilístico aleatorio simple.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica utilizada en el presente estudio es la encuesta. En cuanto a la herramienta utilizada es el cuestionario, a través de preguntas bien formuladas que se llevaron a cabo a los sujetos del estudio, es decir a los usuarios del municipio de Túcume. Por ello para este trabajo se emplea la encuesta en base a la escala Likert con una serie de ítems que serán resueltas por los usuarios.

Según Arias y covinos (2021) la encuesta es un instrumento que recoge registros de información mediante un cuestionario, se dirige a los individuos y provee registros sobre sus críticas, conducta o impresiones; el cuestionario es la recolección de datos de preguntas formuladas y numeradas en una lista y una cadena de contestación viables que el encuestado tiene que resolver y se suele utilizar en los trabajos de estudios científicos. El cuestionario está conformado por 30 ítems, 15 (calidad de servicio) y 15 (satisfacción en los usuarios) con sus respectivas dimensiones. Asimismo, para la validación del instrumento se ha consultado a tres expertos en la disciplina, de las cuales dos tienen el grado magíster y uno el grado de doctor quienes han dado su opinión sobre la redacción y el contenido del cuestionario y lo han puesto a prueba. El análisis de fiabilidad mide el instrumento el cual estará conformado en base a 30 preguntas y 86 usuarios. En la tabla 14, se presenta la prueba de confiabilidad del instrumento por medio del estadígrafo del Alfa de Cronbach

valor 0.895 que es mayor al parámetro establecido en la prueba de fiabilidad (>0.800), con dicha información podemos poner práctica los cuestionarios a la población de manera efectiva pues se ha logrado demostrar su nivel de confianza.

3.5. Procedimiento

Dentro del procedimiento se recolectará la información por medio de los instrumentos de cada variable, es decir, encuestas, a la muestra seleccionada; cada uno para recoger información sobre cada una de las variables calidad de servicio y satisfacción en los usuarios; encuestas que serán realizadas de manera presencial previa explicación sobre el llenado y la consistencia de la misma, con la finalidad de la presente investigación, los resultados que se obtengan serán analizados, de ello se llegara a determinar las conclusiones y recomendaciones, permitiendo un mejor desarrollo y aporte de la investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

El análisis de datos estadísticos de los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento para la investigación aplicado a los usuarios de la Municipalidad fueron representados mediante tablas para su mejor interpretación, llevándose a cabo el procesamiento de datos mediante el programa estadístico SPSS versión 26, donde se extrajo información cuantitativa, tablas y figuras que explican de manera sencilla la información necesaria, y cada una de las dimensiones y las variables donde se encuentran integradas, permitiendo un análisis rápido y objetivo

3.7. Aspectos éticos

Este estudio respetará los lineamientos de la Universidad César Vallejo, según su resolución rectoral, las facultades dadas por la Municipalidad Distrital de Túcume que se está investigando y las normas APA. Por tanto, la información será auténtica, no copiando de otras fuentes sin citar, respetando las facultades y considerando la confidencialidad en el manejo de la información brindada asegurando que no será manipulada de manera intencional.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Respecto al análisis descriptivo, donde se aprecia los valores únicos respecto en cuanto los valores brindados en las variables o en función de las dimensiones establecidos por medio del estadígrafo SPSS V26.

Tabla 1.

Variable Calidad de Servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1.2	1.2
Medio	46	53.5	54.7
Alto	39	45.3	100.0
Total	86	100.0	

De la tabla 1, se observó que del total (100% participantes de los usuarios), el 53.5% considera que la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio, el 45.3% en un nivel alto y el 1.2% en un nivel bajo.

Tabla 2.

Niveles de la dimensión de fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	4	4.7	4.7
Medio	44	51.2	55.8
Alto	38	44.2	100.0
Total	86	100.0	

De los resultados de la tabla 2, se observa el 100% de los encuestados, se tiene que el 51.2% considera que la dimensión de fiabilidad se encuentra en un nivel medio, el 44.2% en un nivel alto y el 4.7.% en un nivel bajo.

Tabla 3.

Niveles de la dimensión de Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	3.5	3.5
Medio	50	58.1	61.6
Alto	33	38.4	100.0
Total	86	100.0	

De los resultados de la tabla 3, se observa el 100% de encuestados de los usuarios, donde el 58.1% considera que la dimensión de capacidad de respuesta se encuentra en un nivel medio, el 38.4% en un nivel alto y 3.5% en un nivel bajo.

Tabla 4.

Niveles de la dimensión de empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	2.3	2.3
Medio	37	43.0	45.3
Alto	47	54.6	97.7
Total	86	100.0	

De los resultados de la tabla 4, se observa el 100% de encuestados de los usuarios, donde el 54.6% considera que la dimensión de empatía se encuentra en un nivel alto, el 43% en un nivel medio y el 2.3% en un nivel bajo.

Tabla 5.

Variable de Satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	2.3	2.3
Medio	29	33.7	36.0
Alto	55	64.0	100.0
Total	86	100.0	

En la tabla 5, se observa que el 64% considera que la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel alto, el 33.7% en un nivel medio y el 2.3% en un nivel bajo.

Tabla 6.

Niveles de la dimensión de calidad funcional percibida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	3.5	3.5
Medio	45	52.3	55.8
Alto	38	44.2	100.0
Total	86	100.0	

En la tabla 6, se observa que el 52.3% considera que la dimensión de calidad funcional percibida se encuentra en un nivel medio, el 44.2% en un nivel alto y el 3.5% en un nivel bajo.

Tabla 7.*Niveles de la dimensión calidad técnica percibida*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	2.3	2.3
Medio	29	33.7	36.0
Alto	55	64.0	100.0
Total	86	100.0	

En la tabla 7, se observa que el 64% considera que la dimensión de calidad técnica percibida se encuentra en un nivel alto, el 33.7% en un nivel medio y el 2.3% en un nivel bajo.

Tabla 8.*Niveles de dimensión valor de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1.2	1.2
Medio	33	38.4	39.5
Alto	52	60.5	100.0
Total	86	100.0	

En la tabla 8, se observa que el 60.5% considera que la dimensión de valor de servicio se encuentra en un nivel alto, el 38.4% en un nivel medio y el 1.2% en un nivel bajo.

Análisis correlacional

Estadística Inferencial:

Hipótesis de la prueba paramétrica

H0: Los datos no tienen una distribución normal

Ha: Los datos tienen una distribución normal

Tabla 9.

Prueba normalidad (variables Calidad de servicio – Satisfacción en los usuarios)

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,149	86	,000	,985	86	,000
Satisfacción del usuario	,140	86	,000	,963	86	,000

Como se aprecia en la tabla 9, de acuerdo a los datos de Kolmogórov-Smirnov se observa que $p=0.149 > 0.05$, para la variable de calidad de servicio y $p=0.140 > 0.05$, para la variable de satisfacción del usuario, en consecuencia, los datos que provienen del tamaño de la muestra si tienen una distribución normal.

Hipótesis general

H₀: La calidad de servicio no tiene una relación significativa con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Túcume, Lambayeque 2022.

H₁: La calidad de servicio si tiene una relación significativa con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Túcume, Lambayeque 2022.

Tabla 10.

Correlación de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

Correlaciones				
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
			1.000	,661**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	86	86
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,661**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	86	86

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

Como se aprecia en la tabla 10, de acuerdo al coeficiente de correlación (0,661) es positiva moderada y además es significativa (Sig=0.000 < α = 0.05). Concluyo que existe correlación entre las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y acepta la hipótesis alterna (H₁).

Hipótesis específicas

H0: La fiabilidad no tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Túcume, Lambayeque 2022.

H1 La fiabilidad tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Túcume, Lambayeque 2022.

Tabla 11.

Correlación de la dimensión de fiabilidad y satisfacción de los usuarios

Correlaciones				
			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,488**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	86	86
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,488**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	86	86

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

De acuerdo a la tabla 11, el coeficiente de correlación (0,488) es una correlación positiva débil y además es significativa (Sig=0.000 < α = 0.05). Concluyo que existe correlación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción del usuario, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H0) y acepta la hipótesis alterna (H1).

H0: La capacidad de respuesta tiene relación con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Túcume, Lambayeque 2022.

H1: La capacidad de respuesta tiene relación con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Túcume, Lambayeque 2022.

Tabla 12.

Correlación de la dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios

Correlaciones				
			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	,618**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	86	86
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,618**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	86	86

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

De acuerdo a la tabla 12, el coeficiente de correlación (0,618) es una correlación positiva media y además es significativa (Sig=0.000 < α = 0.05). Concluyo que existe correlación entre la dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H0) y acepta la hipótesis alterna (H1).

Ho: La empatía no tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Túcume, Lambayeque 2022.

H1: La empatía tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Túcume, Lambayeque 2022.

Tabla 13.

Correlación de la dimensión de empatía y satisfacción de los usuarios

Correlaciones				
			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	,650**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	86	86
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,650**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	86	86

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

De acuerdo a la tabla 13, el coeficiente de correlación (0,650) es una correlación positiva media y además es significativa (Sig=0.000 < α = 0.05). Concluyo que existe correlación entre la dimensión de empatía y satisfacción del usuario, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H0) y acepta la hipótesis alterna (H1).

Los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos permitieron valorar las opiniones y respuestas de los encuestados. De igual manera permitir identificar los puntos principales de los cuales deben centrarse la Municipalidad distrital de Túcume.

En el objetivo principal Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la municipalidad Distrital de Túcume, Lambayeque 2022, se obtuvo que por medio de la correlación de Rho de Spearman una significancia del 0.661, indicando que existe una relación entre las variables de estudio, este, resultado se asemeja al estudio de Mamani (2019) menciona que, también en su estudio encontró una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del 0.697, además indica que el vínculo de ambas variables contempla a hacer saber que necesita mejorar las dimensiones para lograr un mayor placer de los clientes del municipio, y cumplir o superar sus expectativas, ya que el cliente es la razón de ser de cualquier corporación.

En el primer objetivo específico Establecer la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Túcume, Lambayeque 2022, se obtuvo una correlación de Rho Spearman de significancia de correlación media del 0.488, este resultado nos indica que los trabajadores deben mejorar el servicio que les brinda a los usuarios que deben estar acorde a sus necesidades, este, resultado se asemeja al estudio de Silva (2021) menciona que, los indicadores de calidad, se deben mejorar ya que esto podría aumentar la comodidad y el placer de los clientes; además, también es de vital importancia identificarlos y esto hará posible realizar técnicas orientadas hacer crecer lo agradable de la atención.

Por otro lado, el segundo objetivo específico Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Túcume, Lambayeque 2022, se obtuvo una correlación de Rho Spearman significancia positivo medio del 0.61, este resultados nos indica que los trabajadores deben contar con los materiales suficientes para poder realizar su trabajo de manera eficiente, a diferencia de la investigación realizada por Rivera (2019) lo cual menciona que la municipalidad tiene excesivos malos espacios que deben reducirse y obtener esos procesos que necesitan ser mejorados y suministrar obligaciones a cada sector

y comunicarse con los clientes para crear estrategias de servicio centradas en los cliente.

Asimismo, el tercer objetivo específico; Establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Túcume, Lambayeque 2022, se obtuvo una correlación de Rho Spearman de significancia del 0.65', este resultado indica que los trabajadores deben de ayudar a los usuarios a resolver las inquietudes con respecto a sus trámites que quieran realizar, y que al momento de brindarles el servicio debe realizar de manera simple para que el usuario pueda comprender, y en los resultados de Yucra y Sánchez (2019) menciona que hace falta de las dimensiones que se está percibiendo deficiencias y obstáculos con el servicio suministrado por los subordinados públicos no están desarrollando sus capacidades de acuerdo con los estándares de calidad y eso se contempla en la pérdida de atención a los usuarios y tener una mejor empatía.

En conclusión, se afirmó que se tiene la evidencia suficiente mediante la correlación de Rho de Sperman, que existe correlación entre las dimensiones de Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario, por ello, si se mejora la calidad del servicio se debe seguir mejorando la satisfacción del usuario.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye con respecto al primer objetivo general, que existe relación significativa positiva media entre las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Túcume, en tanto se ha demostrado que el valor de sig es $0.00 < 0.05$, así como también se observa que el grado de relación entre ambas es igual a 66.1%, que refuerza lo mencionado, por ello la entidad deberá mejorar la satisfacción del usuario, para que ellos vean una mejor calidad de servicio que se les puede brindar.
2. En el primer objetivo específico se concluye que existe relación significativa positiva media entre la dimensión de fiabilidad y la variable de satisfacción al usuario de la Municipalidad Distrital de Túcume, en tanto se ha demostrado que el valor de sig es $0.00 < 0.05$, así como también se observa que el grado de relación entre ambas es igual a 48.8%, que refuerza lo mencionado, para que se pueda incrementar este porcentaje se debe mejorar el servicio que les brinda a los usuarios que deben estar acorde a sus necesidades y poder capacitar a los trabajadores para que les pueda brindar la información correcta a los usuarios.
3. Con respecto al segundo objetivo específico se concluye que existe relación significativa positiva media entre la dimensión de capacidad de respuesta y la variable de satisfacción al usuario de la Municipalidad Distrital de Túcume, en tanto se ha demostrado que el valor de sig es $0.00 < 0.05$, así como también se observa que el grado de relación entre ambas es igual a 61.8%, que refuerza lo mencionado, por ello el trabajador deben contar con los materiales suficientes para poder realizar su trabajo de manera eficiente
4. Y como tercer objetivo se concluye que existe relación significativa positiva media entre la dimensión de empatía y la variable de satisfacción al usuario de la Municipalidad Distrital de Túcume, en tanto se ha demostrado que el valor de sig es $0.00 < 0.05$, así como también se observa que el grado de relación entre ambas es igual a 65%, este resultado indica que los trabajadores deben brindarles un servicio de manera simple para que el usuario pueda comprender.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Túcume que debe comprometerse en poder mejorar la calidad del servicio, brindar talleres para que el personal de las diversas áreas adquiera conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios.
2. Realizar gestiones desde las diferentes áreas de la municipalidad para adaptar sus horarios de atención en función a las necesidades de los usuarios y poder habilitar un espacio de recepción de opiniones y reclamos con el fin de mejorar la calidad del servicio.
3. La municipalidad, también debe asesorar a los trabajadores sobre la actitud que deben adoptar frente a los usuarios, para que les ayuden en los inconvenientes que puedan surgir, asesorar sobre los trámites que realicen y, cuando las circunstancias lo permitan, prestarles ayuda personalizada.
4. Finalmente, la municipalidad y el personal deben verificar que el área de atención al público sea un espacio cómodo, ordenado y que se encuentren en buen estado de limpieza para aumentar la satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS

- Amaya, M. (2020). *Características y diferencia con el cualitativo*, Obtenido de https://tendencias-com.cdn.ampproject.org/v/s/tendencias.com/life/que-es-el-metodocuantitativo/?amp_js_v=a6&_gsa=1&&usqp=mq331AQKKAFQArABIIACAw%3D%3D#aoh=16457372685955&referrer=https%3
- Arévalo, R., & Leveau, R. (2021). *Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos*. [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Perú]. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1337/ROGER%20AREVALO%20ARMAS%20Y%20RICHAR%20CRISTIAN%20LEVEAU%20MACEDO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aries, j., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1 ed.). Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>.
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra. Curso Taller*. Obtenido de <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>.
- Duran, D. (2017). *Evaluación de la satisfacción del cliente al utilizar el Sistema de Aplicación IATS para restaurantes de especialidades*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor De San Marcos]. Obtenido de <https://industrial.unmsm.edu.pe/UPG/archivos/TESIS2018>
- Guadalupe, F., Suárez, G., Guerrero, G., & Yanchar, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. *Ciencia Digital*, 3(3), 16.
- INEI. (2020). *Perú estimaciones y proyecciones de la población por departamentos, provincias y distritos*. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1715/libro.pdf
- López, A. (2019). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018. *Balance*, 6(7), 12-17. Obtenido de <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145>

- López, M. (Julio-septiembre de 2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *Revista del Departamento de contaduría y finanzas*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Maguina, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima–2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/866>
- Mamani, D. (2019). *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador–Lima, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2032/Delsy_Tesis_Lice
- Martillo, S. (s.f.). *Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A. Guayaquil*. [Tesis de Magíster, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
- Maslow. (1954). *Motivación y personalidad*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=8wPdj2Jzqg0C&printsec=frontcover&dq=Motivacion+y+personalidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Motivación%20y%20personalidad&f=false, Tercera edición, Madrid –España.
- Mora, C. (2021). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Brasileira de marketing. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Muñoz, L. (2020). *Trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, Chiclayo*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62022>
- Niño, L. (2021). *Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68585>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista RECIEN.*, 9(1). Obtenido de <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>

- Pérez, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>
- Pérez, C. (2018). Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/P%C3%A9rez_SAC.PDF
- Rivera, C. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador, 2019*. [Tesis de Magíster, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Romanía, T. & Terbullino, I. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Ramiro Prialé El Tambo – Huancayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Obtenido de <https://www.google.com/search?client=avast-a-3&q=Romina+y+Terbullino+2018&oq=Romina+y+Terbullino+2018&aqs=avast.69i57.4657j0j4&ie=UTF-8>
- Sánchez, C. (s.f.). Obtenido de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1665/T033_46179650_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santos, K., & Yanccehuallpa, A. (2019). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1596/1/T026_47583859_T.pdf
- Shapiama, J. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Lamas, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://industrial.unmsm.edu.pe/UPG/archivos/TESIS2018/MAESTRIA/tesis3.pdf>
- Silva, E. (2021). *Plan de gestión directiva para mejorar la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, Lambayeque, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7992>
- Troncos, I., Maldonado, O., & Ortega, D. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa transporte cruz del sur cargo SAC Santa Anita*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Obtenido de

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/Troncos%20-%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valls, W., Román, V., Vélez, C., & Salgado, G. (2017). La calidad del servicio. *Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*. Obtenido de https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest

Yucra, R., & Sánchez, J. (2018). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazónica De Madre De Dios]. Obtenido de <https://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/48>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Túcume, Lambayeque 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de Túcume, Lambayeque 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de Túcume, 2022?</p> <p>¿Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de Túcume, 2022?</p> <p>¿Existe relación entre empatía y satisfacción en los usuarios de la municipalidad</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la municipalidad Distrital de Túcume, Lambayeque 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Túcume, Lambayeque 2022,</p> <p>Delimitar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Túcume, Lambayeque 2022,</p> <p>Delimitar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H1 La calidad de servicio si tiene una relación significativa con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Túcume, Lambayeque 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1 La fiabilidad tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Túcume, Lambayeque 2022.</p> <p>H2 La capacidad de respuesta tiene relación con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Túcume, Lambayeque 2022.</p> <p>H3 La Empatía tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>

<p>distrital de Túcume, Lambayeque 2022?</p>	<p>de los usuarios de la municipalidad de distrital de Túcume, Lambayeque 2022.</p>	<p>Municipalidad Distrital de Túcume, Lambayeque 2022.</p>											
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población, muestra y muestreo</p>	<p>Variables y dimensiones</p>											
<p>Tipo y Diseño: Investigación Aplicada, transversal y diseño no experimental. Investigación Descriptivo - correlacional. Enfoque de investigación Cuantitativa. Ox= Calidad de servicio. Oy= Satisfacción en los usuarios. r=Relación entre las variables.</p>	<p>Población N1: 110 son los usuarios que realizan trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Túcume. Muestra M1: 86 usuarios los cuales realizan trámites administrativos dentro de la Municipalidad Distrital de Túcume. Muestreo Probabilístico Aleatorio simple.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1163 553 1381 613">Variables</th> <th data-bbox="1381 553 1690 613">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1163 613 1381 846" rowspan="3">Calidad de servicio</td> <td data-bbox="1381 613 1690 678">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1381 678 1690 781">Capacidad de Respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1381 781 1690 846">Empatía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1163 846 1381 1114" rowspan="3">Satisfacción en los usuarios</td> <td data-bbox="1381 846 1690 948">Calidad funcional percibida</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1381 948 1690 1050">Calidad técnica percibida</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1381 1050 1690 1114">Valor de Servicio</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Calidad de servicio	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Empatía	Satisfacción en los usuarios	Calidad funcional percibida	Calidad técnica percibida	Valor de Servicio
Variables	Dimensiones												
Calidad de servicio	Fiabilidad												
	Capacidad de Respuesta												
	Empatía												
Satisfacción en los usuarios	Calidad funcional percibida												
	Calidad técnica percibida												
	Valor de Servicio												

Anexo 2. Matriz de Operacionalización

Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Túcume, Lambayeque 2022.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	De la cruz (2021) Instrumento fundamental para el crecimiento de cualquier negocio, que busca incrementar la cantidad para perfeccionar la competitividad analizando los deseos y expectativas de la clientela.	La calidad de servicio es un procedimiento mediante el cual se satisface las necesidades y expectativas de los usuarios al instante de obtener un servicio por la Municipalidad Distrital de Túcume.	Fiabilidad	Profesionalidad	Nominal
				Exactitud	
				Respeto	
			Capacidad de respuesta	Comunicación	
				Tiempo de atención	
				Disposición	
			Empatía	Buen trato	
				Trabajo en equipo	
	Comprensión				
Satisfacción en los usuarios	Paredes (2020) El deleite de los clientes proviene de la actitud y la conducta del trabajo, determinando lo que se anticipa y lo que se obtiene, subordinando factores que incluyen	Satisfacción del usuario es el nivel que ha sido completado, sus deseos y demás actividades que realice acerca un	Calidad funcional percibida	Solución de reclamos	Nominal
				Personal dispuesto a cooperar	
			Calidad técnica percibida	Optimizar el servicio	

	valores, competencias, capacidades, corporaciones de salud, transformándose en factores delimitantes del deleite de los clientes.	rendimiento o prestación. Se medirá con una encuesta donde se preguntará a cada usuario sobre la satisfacción y la atención por parte de la Municipalidad distrital de Túcume.		Servicios conformes	
			Valor de servicio	Valor y tasa adecuada	
				Respuesta a los problemas	

Anexo 3. Base de datos de la municipalidad

05-04-2022	1375A-2022	Ing. Hugo Delgado Rodríguez
05-04-2022	1377-2022	Luis Alberto Chiriqui Chaza Jefe Comal 210T
05-04-2022	1378-2022	José Anthony Cananco Sanabria
05-04-2022	1379-2022	Red Nacional de Cultivos y Adiciones de la Ducha Pedagógica y Folclórica Pueblo Sergio Sierpeiro Vela
05-04-2022	1380-2022	Municipalidad Intercam Múmo
05-04-2022	1381-2022	Abel Ferrero Sautemont
05-04-2022	1382-2022	Segundo E. Ballester Paredes
05-04-2022	1383-2022	Luis Augusto Humberto Pacheco
05-04-2022	1384-2022	Foro Regional de Organizaciones Franciscanas Regionales Pro. Utales
05-04-2022	1385-2022	Centro Cultural Tumbuc
05-04-2022	1386-2022	Ag. Edwin José Aquino Vargas
05-04-2022	1387-2022	Comercio CIVO Ing. Edmundo Guerrero Velazquez
05-04-2022	1388-2022	Comercio CIVO Ing. Edmundo Guerrero Velazquez

27-11-041-2022	petición compra de servicios.	Inf. Civil 08-04-22
Proyecto epist. pedagógico	Estadístico nacional de tiempo animal en cuerdas.	
27-11-0645	petición trabajo de restos	Inf. Civil 06-04-22
27-11-071-	Proyecto proyecto cultural - trabajo cultural, poesía y danza.	Presidencia 01-04-22
27-11-0740	Invitación a campeonato de vóleibol.	Inf. Civil 01-04-22
27-11-0744	petición para devaluación.	Inf. Civil 01-04-22
27-11-0742	petición cambio de nombre.	Inf. Civil 01-04-22
27-11-0741	petición recomendación de precio de nicho.	Inf. Civil 01-04-22
27-11-0744-2022	Encuentro regional de alcaldes pro. Francisco y Intercam	Presidencia 01-04-22
27-11-108-2022	petición apoyo de movilidad para viaje de personas.	Presidencia 01-04-22
27-11-028-2022	Resultado subvención de obra n° 12 para adquisición de	Inf. Civil 01-04-22
	Informe subvención n° 04 obra	Inf. Civil 01-04-22
27-11-022-2022	Ingreso de la subvención n° 04 "Pavimentación de	Inf. Civil 01-04-22
	pavimento asfalto, obra de, obra, etc. Trámite.	

06-04-2022	1427-2022	Walter Durian Neco
08-04-2022	1428-2022	Caja Neco
18-04-2022	1429-2022	Coro Augusto Berdillo Durian
08-04-2022	1430-2022	Rosa Adela Ramos Papaleuco
08-04-2022	1431-2022	Sejunde Ramos Penates
08-04-2022	1432-2022	Jose Bernardo Nido Baucus
08-04-2022	1433-2022	Ministerio del Interior Junta Remov. sordos - pub. papato de natal.
08-04-2022	1434-2022	Roberto Flores Durian
08-04-2022	1435-2022	Alex Chaperon Baucus
08-04-2022	1436-2022	Luis Selis Paz
08-04-2022	1437-2022	Editores y Comedores
08-04-2022	1438-2022	Angel Murayen Adis
08-04-2022	1439-2022	Augusto Baucus Choro
07-04-2022	1440-2022	Fundo Nival Obiseros.
09-04-2022	1441-2022	Municipalidad Provincial Lambayeque Area Habitaciones urbanas

Anexo 4. Carta de presentación



CARBO

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Pimentel, 13 de Enero de 2022.

SR:

ECO.CARLOS OTTO SANTAMARIA BALDERA.

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TÚCUME.
CALLE UNIÓN 540, TÚCUME.

ASUNTO: Solicito permiso para la ejecución de Proyecto de Investigación.

De mi mayor consideración:



Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial -Trujillo y como egresantes de la escuela de administración, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar permiso para la ejecución de Proyecto de Investigación, a fin de que las egresantes Bach. Baldera Damian Carmen Rosa y Riojas Baldera Sandra, puedan ejecutar nuestro proyecto de investigación titulada: "Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Túcume, Lambayeque 2022", en la institución que pertenece a su digna Dirección;

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted a acceder a nuestra solicitud, gracias.

ATENTAMENTE,

Firma

DNI: 76306897.

Firma

DNI: 75651459.

Anexo 5. Carta de aceptación

 MUNICIPALIDAD
DISTRITAL
DE TÚCUME

 UNIDAD DE
RECURSOS
HUMANOS

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

CARTA DE ACEPTACIÓN

TÚCUME, 06 DE ABRIL 2022.

SEÑORITAS:
Baldera Damian Carmen Rosa y
Riojas Baldera Sandra.

PRESENTE. –

ASUNTO : Autorización concedida.

Ref. : Exp. N° 134 – 2022.

De mi especial consideración:

Me dirijo a ustedes para expresarle mi cordial saludo a la vez; en atención a su solicitud referente a acceder con información necesaria para el desarrollo de su Proyecto de Tesis, denominado: "Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Túcume, Lambayeque 2022".

Al respecto esta Unidad autoriza lo solicitado, debiendo realizar cualquier coordinación con el suscrito.

Es propicia la ocasión, para reiterar las muestras de aprecio y estima personal.

ATENTAMENTE,


CPC. Riojas Baldera Sandra
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

MDT
Siempre a tu servicio!

Anexo 6. Instrumento

CUESTIONARIO

Buen día, se le pide total sinceridad en su respuesta, ya que dicha encuesta se aplica con la finalidad de analizar la Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Túcume, Lambayeque 2022. 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

Nro	Ítems	N	CN	AV	CS	S
Fiabilidad		1	2	3	4	5
1	Considera que los trabajadores de la municipalidad, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	1	2	3	4	5
2	Los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio bueno acorde a sus necesidades.	1	2	3	4	5
3	Alguna vez ha tenido algún problema con algún trabajador de la municipalidad.	1	2	3	4	5
4	Las atenciones o servicios requeridos se realizan en el horario programado por la entidad.	1	2	3	4	5
5	Los trabajadores muestran habilidad dentro del puesto que ejerce.	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
6	Los trabajadores de la municipalidad le han mostrado amabilidad en la atención y oportuna.	1	2	3	4	5
7	Considera que los trabajadores de la municipalidad están atentos a apoyar a los usuarios.	1	2	3	4	5
8	Los trabajadores de la municipalidad están dispuestos a ayudar a los usuarios con todas sus inquietudes.	1	2	3	4	5
9	Los trabajadores de la municipalidad disponen de medios materiales suficientes para realizar su trabajo.	1	2	3	4	5
10	Confía en las actividades desarrolladas de los trabajadores de la municipalidad.	1	2	3	4	5
Empatía		1	2	3	4	5
11	Siente que los trabajadores de la municipalidad comprenden, escuchan sus problemas y ayudan a resolverlos.	1	2	3	4	5
12	Considera que los trabajadores respetan su opinión ante algún caso de discusión.	1	2	3	4	5
13	Siente que los trabajadores de la municipalidad tienen habilidad para atender los deseos del usuario.	1	2	3	4	5
14	Los trabajadores administrativos de la municipalidad explican en lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud.	1	2	3	4	5

15	Considera que la municipalidad se interesa por las necesidades del usuario.	1	2	3	4	5
Calidad funcional percibida		1	2	3	4	5
16	Considera que los trabajadores de la municipalidad atienden de forma rápida y ágil a los usuarios.	1	2	3	4	5
17	Considera que los trabajadores están dispuestos ayudar al usuario.	1	2	3	4	5
18	La municipalidad ofrece un servicio excelente en confrontación con otras municipalidades.	1	2	3	4	5
19	Está de acuerdo con la orientación de los trabajadores administrativo.	1	2	3	4	5
20	En la municipalidad se da el servicio que usted espera.	1	2	3	4	5
Calidad técnica percibida		1	2	3	4	5
21	En la municipalidad, ha notado alguna mejora en el servicio administrativo.	1	2	3	4	5
22	El servicio que recibe le parece demasiado ineficiente (mucho tiempo).	1	2	3	4	5
23	Se siente contento (a) con el rendimiento de los trabajadores de la municipalidad.	1	2	3	4	5
24	El trabajador administrativo de la municipalidad le dio el tiempo necesario para absolver sus dudas.	1	2	3	4	5
25	Recibió usted un trato adecuado de los trabajadores administrativo de la municipalidad.	1	2	3	4	5
Valor de servicio		1	2	3	4	5
26	Está de acuerdo con los servicios que ofrecen la municipalidad, teniendo en cuenta sus impuestos.	1	2	3	4	5
27	Los trabajadores que laboran en la municipalidad son transparentes en las aclaraciones o informaciones dadas.	1	2	3	4	5
28	Ha tenido algún problema o inconveniente con los servicios ofrecidos por la municipalidad.	1	2	3	4	5
29	Los trabajadores administrativos de la entidad valoran el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.	1	2	3	4	5
30	Considera que la municipalidad transmite confianza.	1	2	3	4	5

FIRMA/DNI N°

Anexo 7. Confiabilidad

Tabla 14.

Calidad de servicio y satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	30

Anexo 8. Validación del instrumento

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Cárdenas Murrieta, Maridza.
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Trujillo.
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de Servicio.
 Autoras del instrumento : Bach. Baldera Damian, Carmen Rosa,
 Bach. Riojas Baldera, Sandra.

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 DE 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 DE 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 DE 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		48				

(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:

4.8

Chiclayo 4 de abril de 2022.


 Mra. Maridza Cárdenas Murrieta
 Gestión Pública
 DNI: 47199857

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Cárdenas Murrieta, Maridza.
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Trujillo.
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción del usuario.
 Autoras del instrumento : Bach. Baldera Damian, Carmen Rosa,
 Bach. Riojas Baldera, Sandra.

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 DE 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 DE 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 DE 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)

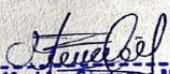
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Chiclayo 4 de abril de 2022.


 Mra. Maridza Cárdenas Murrieta
 Gestión Pública
 DNI: 47199857

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Huamanchumo Venega, Henry Ismael.
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Trujillo.
 Especialidad : Ciencias administrativas.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de Servicio.
 Autoras del instrumento : Bach. Baldera Damian, Carmen Rosa,
 Bach. Riojas Baldera, Sandra.

I. 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 DE 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 DE 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 DE 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)

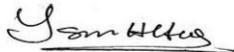
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Chiclayo 4 de abril de 2022.



Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas

DNI N°17968344.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Huamanchumo Venega, Henry Ismael.
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Trujillo.
 Especialidad : Ciencias administrativas.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción del usuario.
 Autoras del instrumento : Bach. Baldera Damian, Carmen Rosa,
 Bach. Riojas Baldera, Sandra.

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 DE 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 DE 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 DE 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)

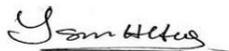
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Chiclayo 4 de abril de 2022.



Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas.

DNI N°17968344.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Castro Castro, Miguel Ángel.
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Trujillo.
 Especialidad : Administración.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción del usuario.
 Autoras del instrumento : Bach. Baldera Damian, Carmen Rosa,
 Bach. Riojas Baldera, Sandra.

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 EN LOS USUARIOS 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 EN LOS USUARIOS					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 EN LOS USUARIOS				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

Chiclayo, 4 de abril de 2022.


Miguel A. Castro Castro
 MAG. ADMN.
 CLAD-UNICV

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Castro Castro, Miguel Ángel.
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Trujillo.
 Especialidad : Administración.

 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de Servicio.
 Autoras del instrumento : Bach. Baldera Damian, Carmen Rosa,
 Bach. Riojas Baldera, Sandra.

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 DE 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 DE 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 DE 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					48	

(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:

4.8

Chiclayo 4 de abril de 2022.


Miguel A. Castro Castro
 MAG. ADMN.
 CLAD 00002

Anexo 9. Fotos del cuestionario

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
ENCUESTA

Buen día, se le pide total sinceridad en su respuesta, ya que dicha encuesta se aplica con la finalidad de analizar la Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Túcume, Lambayeque 2022. Tomando en cuenta las siguientes opciones de respuesta marque con una (X) la que crea conveniente:

Datos informativos:

Género: M F

Edad : 32 años

Grado de Instrucción : SEGUN DADA

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

Nro	Ítems	N	CN	AV	CS	S
Fiabilidad		1	2	3	4	5
1	Considera que los trabajadores de la municipalidad, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	1	2	3	X	5
2	Los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio bueno acorde a sus necesidades.	1	2	3	X	5
3	Alguna vez ha tenido algún problema con algún trabajador de la municipalidad.	X	2	3	4	5
4	Las atenciones o servicios requeridos se realizan en el horario programado por la entidad.	1	2	3	X	5
5	Los trabajadores muestran habilidad dentro del puesto que ejerce.	1	2	3	4	X
Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
6	Los trabajadores de la municipalidad le han mostrado amabilidad en la atención y oportuna.	1	2	X	4	5
7	Considera que los trabajadores de la municipalidad están atentos a apoyar a los usuarios.	1	2	3	X	5
8	Los trabajadores de la municipalidad están dispuestos a ayudar a los usuarios con todas sus inquietudes.	1	2	X	4	5
9	Los trabajadores de la municipalidad disponen de medios materiales suficientes para realizar su trabajo.	1	2	3	X	5
10	Confía en las actividades desarrolladas de los trabajadores de la municipalidad.	1	2	3	X	5
Empatía		1	2	3	4	5
11	Siente que los trabajadores de la municipalidad comprenden, escuchan sus problemas y ayudan a resolverlos.	1	2	3	X	5
12	Considera que los trabajadores respetan su opinión ante algún caso de discusión.	1	2	X	4	5
13	Siente que los trabajadores de la municipalidad tienen habilidad para atender los deseos del usuario.	1	2	3	X	5
14	Los trabajadores administrativos de la municipalidad explican en lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud.	1	2	X	4	5
15	Considera que la municipalidad se interesa por las necesidades del usuario.	1	2	3	X	5

Calidad funcional percibida		1	2	3	4	5
16	Considera que los trabajadores de la municipalidad atienden de forma rápida y ágil a los usuarios.	1	2	X	4	5
17	Considera que los trabajadores están dispuestos ayudar al usuario.	1	2	X	4	5
18	La municipalidad ofrece un servicio excelente en confrontación con otras municipalidades.	1	2	3	X	5
19	Está de acuerdo con la orientación de los trabajadores administrativo.	1	2	X	4	5
20	En la municipalidad se da el servicio que usted espera.	1	2	3	X	5
Calidad técnica percibida		1	2	3	4	5
21	En la municipalidad, ha notado alguna mejora en el servicio administrativo.	1	2	X	4	5
22	El servicio que recibe le parece demasiado ineficiente (mucho tiempo).	1	2	3	X	5
23	Se siente contento (a) con el rendimiento de los trabajadores de la municipalidad.	1	2	X	4	5
24	El trabajador administrativo de la municipalidad le dio el tiempo necesario para absolver sus dudas.	1	2	X	4	5
25	Recibió usted un trato adecuado de los trabajadores administrativo de la municipalidad.	1	2	3	X	5
Valor de servicio		1	2	3	4	5
26	Está de acuerdo con los servicios que ofrecen la municipalidad, teniendo en cuenta sus impuestos.	1	2	3	X	5
27	Los trabajadores que laboran en la municipalidad son transparentes en las aclaraciones o informaciones dadas.	1	2	3	X	5
28	Ha tenido algún problema o inconveniente con los servicios ofrecidos por la municipalidad.	1	2	3	4	X
29	Los trabajadores administrativos de la entidad valoran el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.	1	2	3	X	X
30	Considera que la municipalidad transmite confianza.	1	2	3	4	X

Fulpo 46489423
 FIRMA/DNI N°

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Buen día, se le pide total sinceridad en su respuesta, ya que dicha encuesta se aplica con la finalidad de analizar la Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Túcumé, Lambayeque 2022. Tomando en cuenta las siguientes opciones de respuesta marque con una (X) la que crea conveniente:

Datos informativos:

Género: M F

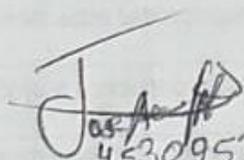
Edad : ...33.....

Grado de Instrucción : ...SECUNDARIA.....

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

Nro	Ítems	N	CN	AV	CS	S
Fiabilidad		1	2	3	4	5
1	Considera que los trabajadores de la municipalidad, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	4	5
2	Los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio bueno acorde a sus necesidades.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5
3	Alguna vez ha tenido algún problema con algún trabajador de la municipalidad.	<input checked="" type="checkbox"/> 1	2	3	4	5
4	Las atenciones o servicios requeridos se realizan en el horario programado por la entidad.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
5	Los trabajadores muestran habilidad dentro del puesto que ejerce.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
6	Los trabajadores de la municipalidad le han mostrado amabilidad en la atención y oportuna.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
7	Considera que los trabajadores de la municipalidad están atentos a apoyar a los usuarios.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
8	Los trabajadores de la municipalidad están dispuestos a ayudar a los usuarios con todas sus inquietudes.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	4	5
9	Los trabajadores de la municipalidad disponen de medios materiales suficientes para realizar su trabajo.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
10	Confía en las actividades desarrolladas de los trabajadores de la municipalidad.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	4	5
Empatía		1	2	3	4	5
11	Siente que los trabajadores de la municipalidad comprenden, escuchan sus problemas y ayudan a resolverlos.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
12	Considera que los trabajadores respetan su opinión ante algún caso de discusión.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
13	Siente que los trabajadores de la municipalidad tienen habilidad para atender los deseos del usuario.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
14	Los trabajadores administrativos de la municipalidad explican en lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	4	5
15	Considera que la municipalidad se interesa por las necesidades del usuario.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5

Calidad funcional percibida		1	2	3	4	5
16	Considera que los trabajadores de la municipalidad atienden de forma rápida y ágil a los usuarios.	1	2	3	4	5
17	Considera que los trabajadores están dispuestos ayudar al usuario.	1	2	3	4	5
18	La municipalidad ofrece un servicio excelente en confrontación con otras municipalidades.	1	2	3	4	5
19	Está de acuerdo con la orientación de los trabajadores administrativo.	1	2	3	4	5
20	En la municipalidad se da el servicio que usted espera.	1	2	3	4	5
Calidad técnica percibida		1	2	3	4	5
21	En la municipalidad, ha notado alguna mejora en el servicio administrativo.	1	2	3	4	5
22	El servicio que recibe le parece demasiado ineficiente (mucho tiempo).	1	2	3	4	5
23	Se siente contento (a) con el rendimiento de los trabajadores de la municipalidad.	1	2	3	4	5
24	El trabajador administrativo de la municipalidad le dio el tiempo necesario para absolver sus dudas.	1	2	3	4	5
25	Recibió usted un trato adecuado de los trabajadores administrativo de la municipalidad.	1	2	3	4	5
Valor de servicio		1	2	3	4	5
26	Está de acuerdo con los servicios que ofrecen la municipalidad, teniendo en cuenta sus impuestos.	1	2	3	4	5
27	Los trabajadores que laboran en la municipalidad son transparentes en las aclaraciones o informaciones dadas.	1	2	3	4	5
28	Ha tenido algún problema o inconveniente con los servicios ofrecidos por la municipalidad.	1	2	3	4	5
29	Los trabajadores administrativos de la entidad valoran el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.	1	2	3	4	5
30	Considera que la municipalidad transmite confianza.	1	2	3	4	5


45309538

FIRMA/DNI N°

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
ENCUESTA

Buen día, se le pide total sinceridad en su respuesta, ya que dicha encuesta se aplica con la finalidad de analizar la Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Túcumé, Lambayeque 2022. Tomando en cuenta las siguientes opciones de respuesta marque con una (X) la que crea conveniente:

Datos informativos:

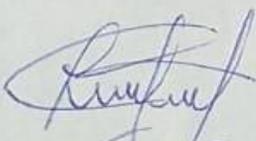
Género: M F

Edad : 30

Grado de Instrucción : Ing. 200 Tecnista

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

Nro	Ítems	N	CN	AV	CS	S
Fiabilidad		1	2	3	4	5
1	Considera que los trabajadores de la municipalidad, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5
2	Los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio bueno acorde a sus necesidades.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
3	Alguna vez ha tenido algún problema con algún trabajador de la municipalidad.	1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	3	4	5
4	Las atenciones o servicios requeridos se realizan en el horario programado por la entidad.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
5	Los trabajadores muestran habilidad dentro del puesto que ejerce.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5
Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
6	Los trabajadores de la municipalidad le han mostrado amabilidad en la atención y oportuna.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
7	Considera que los trabajadores de la municipalidad están atentos a apoyar a los usuarios.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
8	Los trabajadores de la municipalidad están dispuestos a ayudar a los usuarios con todas sus inquietudes.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5
9	Los trabajadores de la municipalidad disponen de medios materiales suficientes para realizar su trabajo.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
10	Confía en las actividades desarrolladas de los trabajadores de la municipalidad.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
Empatía		1	2	3	4	5
11	Siente que los trabajadores de la municipalidad comprenden, escuchan sus problemas y ayudan a resolverlos.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5
12	Considera que los trabajadores respetan su opinión ante algún caso de discusión.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5
13	Siente que los trabajadores de la municipalidad tienen habilidad para atender los deseos del usuario.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5
14	Los trabajadores administrativos de la municipalidad explican en lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5
15	Considera que la municipalidad se interesa por las necesidades del usuario.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5


 47329466

Anexo 10. Figuras de los resultados

Figura 2.

Variable Calidad de Servicio

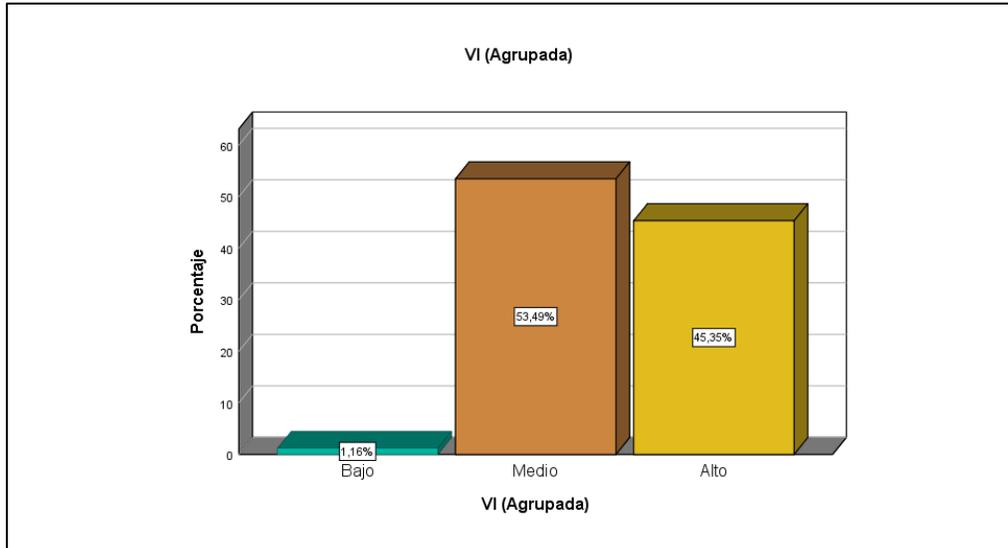


Figura 3.

Dimensión de fiabilidad

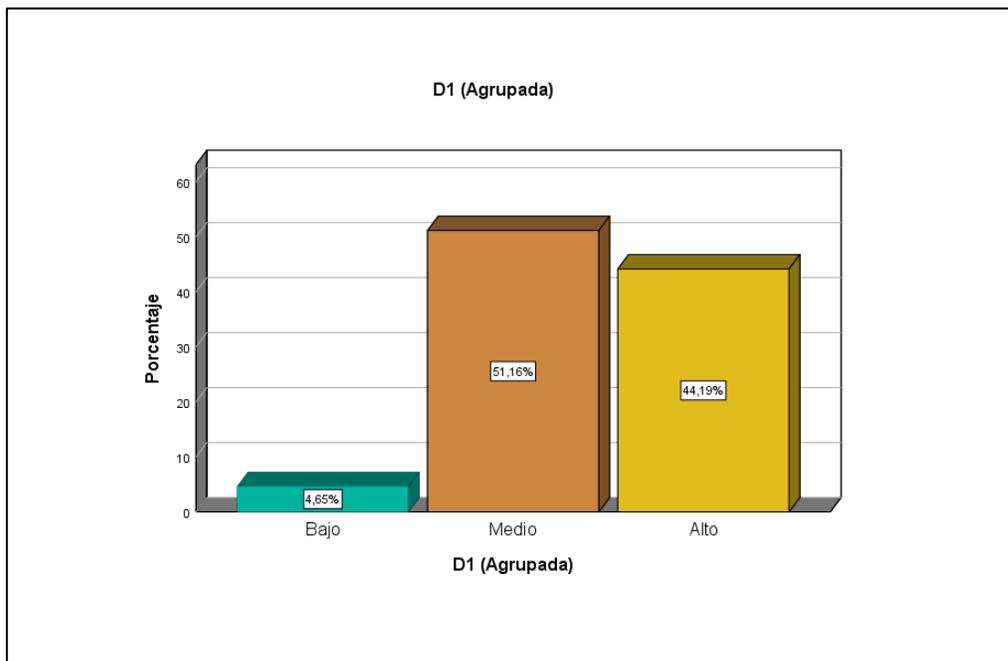


Figura 4.

Capacidad de respuesta

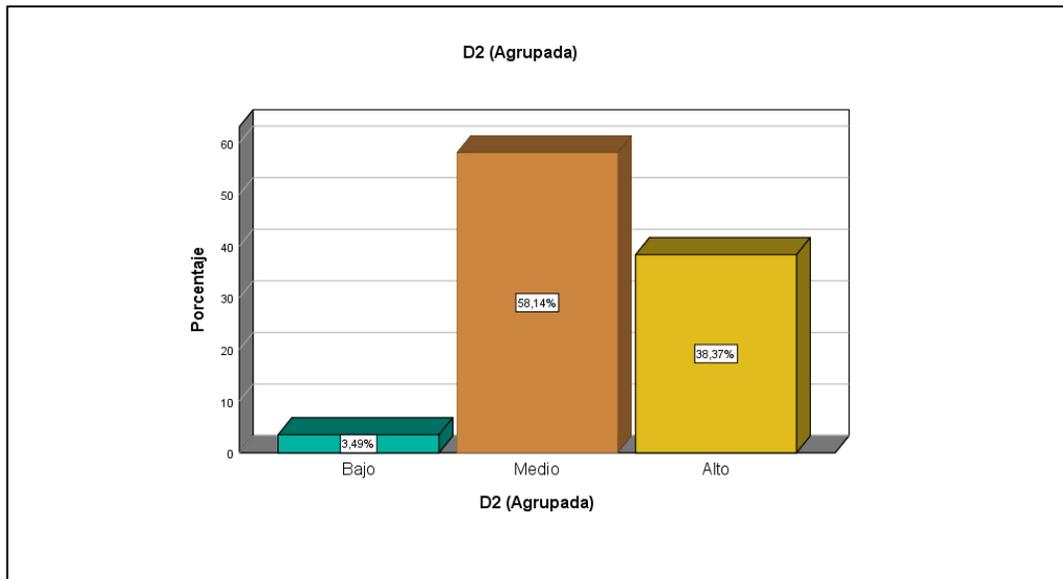


Figura 5.

Dimensión de empatía

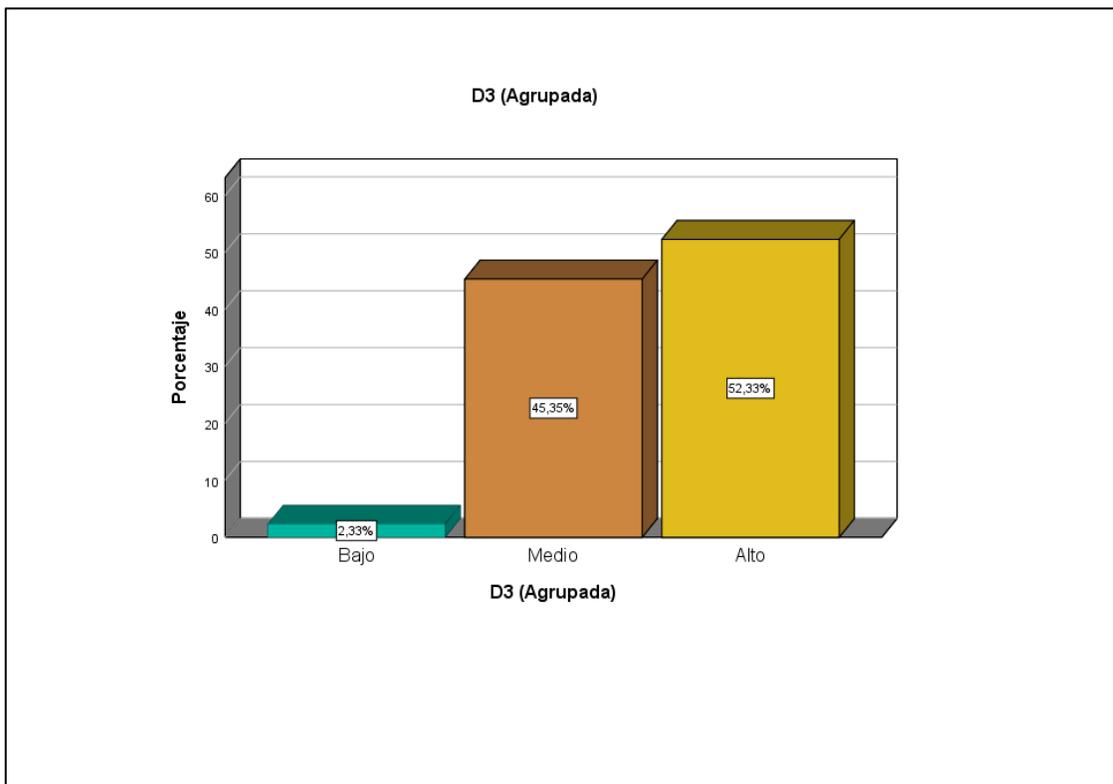


Figura 6.
Variable de satisfacción al usuario

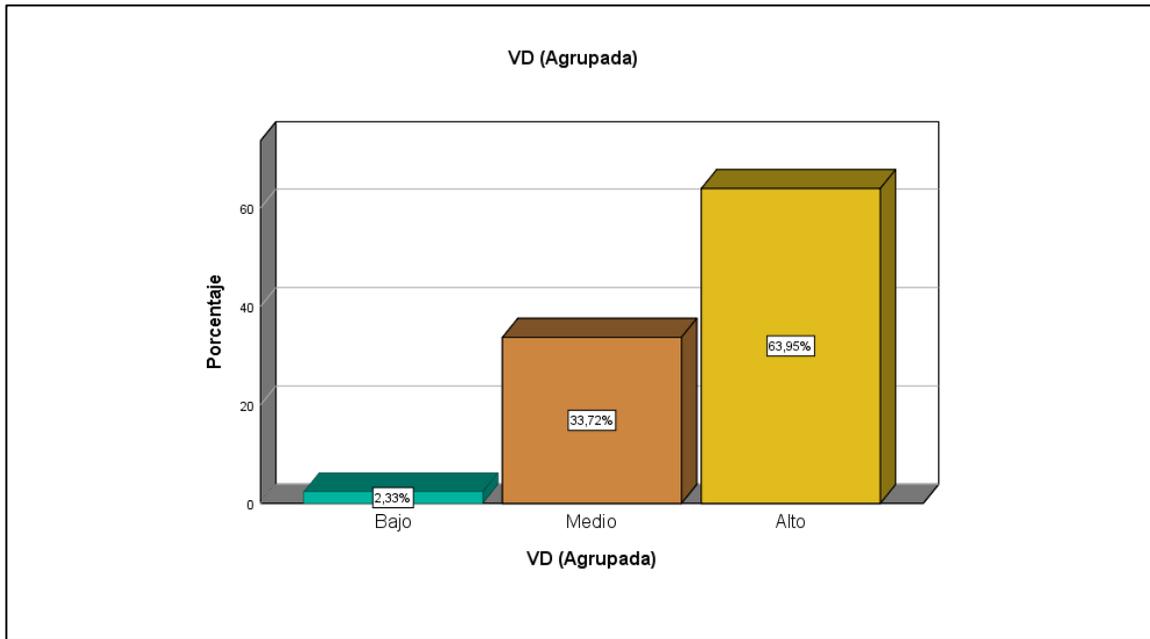
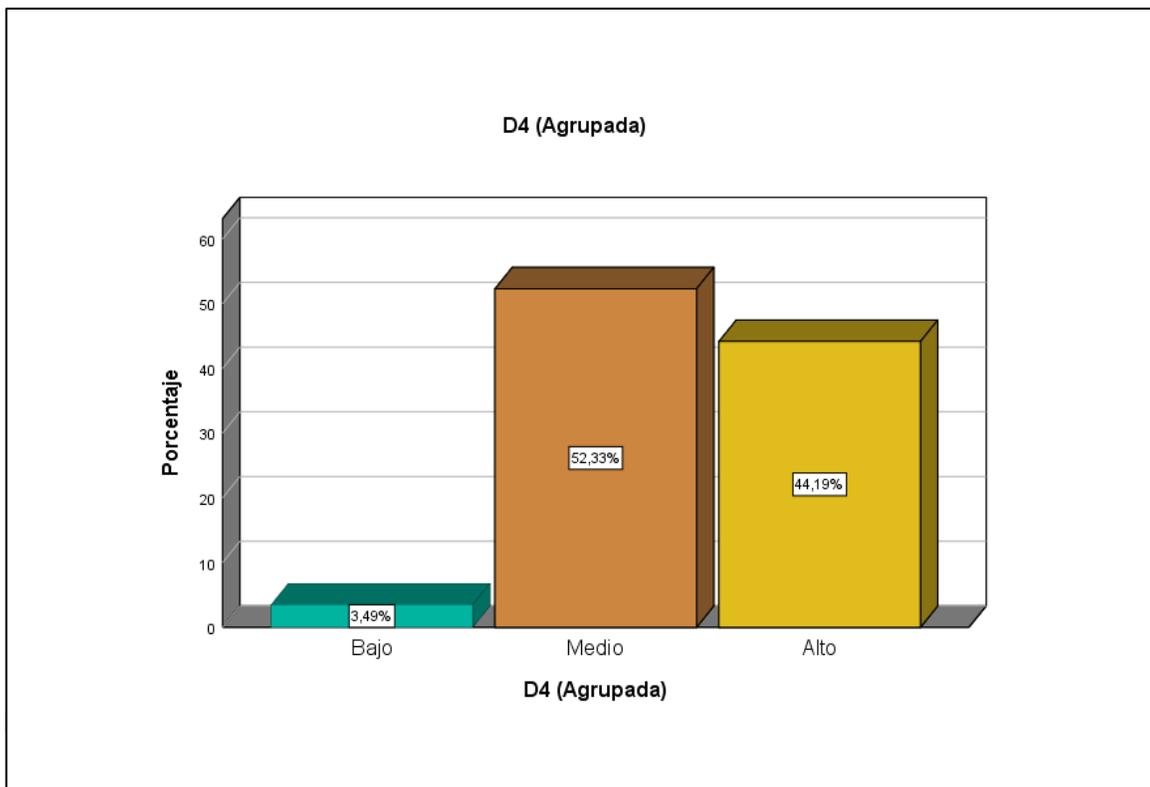


Figura 7.
Dimensión de calidad funcional percibida



Dimensión de Calidad técnica percibida

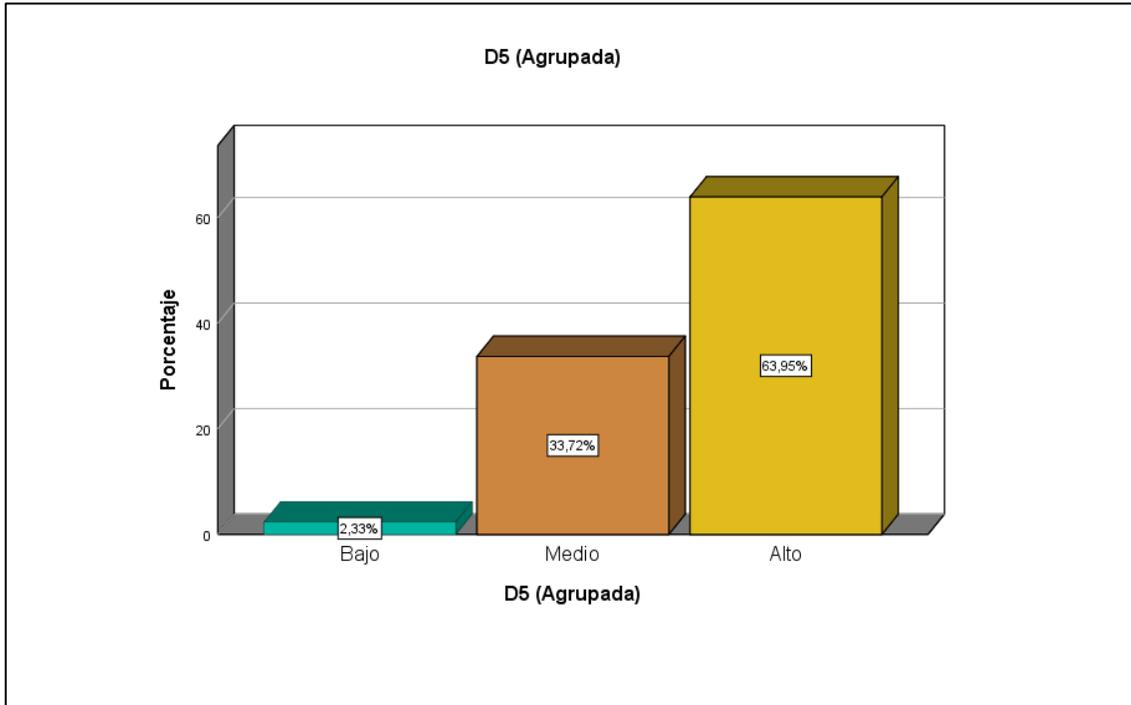


Figura 9.
Dimensión de valor de servicio

