



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una Sub
Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en
Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Ortega Pastor De Frias, Jessica Maria (ORCID: 0000-0002-5475-0507)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID:0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis de manera muy especial a mi Madre, por su apoyo incondicional, a mis amados hijos, Marco y Enrique, mi esposo, mi querido Padre, hermanos y toda mi familia.

Jessica Maria

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de seguir avanzando en mi desarrollo académico profesional y personal.

Un agradecimiento especial a mi asesor Dr. Manuel Ramos De La Cruz, por su admirable entrega y profesionalismo, a mis compañeros y todas las personas que me brindaron su apoyo.

Jessica Maria

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV.RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	36

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de calidad del servicio de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque.	16
Tabla 2. Nivel de satisfacción de los usuarios de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque	18
Tabla 3. Relación entre la variable calidad de servicio y las dimensiones de satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque	20
Tabla 4. Relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque	21

índice de figuras

Figura 1. Nivel de calidad del servicio de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque	16
Figura 2. Nivel de calidad del servicio de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque, según sus dimensiones.....	17
Figura 3. Nivel de satisfacción del usuario de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque	18
Figura 4. Nivel de satisfacción de los usuarios, de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque según sus dimensiones.	19
Figura 5. Relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque	21

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque. La investigación tiene un enfoque cuantitativo de diseño no experimental transversal de tipo básico correlacional simple, la muestra estuvo conformada por 186 usuarios, a los que se les aplico el cuestionario de escala ordinal Likert, conformada por 21 ítems de la variable de calidad del servicio y 16 de la variable de satisfacción del usuario, el cual fue validado por el juicio de cinco expertos, la confiabilidad fue determinada a través del Alfa de Cronbach, arrojando una confiabilidad de 0.947 de la variable calidad y 0.933 de la variable satisfacción, los resultados de la muestra arrojaron un nivel de significancia de 0.01%. Concluyendo que hay una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Registros Civiles de la municipalidad de Chiclayo.

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción del usuario, usuario.

Abstract

The objective of this research work is to determine the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the users of the Sub Management of Civil Registries of a provincial municipality in Lambayeque. The research has a quantitative approach of non-experimental cross-sectional design of simple basic correlational type, the sample consisted of 186 users, to whom the Likert ordinal scale questionnaire was applied, consisting of 21 items of the service quality variable and 16 of the user satisfaction variable, which was validated by the judgment of five experts, the reliability was determined through Cronbach's Alpha, yielding a reliability of 0.947 for the quality variable and 0.933 for the satisfaction variable, the results of the sample showed a level of significance of 0.01%, which determines that there's a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of the users of the Sub-Management of Civil Registries of the municipality of Chiclayo.

Keywords: Service quality, user satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, nace del notorio descontento e inconformidad del usuario al requerir un servicio en alguna entidad estatal, y pretende medir el nivel de satisfacción de estos, centrándose en una unidad orgánica administrativa perteneciente al sector público. En la bibliografía específica y normatividad vigente revisada, varios autores coinciden que el problema central de la debilitada calidad del servicio que prestan las entidades públicas y la consecuente inconformidad de los usuarios, es el monopolio y falta de competencia. El sector público a diferencia del privado es exclusivo para el servicio que otorga, no existe competencia u otra institución que brinde el mismo procedimiento administrativo, no tiene que preocuparse por la captación de clientes o usuarios, por sobresalir ante la competencia ya que esta es inexistente, no genera utilidades, por lo que, es indiferente al desarrollo de planes de mejorar de la atención de los usuarios.

En Latinoamérica el Ministerio de Hacienda de Chile, es consiente que la experiencia de servicio está relacionada con la confianza que tiene el ciudadano con las instituciones del estado, por tal motivo en el año 2020, realizó una encuesta a 90 mil personas, las que en promedio realizaron 130 millones de trámites en 49 instituciones del estado, dando como resultado, que el 27% de los ciudadanos se siente insatisfecho, mientras que el 52% se encuentra satisfecho del servicio prestado por instituciones del estado, observando una disminución de 4 puntos porcentuales en la satisfacción de los usuarios (MinHacienda.cl, 2021).

El Perú tampoco es ajeno a esta realidad, más aún con la situación política que atraviesa, siendo la corrupción uno de los grandes problemas que enfrentan las instituciones, lo que ha provocado que nos encontremos dentro del grupo de países latinoamericanos con los mayores índices de insatisfacción de los administrados al acercarse a una oficina del sector público, es por ello que, el Estado peruano considerar este tema como una de sus principales preocupaciones. Debiendo enfocarse en mejorar la calidad de su servicio y hacer de esta un pilar importante, ya que esto repercute en su imagen como también en sus ganancias, utilidades o fondos públicos (Santiso, 2018).

Tal como está determinado en el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública, es importante definir acciones que permitan la implementación de procesos de seguimiento y evaluación de los servicios prestados a los ciudadanos, de manera oportuna, los cuales deben ser monitoreados constantemente, debido a la importancia de saber cuál es la opinión que tienen sobre la atención y el servicio recibido. En la municipalidad de San Martín de Porres – Lima, el 27.1% de los encuestados consideran que la calidad del servicio es mala, y el 41,5% es regular. En lo que respecta a satisfacción el 26.1% de encuestados considera que no se sienten satisfechos con el servicio y un 43;8% están medianamente satisfechos (Zaquinaula, 2022). Por lo que, es importante según lo indicado, se implemente en todas las instituciones una constante evolución del servicio que prestan.

De manera que, para efectos de esta investigación, se delimitó el contexto en la provincia de Lambayeque, específicamente una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque, la que en concordancia a lo expresado líneas arriba, tiene el monopolio de la expedición de constancias de actas de nacimiento, copias y extractos de los hechos y actos inscrito, constancias de actas de matrimonios, divorcios y defunciones, así como resoluciones judiciales o administrativas y todo lo estipulado en la ley, además, otorgan certificaciones, modifican los registros y ejecutan acciones en los registros del estado civil por mandato judicial o de acuerdo a ley y realizan inspecciones, según lo estipulado en su ROF Art. 98.

Por consiguiente, es sabido que los gobiernos locales en la provincia de Lambayeque, tienen un papel fundamental en el de desarrollo de esta, sin embargo la imagen de la institución se ve menoscabada por una serie de deficiencias, como infraestructura, mobiliario y equipamiento, siendo las más resaltantes la inadecuada calidad de servicio que se ofrecen al usuario, causando en ellos descontento al no recibir la atención apropiada, asimismo la falta de capacitación del personal es evidente, cayendo muchas veces en la burocracia, produciendo insatisfacción en la población (López et al., 2021).

Por lo antes expuesto se formuló el siguiente problema ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque, 2022?

La presente investigación tiene una justificación teórica y práctica. Teoría puesto que se pretende que el resultado de esta, se convierta en un documento de consulta para futuros trabajos académicos sobre el tema. Práctica ya que el resultado pretende convertirse en un instrumento de consulta para optimizar el trabajo y por lo consiguiente ofrecer servicios de excelente calidad, lo cual permitirá alcanzar niveles altos de satisfacción de los usuarios. Así mismo las recomendaciones aportarán importantes y adecuadas orientaciones a fin de ser aplicadas en las distintas municipalidades de nuestro país. El beneficio que justifica la investigación está dado en el estudio de la calidad, que se ha vuelto una exigencia imprescindible en la gran mayoría de organizaciones que brindan un bien o prestan un servicio.

Siendo el Objetivo General de la presente investigación, determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario, de la Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque, 2022, y teniendo como objetivos específicos, identificar el nivel de calidad de servicio de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque, identificar el nivel de satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque, establecer la relación entre calidad de servicio y las dimensiones de satisfacción del usuario brindado por la Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque.

Así mismo, se planteó la siguiente hipótesis: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Tomando como base el tema de estudio propuesto, se encontraron investigaciones elaboradas en el ámbito internacional, nacional y local, en relación a calidad de servicio y satisfacción del usuario. Es así que, a nivel internacional estudios como el de Widya y Nurmahdi (2020) plantearon analizar la calidad de servicio e imagen Institucional sobre la satisfacción y las implicaciones en la lealtad del cliente, habiendo realizado un estudio con enfoque cuantitativo, de diseño correlacional, la muestra fue de 122 encuestados. Concluyendo que hay un efecto positivo y de mucha importancia en la calidad del servicio sobre la satisfacción del cliente, esto indica que ante una mejor calidad en el servicio, se elevara el nivel de satisfacción de los clientes, brindando una información clara, fácil de entender con cortesía hacia los padres y los estudiantes de “Yadika 12 Depok Junior High School”, considerando que la calidad de servicio es gratis y aplicarlo conducirá a la lealtad, compromiso y confianza del cliente a una institución o marca. Por lo que, según esta investigación si se enfatiza más en mejorar el nivel de calidad en el servicio, el nivel de satisfacción también se verá beneficiada.

Mbassi et al. (2019) realizó un estudio que tuvo como objetivo identificar, describir y evaluar la relación existente entre la calidad de servicios públicos locales y la satisfacción de los ciudadanos, con respecto a las autoridades locales de Camerún. Para lo cual se realizó una encuesta a 1.427 residentes en 21 municipios de Camerún. Concluyendo que no siempre la calidad de servicio que brinda una institución se ve reflejada en la satisfacción que perciben los usuarios. Por lo que, es importante reconocer factores que permitirán tener un equilibrio entre calidad y satisfacción.

A su vez, Monsiváis (2019) en su artículo científico, analizó la relación de la calidad de los servicios públicos locales en México, y cómo lo percibe la población, así como la confianza que tienen en sus instituciones públicas, utilizando un diseño no experimental, descriptivo; se realizó la investigación en 32 municipalidades, con una muestra de 3,217 habitantes. Concluyendo que, los ciudadanos tienen poca confianza en la política de su país y está a su vez se relaciona con la opinión que tiene sobre el funcionamiento del sistema político, además se demostró que, si el desempeño de los gobiernos locales es

deficiente, los ciudadanos tienen motivos suficientes para dudar del sistema político mexicano, esto a pesar del esfuerzo que pueda estar haciendo el gobierno para reformar sus procesos. De manera que, es importante investigar sobre la influencia de distintos factores que influyen en el bajo de desempeño de las instituciones públicas, tales como corrupción, violencia, falta de capacitación, etc. las que afectan directamente la satisfacción del usuario.

Así mismo, Verulava et al. (2018) plantearon evaluar la satisfacción con la calidad de atención médica, esta evaluación se realizó a los pacientes hospitalizados en diferentes unidades del Centro de Cardiología de Emergencia (Tbilisi, Georgia). Concluyendo que lo más importante es la calidad de servicio, y esto debe extenderse a todo el país, promoviendo la competitividad entre organizaciones médicas, con la finalidad de optimar la calidad de los servicios médicos. Esto permitirá profundizar un poco más, en el beneficio que puede brindar una sana competencia entre instituciones públicas para mejorar sus servicios.

Por otro lado, Boza y Solano (2016) en su investigación acerca de la percepción de la calidad que tienen los usuarios, a través de un estudio explicativo, de tipo cualitativo descriptivo, con una muestra de 122 padres, obtuvieron los resultados sobre la sobre la atención que brinda el Hospital Nacional de Niños en Costa Rica. Concluyendo, que la información que brindan es adecuada, además se observa un alto grado de satisfacción con respecto al cuidado que ofrecen a sus hijos, sin embargo, los padres no están satisfechos por la poca flexibilidad en los horarios para poder tener contacto con sus hijos. Este estudio nos indica que en lo que respecta a calidad, todos los aspectos de la atención están relacionados, incluso lo horarios de atención afectan en la satisfacción de los usuarios.

En el ámbito nacional, Fabián (2020) refiere que el método utilizado en su investigación fue hipotético deductivo, y fue de diseño no experimental transversal, con una población de 83 colaboradores utilizando la encuesta como método de recolección. Concluyendo que cuando la gestión municipal mejora, la calidad de atención también refleja mejoras. Por lo consiguiente, se considera al ciudadano como el pilar en las instituciones públicas y por ende el servicio debe ser parte fundamental en toda institución.

A su vez, Casalino (2019) realizó su investigación con un diseño descriptivo y transversal, llevo a cabo una encuesta a 248 pacientes entre los 18 y 70 años, del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima, en los consultorios externos de la especialidad de medicina interna, la selección se realizó por medio de un muestreo aleatorio sistemático. Así mismo se pudo medir el nivel de satisfacción del usuario, con el uso del cuestionario Servqual, Concluyendo que el estudio arrojó que la mayor cantidad de pacientes fueron mujeres entre los 20 y 64 años, existiendo una insatisfacción global, tanto en la confiabilidad, seguridad, empatía y respuesta rápida, siendo las mujeres más insatisfechas que los varones, con el servicio recibido, además se pudo concluir que los pacientes con grado de instrucción superior, se sienten más insatisfechos que los que tienen menor grado de instrucción académica. La relevancia de esta investigación, se basa en la clasificación que hizo al separar a los usuarios por sexo y edades, proporcionando información valiosa para futuras investigaciones.

Así mismo, Sarmiento y Paredes (2019) El enfoque de la investigación es cuantitativo, tipo descriptivo-comparativo, en el que investigaron sobre la percepción de la calidad de servicio de los usuarios internos de una institución, además el diseño fue no experimental y transversal, la muestra estuvo conformada por 310 servidores. Concluyendo que la calidad del servicio a los usuarios externos, se ve afectada por factores que influyen en los usuarios internos, tales como la estabilidad laboral, los años trabajando en la institución y la edad de los usuarios internos. Es así que, el investigar más a fondo el sentir de los trabajadores dentro de las instituciones, brindará un panorama más amplio sobre la calidad del servicio que brindan a los usuarios externos.

Es así que, Estrada (2017) planteó en su investigación establecer que existe de una relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario de la municipalidad de Rázuri, la muestra fue de 96 usuarios, con un diseño de investigación no experimental, de corte transversal correlacional, Concluyendo que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, además esta investigación reveló que la calidad de atención de los trabajadores es deficiente y la satisfacción de los usuarios es baja. Por lo que, el resultado de esta investigación refleja la importancia de seguir investigando y brindando pautas que permitan a las instituciones del estado en especial a las municipalidades, mejorar su imagen con respecto al servicio que brindan.

Finalmente, Gutiérrez (2017) diseñó un trabajo de investigación sobre la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción que sienten los usuarios de los complejos deportivos, utilizando un diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 289, reveló que la calidad de servicio es deficiente en los complejos deportivos de la municipalidad del Santa. Concluyendo que la satisfacción del usuario aumenta a medida que la calidad del servicio es mejor. El realizar estudios sobre satisfacción y calidad de servicio, en todos los niveles del estado, es un trabajo de suma importancia, y siendo el municipio la institución más cercana al ciudadano, es más importante aún conocer los factores que influyen en el comportamiento de los mismo.

La teoría general que sustenta este estudio, es la Teoría general de sistemas, que brinda un importante aporte en el estudio de la variable de Calidad de servicio, puesto que, esta teoría reconoce a una organización como un sistema, y su interrelación entre los elementos que la conforman; según Ochoa et al. (2022) la calidad del servicio en administración pública, es un conjunto de características combinadas que muestran las bondades de un servicio y tiene como objetivo ofrecer servicios adecuados en todas las dependencias municipales, elevando la expectativa esperada por los ciudadanos.

Por lo tanto, la calidad del servicio es la diferencia que existe entre lo que los usuarios esperan obtener de un servicio y la manera como ellos lo perciben, es así que, si la expectativa que ellos tienen es baja, y esta es mejorada, el resultado será que los usuarios consideran ese servicio de alta o muy buena calidad, sin embargo, si la expectativa es alta o muy alta y el servicio no fue como lo esperaban es considerado un servicio de mala o baja calidad (Zouari y Abdelhedi, 2021). En síntesis, los autores resaltan la importancia de estudiar además de la calidad prestada, la expectativa del usuario, que culmina con el grado de satisfacción obtenido.

Es así que, la calidad del servicio se puede definir como, el criterio del cliente sobre las bondades o calidad de un producto o servicio. La calidad del servicio que brindan los municipios lo miden los usuarios que lo utilizan y esta varía de individuo a individuo según sus expectativas, las mismas que pueden estar influenciadas por variables, como nivel social, de educación e ingresos (Bostanci y Erdem, 2020). Esto demuestra la importancia de tener en cuenta que

el nivel social, cultural y económico influye en la percepción de servicio de los usuarios.

Así mismo, desde el punto de vista de Vaezi et al. (2019) la calidad está orientada a resultados y está relacionada directamente con la satisfacción de un servicio o producto recibido, mientras que la satisfacción, depende mucho de las particularidades que percibe los usuarios. Por lo que, realizar estudios relacionados a la calidad del servicio siempre serán importantes, por la información que brindará a futuras investigaciones.

Del mismo modo, la calidad del servicio alienta poderosamente la creación de valor, ya que esta juega un rol fundamental en la forma como ven los ciudadanos a sus gobiernos, la calidad del servicio es desarrollada en un modelo de cadena de servicio-valor-lealtad (Li y Shang, 2019). Por lo tanto, el priorizar la calidad de servicio, no solo se aplica a las empresas privadas, sino también en las públicas. Así mismo, Zivković (2019) indica que la calidad del servicio es la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción, sólo escuchando al cliente se puede obtener un servicio excepcional. Los municipios deben centrarse en reducir las brechas negativas, con el objetivo de mejorar el nivel de calidad de servicio.

Por otra parte, calidad de servicio es la palabra mágica, para la competencia que existe entre organizaciones por ofrecer una mejor calidad de servicio, según lo indica Fang (2019), además por ser una importante arma para que estas compitan y mejoren. Entendiendo que los usuarios no tienen las mismas necesidades y tampoco el mismo nivel de satisfacción, por ello, para el autor aplicar la calidad del servicio, se ha convertido hace tres décadas en una norma para toda organización.

Finalmente, para Castro y Moros (2015) la calidad de servicio es medida por los usuarios, por tal motivo las empresas que brindan servicios deben darles a estos la debida importancia, considerando que la percepción que tendrán es inmediata, lo que provocaría un cambio en la expectativa preliminar del cliente, demostrando esto que la calidad del servicio en las empresas no es estática. Es conveniente señalar que los dos autores mencionados, enfatizan mucho en la importancia de brindar calidad en la manera que se brinda un servicio, ya que esto impacta de manera inmediata en la percepción del usuario.

El modelo de escala Servqual, Según Numpaque y Rocha (2016) es la herramienta más usada a nivel mundial, y un instrumento que facilita la medición de la variable la calidad del servicio y consta de cinco dimensiones, el de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, bienes materiales o tangibles, desarrollado por (Parasuraman et al., 1985)

Como primera dimensión la confiabilidad, es la que permite garantizar el servicio desde el primer contacto con el usuario, comprometiéndose la empresa como sus colaboradores a cumplir con lo prometido, permitiendo sentir confianza del servicio que se le brinda, incluyendo la solución de problemas (Beheshtinia y Azad, 2019). Como segunda dimensión la sensibilidad; que es la capacidad y disposición de solucionar problemas que presenta el cliente o usuario, brindando una solución adecuada y de forma rápida (Raziei et al., 2018). La seguridad como tercera dimensión y considerada por algunos autores como una de las más importantes, ya que genera en los usuarios la tranquilidad de saber que no corren riesgo, en su integridad y tampoco en la información, esta dimensión brinda prestigio a la institución y a sus trabajadores. La empatía, dimensión en la que el usuario debe sentir el interés y la atención por parte de la institución y la capacidad de los trabajadores de lograr que los usuarios puedan expresar y dar a conocer su sentir. (Vargas y Aldana, 2017). Elementos tangibles, esta dimensión es la parte física del servicio, es decir que puede ser percibido por el usuario, como son infraestructura, herramientas, equipos, que sirvan de apoyo para el servicio que se brinda.

En cuanto a la variable de satisfacción del usuario, la teoría de los Dos Factores, Herzberg (1954) en la que el autor afirma que el rendimiento de las personas depende del nivel de satisfacción que experimentan. Dicho de otra manera, es la satisfacción e insatisfacción percibida, dos factores relacionados entre sí. Así mismo, Hatipoglu y Tereci (2021) indican que la satisfacción es la percepción de la persona de un servicio o bien que espera, y esta puede cambiar en función al momento que lo percibe, el nivel educativo, estatus social, estado civil, estructura familiar y las propias expectativas del bien o servicio.

La satisfacción de los usuarios se ha convertido en una prioridad para toda organización, ya que este repercute en su reputación e imagen. Es así que la satisfacción del usuario es ahora un arma importante para toda organización, por ser estos los que juzgan la calidad, eficiencia, eficacia, y la efectividad del

servicio según (Romero et al., 2018). En consecuencia, las instituciones públicas deberían darle la importancia debida al servicio brindado, dado que esto repercute en el grado de satisfacción que advierten los usuarios.

Así mismo, la calidad de la atención y la satisfacción del usuario están vinculados a los sistemas de gestión de calidad, Pérez et al. (2019), quien en su análisis sostiene que, no siempre el hecho de incrementar el capital de una empresa, conduzca a una mayor satisfacción por parte de los usuario o clientes de una empresa o institución. Sin duda satisfacción del usuario está más allá de que una institución o empresa inviertan más capital, ya que lo más importante es priorizar la calidad de servicio brindado.

De igual forma según, Gobena (2019) la satisfacción del cliente y la calidad del servicio son elementos claves en las relaciones entre el cliente y la organización, siendo ellos los que determinan en gran medida su competitividad, el aplicar normas de servicio es suma importancia en una organización para mantener una relación adecuada con sus clientes, buscando diferenciarse y generar valor en los sus servicios que presta. Es así que, para Giese y Cote (2019) la definición de satisfacción del usuario no tiene una definición genérica, ya que la satisfacción de cada usuario es específica, puesto que cada variable afecta la percepción de la satisfacción. El autor conceptualiza la satisfacción, dimensionando las características y componentes específicos, diseñando procesos para desarrollar definiciones de la satisfacción.

Por lo consiguiente, la satisfacción del usuario está ligada a factores determinantes, los cuales afectan el sentir del usuario, estos factores son la precisión, el contenido, la oportunidad, y la facilidad de uso de un producto, por lo tanto, las empresas portadoras de servicios deben centrarse en estos factores, para lograr elevar el nivel de satisfacción del usuario, según lo indica (Hidayah et al., 2018). Así mismo, Según Mhlongo et al. (2016) la satisfacción de los usuarios debe estar enmarcada dentro de la misión, visión y todos los procesos de mejora, que deben estar expresados con claridad a los funcionarios, colaboradores y usuarios, ya que existe una estrecha relación entre lo que percibe el usuario y la realidad específica, y así poder obtener mejores niveles de aceptación por el servicio brindado. En la medida que, las instituciones apliquen en todos sus procesos calidad, el resultado se verá reflejado en la satisfacción que sienten los usuarios.

Con respecto a la segunda variable de satisfacción del usuario, se consideran las dimensiones descritas por Mejías y Manrique (2011) las cuales fueron aplicadas en el presente trabajo de investigación, ya que, se vinculan con la satisfacción del usuario municipal, las cuales son: calidad técnica percibida, calidad funcional, valor percibido, confianza y expectativa.

Como primera dimensión de satisfacción, calidad funcional percibida, que básicamente es la actitud que muestra el usuario en función a la forma como ha sido atendido, o de qué manera han sido solucionados sus quejas o problemas, el servicio prestado este de acuerdo a lo esperado, con un personal dispuesto a colaborar y a mejorar el servicio presta. La segunda dimensión calidad técnica percibida, está relacionada con los procesos establecidos en la institución, expectativas satisfechas por la atención esperada, ósea todo lo inherente al servicio. Como tercera dimensión tenemos el valor percibido, Kotler y Keller (2016) es la estimación que hace el usuario entre beneficio y costo de un producto o servicios, la valoración que hace el usuario de la calidad del servicio recibido. La confianza, está ligada directamente con la correcta y oportuna atención, en el tiempo determinado, y con una atención cálida y amable. La expectativa, si el usuario recibe el servicio que esperaba de un personal capacitado, con amplio conocimiento del servicio que presta, y con un trato personalizado.

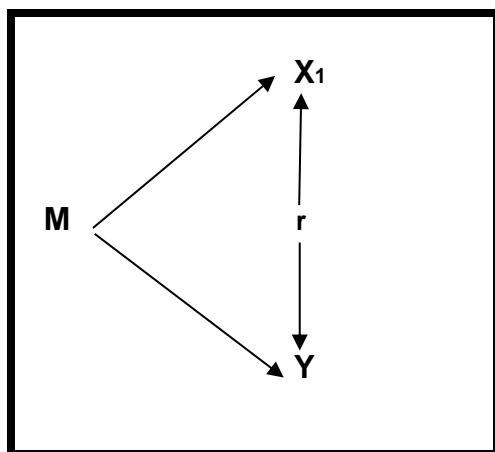
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, expuesto por Creswell et al. (2013) quienes indican que, los análisis cuantitativos se interpretan según los pronósticos iniciales, hipótesis y estudios previos (teoría). La interpretación establece una explicación, de cómo los resultados se articulan con el conocimiento existente.

Al mismo tiempo, es de diseño no experimental transversal de tipo básico correlacional simple, tal como lo menciona Hernández et al. (2018) las variables son evaluadas en un momento y ambiente determinado, es decir sin ninguna variación. En este tipo de estudio se observan las situaciones ya existentes, y no son manipuladas por el investigador. Es correlacional porque busca conocer la relación entre dos o más variables en una muestra, midiendo cada una de ellas, para luego cuantificarlas, analizarlas y establecer los vínculos.

El diseño expuesto se representa de esta manera:



Donde:

M: Muestra (usuarios)

X: Calidad de servicio

Y: Satisfacción del usuario

R: Relación de las variables.

3.2. Variables y operacionalización

A continuación, se detallarán las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario.

La definición conceptual de la variable de calidad de servicio, como el horizonte en que deben alinearse todas las empresas y sus miembros, orientando sus operaciones a dar un servicio de calidad, por cuanto esto les asegurará el éxito. Además, considera que la calidad del servicio se ha vuelto un requisito indispensable para las empresas o instituciones ya que el aplicar un servicio de calidad, esta tendrá como resultado la satisfacción del usuario (Najul, 2011).

La calidad del servicio como primera variable se operacionalizó con las siguientes dimensiones. Como primera dimensión la confiabilidad, es la que permite garantizar el compromiso de la empresa, así como sus colaboradores, presentando como indicador el compromiso, servicio a tiempo, con precisión en los trámites, personal con buena actitud y capacitado. Como segunda dimensión la sensibilidad; es la determinación o deseo de ayudar al usuario, teniendo como indicadores, la facilidad de contacto, pronta atención, solución de problemas. La tercera dimensión seguridad, la que se refiere a la tranquilidad de los usuarios y tiene como indicadores a la confianza y credibilidad, capacidad de respuesta. Como cuarta dimensión la empatía, tiene como indicadores el nivel de atención, servicio personalizado, interés por parte de los trabajadores y la comprensión. Elementos tangibles, está compuesto por indicadores como, apariencia personal, apariencia de las instalaciones, material publicitario (Anexo 1).

La variable satisfacción del usuario, es definida como una grata sensación, una respuesta de carácter emocional, que se percibe luego de haber hecho uso de un servicio, según (Prieto y Hernández, 2014).

Es así que, la variable de satisfacción de los usuarios se trabajó con cinco dimensiones, la primera calidad funcional percibida, que tiene como indicadores: atención percibida, solución de quejas, servicio esperado, personal dispuesto a colaborar con los usuarios. Como segunda la calidad técnica percibida tiene como indicadores, la atención esperada y la expectativa satisfecha y la mejora en el servicio. Como tercera dimensión el valor percibido que tiene como indicadores, la calidad del servicio, el tiempo y el costo. La confianza, comprende los siguientes indicadores, garantía de un buen servicio, amabilidad, tiempo de

atención oportuna. Por último, la expectativa, que cuenta con indicadores como conocimiento de los servicios prestados, trato personalizado (Anexo 1).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población según Castro (2019) es el universo o conjunto de personas u objetos, de los que se quiere investigar y que tienen un interés en común. Para la presente investigación, la población está compuesta por 3500 usuarios que acuden mensualmente a la Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque.

La muestra tal como lo indica Castro (2019) es un cierto número de individuos o elementos de una población definida, con características comunes. La muestra está conformada por 186 usuarios, que acuden mensualmente a la Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque. Utilizando para la muestra un nivel de confianza de 95% y un nivel de percepción del 7%

El muestreo, es una selección de la muestra aleatoria y es imprescindible para la obtención de resultados verdaderos, por lo que la selección de los individuos que componen la muestra, se hace al azar, utilizando para este estudio el muestreo probabilístico.

Siendo los criterios de inclusión, los ciudadanos que acuden a la Sub Gerencia de Registros Civiles y ciudadanos mayores de 18 años. Así mismo los criterios de exclusión tenemos, ciudadanos que acuden a otras oficinas, acompañantes de los usuarios menores de 18 años.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección, según los autores Hernández y Duana (2020) son procedimientos y actividades de recolección de datos que posibilitan al investigador, la obtención de información necesaria para responder la interrogante de su investigación.

La técnica de recolección utilizada para el presente estudio, fue la encuesta, así mismo, se utilizó como instrumento de recolección el cuestionario, con la escala ordinal Likert. Por lo consiguiente se realizaron dos cuestionarios, uno para la variable de calidad de servicio, conformada por 21 ítems y otra para la variable de satisfacción del usuario, con 16 ítems, con una escala de valoración del 1 al 4, siendo (1) nunca (2) casi nunca, (3) casi siempre y (4)

siempre; los instrumentos fueron validados por el juicio de cinco expertos, la confiabilidad de los instrumentos se dio mediante la prueba piloto que se aplicó a veinte personas, con similares características de la muestra, los resultados obtenidos de la prueba fueron procesados en el programa SPSS, alcanzando una confiabilidad de .947 para la variable calidad de servicio y .933 para satisfacción del usuario la cual fue determinada por el Alfa de Cronbach. El instrumento utilizado permitió obtener datos valiosos y significativos por medio del recojo de información según (Hernández y Duana, 2020).

3.5. Procedimientos

Para el recojo de información se utilizó como técnica de recolección la encuesta, luego se procedió al diseño de instrumentos de acuerdo a cada variable, utilizando como instrumento de recolección el cuestionario medible en escala Likert. Estos instrumentos fueron validados por cinco expertos, a quienes se les hizo llegar el formato de validación de instrumentos. Emitido el juicio y la aceptación de los instrumentos, por parte de los expertos, se procedió a realizar la prueba piloto en la Unidad de Registro Civil de la Municipalidad provincial de Lambayeque. Luego de haber realizado los pasos antes mencionados se procedió a solicitar la autorización a la Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque, para finalizar con el recojo y procesamiento de datos.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis utilizado fue la prueba No paramétrica del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, método que se utiliza cuando alguna de las 2 variables por correlacionar no siguen una distribución normal, o se trata de analizar variables ordinales (Flores et al., 2017). Así mismo la información recolectada sistematizada mediante el software SPSS, por medio del cual se determinó la correlación entre las variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación se tomaron en cuenta los principios que se basan en el respeto de la propiedad intelectual, el consentimiento informado, presentando los resultados con veracidad y transparencia, manteniendo en reserva la identidad de los participantes y la confidencialidad de sus contribuciones según (Villar y Pinto, 2018). Para la redacción del proyecto se tuvo en cuenta el Manual de estilo APA. 7ma edición.

IV.RESULTADOS

Tabla 1.

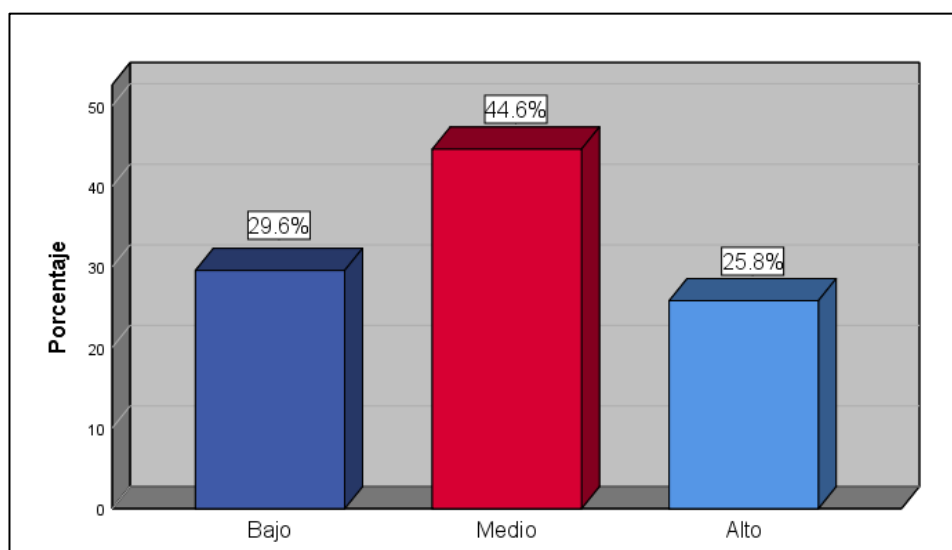
Nivel de calidad del servicio de la Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	55	29.6
Medio	83	44.6
Alto	48	25.8
Total	186	100.0

Nota: Cuestionario tipo Likert de calidad de servicio 2022.

Figura 1

Nivel de calidad del servicio de la Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque.

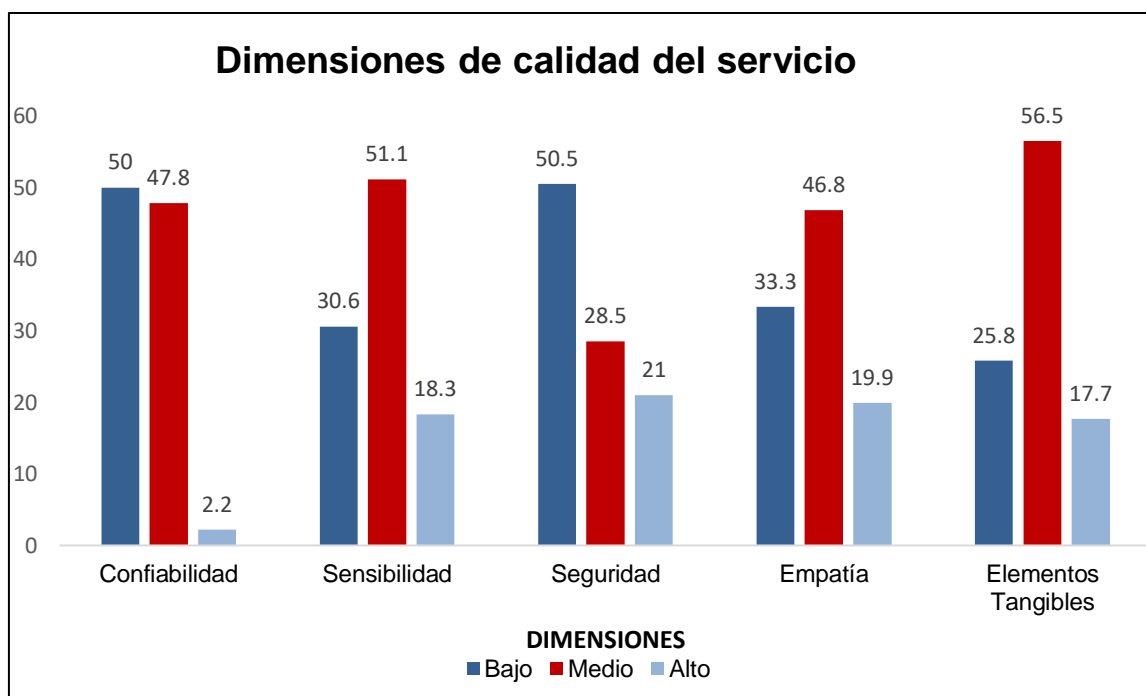


Nota: Tabla 1

En la tabla y figura 1, se aprecia que la calidad del servicio se encuentra entre el nivel bajo y medio con un 74.2%, así mismo el nivel alto resulto con un 25.8%, reflejando que la calidad del servicio brindada por una Sub Gerencia de Registros Civiles, no es la más adecuada y existen deficiencias, según los usuarios encuestados.

Figura 2

Nivel de calidad del servicio de la Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque, según sus dimensiones.



Nota: Cuestionario tipo Likert de calidad de servicio 2022

Podemos deducir de la figura 2, que el nivel medio y bajo son los más predominantes en cada una de las dimensiones de la variable calidad del servicio, la confiabilidad con un nivel bajo de 50%, medio de 47.8% y 2.2% de 97%; la sensibilidad con un 81.7%; seguridad con el 70%; empatía con 80.1% y por último elementos tangibles con un 82.3%, lo que nos indica que existe insatisfacción por parte de los usuarios de la Institución en estudio.

Tabla 2

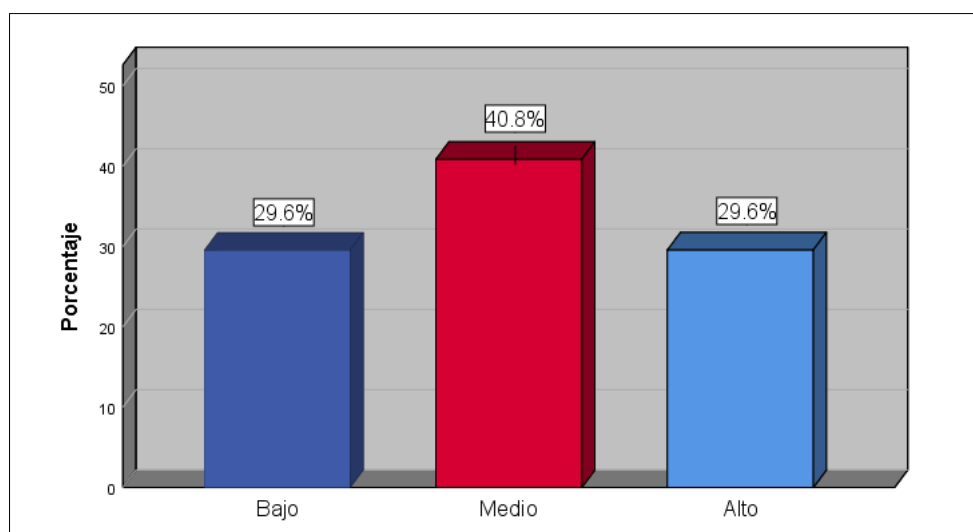
Nivel de satisfacción de los usuarios de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	55	29.6
Medio	76	40.8
Alto	55	29.6
Total	186	100.0

Nota: Cuestionario tipo Likert de satisfacción del usuario 2022.

Figura 3

Nivel de satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque.

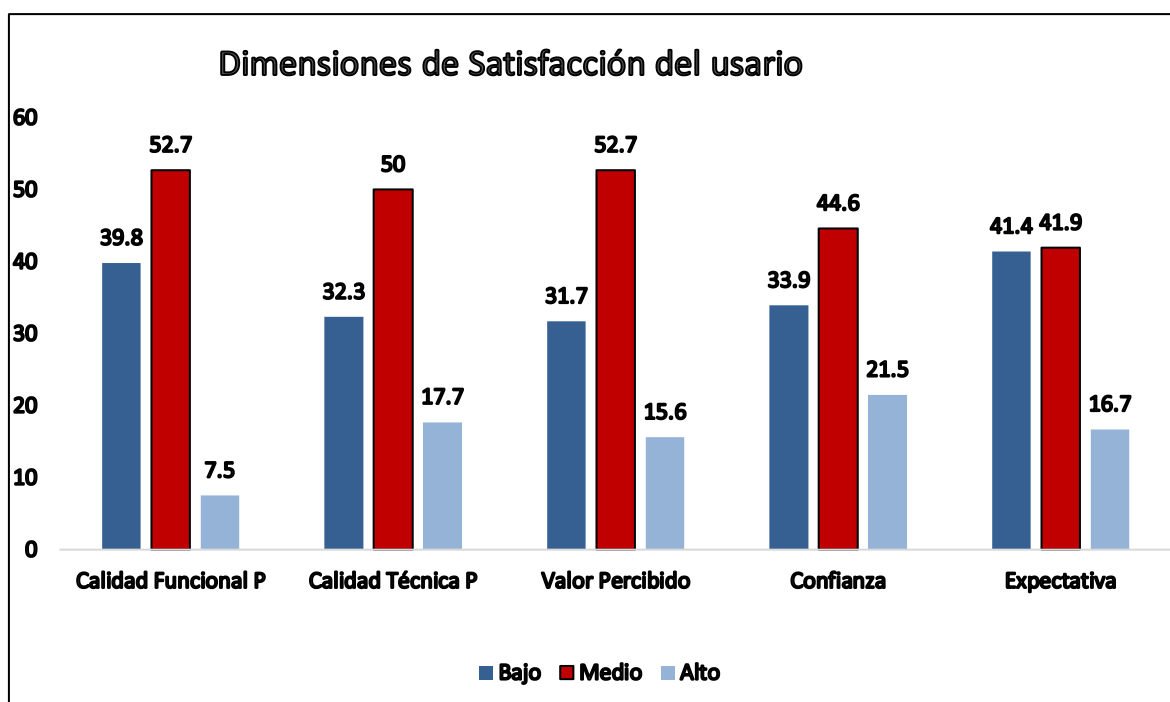


Nota: Tabla 2

Podemos apreciar que la tabla y figura 3, que la satisfacción de los usuarios, se encuentra entre el nivel bajo y medio con 70.4%, resultando el nivel alto con un 29.6%, evidenciando que los usuarios encuestados se sienten insatisfecho con la calidad del servicio brindada por una Sub Gerencia de Registros Civiles.

Figura 4

Nivel de satisfacción de los usuarios, de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque, según sus dimensiones.



Nota: Cuestionario tipo Likert de calidad de servicio 2022

Podemos deducir de la figura 4, que el nivel bajo y medio resaltan por su elevado porcentaje en cada dimensión de la variable satisfacción del usuario, la calidad funcional percibida con un 52.7% en el nivel medio, 39.8% nivel bajo y 7.5% nivel alto; calidad técnica percibida con un nivel medio 50% y con un 32.3% de nivel alto; valor percibido con en el nivel medio 52.7%, bajo de 31.7% y alto de 15.6%; confianza con un nivel medio de 44.6%, bajo de 33.9% y 21.5% nivel alto, por último la expectativa con un 41.9%, en el nivel medio, 41.4% nivel bajo y un 16.7% nivel alto.

Tabla 3

Relación entre la variable calidad de servicio y las dimensiones de satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque.

Rho de Spearman		Calidad de Servicio	Calidad Percibida	Calidad Técnica P	Confianza	Valor Percibido	Expectativa
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	,822**	,888**	,862**	,867**	,830**
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	186	186	186	186	186	186
Calidad Percibida	Coeficiente de correlación	,822**	1.000	,848**	,796**	,778**	,767**
	Sig. (bilateral)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	186	186	186	186	186	186
Calidad Técnica P	Coeficiente de correlación	,888**	,848**	1.000	,841**	,830**	,811**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	186	186	186	186	186	186
Confianza	Coeficiente de correlación	,862**	,796**	,841**	1.000	,813**	,797**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	186	186	186	186	186	186
Valor Percibido	Coeficiente de correlación	,867**	,778**	,830**	,813**	1.000	,783**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	186	186	186	186	186	186
Expectativa	Coeficiente de correlación	,830**	,767**	,811**	,797**	,783**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	186	186	186	186	186	186

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

Nota: Cuestionario tipo Likert de calidad del servicio y satisfacción del usuario 2022

En la tabla 3 se aprecia que existe un nivel de significancia de 0,00 en relación al criterio de (p-valor<0,05) podemos inferir que existe una relación directa entre la variable y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario.

Tabla 4

Relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque, 2022.

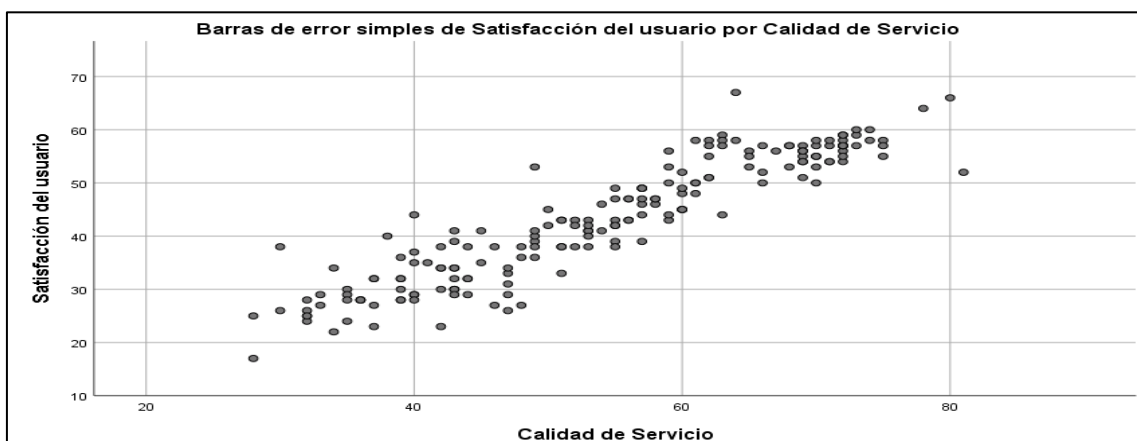
			V1: Calidad del Servicio	V2: Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	V1:Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	1	,927**
		Sig. (bilateral)		0
		N	186	186
	V2:Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,927**	1
		Sig. (bilateral)	0	
		N	186	186

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

Nota: Cuestionario tipo Likert de calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Figura 5

Relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque



Chiclayo.

Nota: Tabla 4.

Tal como se muestra en la tabla 4, existe una relación significativa entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, con el coeficiente de correlación de Spearman Rho 0.927 y con un grado de significancia de 0.00, siendo esta muy inferior a lo establecido, por lo que se puede determinar que la hipótesis que se formuló en esta investigación es correcta.

V. DISCUSIÓN

Después de haber realizado un exhaustivo análisis de las variables, se puede concluir que, en el primer objetivo específico se identificó, que la calidad del servicio, se encuentra en un nivel bajo y medio con un 74.2%%. Este resultado refleja que el servicio brindado por una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad en Lambayeque, no es el esperado, debiendo la institución, tener en cuenta la importancia de brindar un servicio de calidad a los usuarios, el cual coincide con la investigación de Widya y Nurmahdi (2020), quienes concluyen que hay un efecto positivo y de mucha importancia en la calidad del servicio sobre la satisfacción del cliente, esto indica que ante una mejor calidad en el servicio, se elevara el nivel de satisfacción de los clientes.

Es importante mencionar que la variable calidad del servicio consta de cinco dimensiones, las cuales permitieron tener un panorama más claro de cómo es que los usuarios, perciben el servicio que brinda una Sub Gerencia de Registros civiles. Las dimensiones de confiabilidad y seguridad, tienen un porcentaje 50% y 50.5%, respectivamente, que revela el poco compromiso, comunicación y actitud de servicio de los servidores, siendo la confiabilidad la dimensión que arrojó un nivel alto de solo 2.2%, siendo el punto más débil para la Sub Gerencia, así mismo, los elementos tangibles, la sensibilidad y empatía están en un nivel medio. Por lo que, la información recabada a través de los cuestionarios aplicados, son bastante relevantes y reflejan una realidad que debe ser tomada en cuenta por parte de los altos funcionarios, para que adopten las medidas correctivas necesarios.

Por su parte Monsiváis (2019), en su artículo científico realizó un análisis sobre la relación que existe entre calidad de los servicios públicos en México y la percepción que tiene la población de ello, esta investigación la efectuó en 32 municipalidades con una muestra de 3,217 habitantes. Concluyendo que, si el desempeño es deficiente en los gobiernos locales, los ciudadanos dudan del sistema, encontrando coincidencia con la presente investigación, ya que la dimensión confiabilidad tiene un 50% en el nivel bajo, demostrando que los usuarios de una Sub Gerencia de Registros Civiles, sienten que los servidores no están comprometidos y además reflejan poca precisión en los en los servicios brindados.

Por otro lado, Mbassi et al. (2019) en el estudio realizado concluye, que no siempre la calidad del servicio que brindan las instituciones públicas se ven reflejadas en la satisfacción del usuario, sin embargo lo concluido por el autor, no coincide con esta investigación, que ha arrojado un resultado muy contundente, con respecto a que según el servicio que brindan la institución pública, el usuario refleja su satisfacción, pero a la vez, es importante señalar que el autor, indica que debe haber un equilibrio entre calidad y satisfacción, conclusión con la que se coincide.

Este estudio es respaldado por la Teoría general de sistemas, brindando un significativo aporte en el estudio de la variable de Calidad de servicio, dado que, esta teoría considera a las organizaciones como un sistema, y su interrelación entre los elementos que la conforman; para Ochoa et al. (2022) la calidad del servicio en administración pública, es un conjunto de características combinadas que muestran sus bondades y tiene como objetivo ofrecer servicios adecuados en todas las dependencias municipales, elevando la expectativa esperada por los ciudadanos. Tal como lo indicamos en la primera parte de esta discusión, la Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque tiene un trabajo muy importante, el de elevar el nivel de calidad del servicio que brindan.

Así mismo, Zouari y Abdelhedi, (2021), consideran que la calidad del servicio es la diferencia entre la expectativa y la percepción del usuario, por lo que, si la expectativa es baja y el servicio es alto, la percepción será alta, sin embargo, si la expectativa es alta y el servicio es de bajo calidad, la percepción será baja, al igual que Bostancı y Erdem (2020), quienes definen a la calidad del servicio, como el criterio que tiene el cliente sobre la calidad o bondades de un producto o servicio, y estos criterios cambian según las expectativas de los usuarios, además el autor indica que hay variables como educación, nivel social e ingresos, que influyen en la percepción de los usuarios. En concordancia con los autores, es fundamental que la institución pueda satisfacer las expectativas del usuario, es así, que en esta investigación también se consideraron algunas variables como nivel educativo, sexo y edad.

Por otra parte, Fang (2019), considera que calidad de servicio es la palabra mágica para las organizaciones, que compiten entre ellas por ofrecer un servicio de calidad, además para el autor esto se debe, a que es una importante

arma para que estas compitan y mejoren, siendo conscientes de que los usuarios son diferentes unos de otros ya que cada uno tiene distintas necesidades y por lo que el nivel de satisfacción será diferente en cada uno de ellos. Por tal motivo el autor hace énfasis en que aplicar la calidad del servicio, se ha convertido hace un tiempo en una norma para toda organización, coincidiendo con Castro y Moros (2015) ellos consideran que la calidad de servicio es medida por los usuarios, por tal motivo las empresas que brindan servicios deben entender la importancia que tiene, ya que la percepción que tendrán los usuarios es inmediata, lo que provocaría un cambio en la expectativa preliminar, comprobando que la calidad del servicio siempre está cambiando, por lo que los autores enfatizan en la conveniencia de ofrecer servicio de calidad, por el impacto inmediato que tiene en la percepción del usuario. Lo expresado por los autores, está en total concordancia con la presente investigación, dado que la calidad del servicio parte esencial de la satisfacción del usuario.

En relación al segundo objetivo específico, se determinó que la variable satisfacción de los usuarios de una Sub Gerencia de Registros Civiles, se encuentra en un nivel medio y bajo que representa el 70.4% de la muestra. Cabe señalar que las instituciones públicas tienen el deber de dar un servicio de calidad, para que el usuario, que es el pilar fundamental de estas. Según explica Romero et al. (2018) la satisfacción de los usuarios repercute de manera directa en la imagen de una institución, por lo que, se ha convertido en una prioridad para toda organización. Es así que la satisfacción del usuario es ahora un arma importante para toda organización, por ser estos los que juzgan la calidad, eficiencia, eficacia, y la efectividad del servicio, coincidiendo lo expresado por el autor, esta investigación se realizó, con el fin de conocer el nivel de satisfacción y con los resultados obtenidos, ofrecer a la institución una herramienta que le permitirá conocer las deficiencias que percibe el usuario del servicio brindado.

Es por tal motivo que, para un mejor análisis del tema, la variable estudiada se conformó de cinco dimensiones, resultando que el mayor porcentaje de las cinco, se encuentra en nivel medio, teniendo que resaltar que el nivel alto obtuvo un porcentaje bastante bajo, evidenciando que los usuarios, no se sienten totalmente satisfechos con la atención recibida, consideran que sus quejas no son siempre atendidas y atención casi nunca es la que esperaban,

no una real preocupación sienten la preocupación por mejorar la calidad de su servicio, el trato por parte de los servidores no es el esperado. ,

Según explica Romero et al. (2018) la satisfacción de los usuarios repercute de manera directa en la imagen de una institución, por lo que, se ha convertido en una prioridad para toda organización. Es así que la satisfacción del usuario es ahora un arma importante para toda organización, por ser estos los que juzgan la calidad, eficiencia, eficacia, y la efectividad del servicio. Se concuerda con el autor los resultados de investigación, en los que se para los usuarios la calidad tanto funcional como técnica, el valor percibido son determinantes en el nivel de satisfacción de estos, y la información obtenida servirá a la institución como una herramienta que le permitirá conocer las deficiencias que percibe el usuario del servicio brindado.

Es así, que para Pérez et al. (2019), la calidad de atención y la satisfacción del usuario, están vinculados a los sistemas de gestión de calidad, quien en su análisis sostiene, el incremento de capital de una empresa, para mejorar aspectos físicos no siempre conduce a una mayor satisfacción por parte de los usuario o clientes de una empresa o institución. Sin embargo, en los resultados hallados en esta investigación se puede determinar que los elementos tangibles, como infraestructura, son relevantes en la satisfacción de estos.

La Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque, es la institución que brinda el servicio de registro de partidas de nacimiento, matrimonios, defunciones, además de efectuar inscripciones judiciales expedir constancias entre otros, en algunos casos es la única a la que se puede acudir para realizar esos trámites, por lo que es fundamental que los niveles de satisfacción del usuario, deben ser tomados en cuenta, para generar valor, confianza, seguridad en la población. Por lo que se concuerda con lo expresado por Mhlongo et al. (2016), la satisfacción de los usuarios debe estar enmarcada dentro de la misión, visión y todos los procesos de mejora, que deben estar expresados con claridad a los funcionarios, colaboradores y usuarios, ya que existe una estrecha relación entre lo que percibe el usuario y la realidad específica, y así poder obtener mejores niveles de aceptación por el servicio brindado. En la medida que, las instituciones apliquen en todos sus procesos calidad, el resultado se verá reflejado en la satisfacción que sienten los usuarios.

En el tercer objetivo específico, se estableció que la relación entre la calidad del servicio y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, es significativa positiva alta, con un nivel de significancia de 0.00. Lo que implica que la calidad del servicio se relaciona directamente con las cinco dimensiones de la variable satisfacción del usuario. En concordancia con lo expresado por Hidayah et al. (2018) quienes afirman, que hay factores que determinan la satisfacción del usuario, tales como la precisión, oportunidad y facilidad; las que se relacionan con las dimensiones de satisfacción del presente estudio, con respecto a la calidad, puntualidad, facilidad en los trámites que realizan, y las expectativas que tienen del servicio, factores que, de tomarlos en cuenta, ocasionarán mejoras la satisfacción de los usuarios.

En el objetivo general se determinó, que existe un nivel de relación significativa entre las dos variables, con el coeficiente de Spearman $Rho = 0.927$. por lo tanto, la hipótesis propuesta de la existencia de una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles, ha sido probada. Estrada (2017) respalda esta investigación que planteó establecer la existencia de una relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de la municipalidad de Rázuri, la muestra fue de 96 usuarios, con un diseño de investigación no experimental, de corte transversal correlacional. Concluyendo que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, además esta investigación reveló que la calidad de atención de los trabajadores es deficiente y la satisfacción de los usuarios es baja. En concordancia con Gobena (2019), la satisfacción del cliente y la calidad del servicio son en las relaciones entre el cliente y la organización, ya que estos determinan la competitividad de una institución, el aplicar normas de servicio es suma importancia en una organización para mantener una relación adecuada con sus clientes, buscando diferenciarse y generar valor en los sus servicios que presta, tal como evidencian los resultados, siempre la calidad está relacionada directamente con la satisfacción.

Por lo que, es importante que la Sub Gerencia de Registros Civiles, conozca sobre el nivel de satisfacción de los usuarios, y tomen acciones para revertir los bajos niveles de calidad, más aún por ser una institución del estado y su fin principal es satisfacer las necesidades de los usuarios. Por lo que existe coincidencia con lo expresado por Gutiérrez (2017), quien diseñó un trabajo de

investigación sobre la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción que sienten los usuarios de los complejos deportivos de la municipalidad del Santa, concluyendo que, cuanto mejor se brinda un servicio la satisfacción del usuario se incrementa.

Es así que, se considera importante investigar, cómo evalúan los usuarios la calidad de servicio que brinda una institución y la satisfacción que esta les produce, y habiéndose convertido este, en un tema de suma importancia para las instituciones, la información vertida se convierte en un mecanismo valioso para la mejora de su imagen, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

1. Según el primer objetivo específico, se identificó que la calidad del servicio se encuentra entre el nivel bajo y medio con un 74.2%. Esto implica que el usuario considera que existe un nivel bajo de confiabilidad por el poco compromiso y la poca empatía por parte de los servidores.
2. En el segundo objetivo específico, se identificó que el nivel de satisfacción de los usuarios se encuentra entre el nivel bajo y medio con un 70.4%. Evidenciando que los encuestados no se sienten satisfechos con la calidad del servicio.
3. Según el tercer objetivo específico, se estableció que existe una relación significativa y positiva alta entre calidad de servicio y las dimensiones de satisfacción del usuario. Con respecto a la calidad del servicio y la dimensión de calidad técnica existe una relación significativa y positiva alta; de igual forma la calidad del servicio y la dimensión valor percibido tienen una relación significativa y positiva alta; también la calidad de servicio y la dimensión confianza tiene una relación significativa y positiva alta; la calidad del servicio y la dimensión expectativa tienen una relación significativa y positiva alta; la calidad de servicio y la dimensión calidad funcional tienen una relación significativa y positiva alta.
4. Según el objetivo general se determinó, que existe un nivel de relación significativa entre las dos variables estudiadas con el coeficiente de correlación de Spearman Rho 0.927 y un grado de significancia de 0.00. Lo que permite inferir que, si se aplican acciones de mejora en la calidad del servicio, se tendrán efectos positivos en la satisfacción del usuario de la Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque.

VII. RECOMENDACIONES

Al Sub Gerente de Registros Civiles, se sugiere promover la aplicación de encuestas periódicas a los usuarios, con la finalidad de conocer el verdadero sentir de los mismo respecto a la calidad del servicio recibido, esto en concordancia con el Reglamento general Ley N° 30057 (Ley del servicio civil).

Al Sub gerente de Registros Civiles, coordinar con la Gerencia de Recursos de Humanos, la organización de capacitaciones con la finalidad de mejorar el desempeño de los servidores municipales para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos, según lo facultado por la Ley N° 27972 (Ley general de municipalidades).

Al Sub Gerente de Registros Civiles, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley General de municipalidades y el Decreto Supremo N°117-2017-PCM, que modifica la Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento General de Ley N° 30057(Ley del servicio civil), realizar evaluaciones periódicas al personal de dicha sub gerencia, especialmente después de recibir campañas de capacitación laboral.

REFERENCIAS

- Beheshtinia, A., y Azad, F. (2019). A Fuzzy QFD Approach Using SERVQUAL and Kano Models under Budget Constraint for Hotel Services. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30, 808-830.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1340830>
- Bostancı, B., y Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69, 100754. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>
- Boza, R y Solano, E. (2016). Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. *Uned.ac.cr*.
<https://doi.org/https://repositorio.uned.ac.cr/handle/120809/1659>
- Casalino, G. (2019). Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *Revista de La Sociedad Peruana de Medicina Interna*, 21(4), 143–152. <https://doi.org/10.36393/spmi.v21i4.304>
- Castro, G y Moros, M. (2015). Las TIC en la calidad de servicio ofrecida por los profesores para el desarrollo de competencias de los alumnos universitarios. *Revista Científica Compendium*, 18(35).
<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/63>
- Castro, M. (2019). Bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos básicos. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 50–65.
<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.002>
- Creswell, W., Fetters, D., y Curry, LA (2013). Achieving Integration in Mixed Methods Designs-Principles and Practices. *Health Services Research*, 48(6pt2), 2134–2156. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.12117>
- Estrada, E. (2017). Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri, 2017. *Ucv.edu.pe*.
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/11800>

- Fabián, P. (2020). Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos. (*Tesis de Maestría*). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%C3%A1n_RPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fang, Y. (2019). A Study of the Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Xi'an HEMA FRESH STORE. *Proceedings of the 4th International Conference on Contemporary Education, Social Sciences and Humanities (ICCESSH 2019)*. <https://doi.org/10.2991/iccessh-19.2019.380>
- Flores, E., Villasís, M., y Ángel, M. (2017). *Metodología de la investigación*. <https://doi.org/10.29262/ram.v64i3.304>
- Giese, J., Cote, J., Joseph, A. (2019). *Defining Consumer Satisfaction*. <https://www.proserv.nu/b/Docs/Defining%20Customer%20Satisfaction.pdf>
- Gobena, A. (2019). Ann Soc Sci Manage Stud The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Ann Soc Sci Manage Stud*, 4(1). <https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>
- Gutierrez, M. (2017). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017. *Ucv.edu.pe*. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/11985>
- Hatipoğlu, B., y Tereci, A. (2020). Survey on the user satisfaction with the mass housing projects led by district municipality: Konya-Karatay example. *Gazi University Journal of Science*, 34(3), 679–693. <https://doi.org/10.35378/gujs.765147>
- Herzberg, F. (1954). *Work of the Nature of Man* (pp. 71–91). The World of Publishing Company. https://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teor%C3%ADa_de_la_organizaci%C3%B3n.pdf
- Hernández R, Fernández, C y Baptista, M., (2018). *Metodología de la Investigación* McGraw-Hil((Quinta Edición)).

<https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-conenfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>

- Hernández, S., y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hidayah, A., Rustamaji, E., y Purusotama. (2019). Determining User Satisfaction Factors on University Tuition Fee Systems Using End-User Computing Satisfaction (EUCS). 2018 6th International Conference on Cyber 49 and IT Service Management, CITSM 2018, Citsm. <https://doi.org/10.1109/CITSM.2018.8674378>
- Kotler, P., Keller, K., (2016). *A FRAMEWORK FOR MARKETING MANAGEMENT Sixth Edition Global Edition Introduction to Marketing Management* 25. https://toc.library.ethz.ch/objects/pdf03/e01_978-1-292-09314-7_01.pdf
- Li, Y., y Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Lopez, H., Aquije, M., Garay, L., Gúzman, M., Vásquez, J., y Mavila, J. (2021). *REDIB*. Redib.org. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.845
- Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.(n.d.).<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Mbassi, J., Mbarga, A., y Ndeme, R. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3),2019 <https://doi.org/10.33423/jmndc.v13i3.2242>
- Mejías, A., y Manrique, S. (2011). Dimensiones De La Satisfacción De Clientes Bancarios Universitarios: Una Aproximación Mediante El Análisis De Factores / Dimensions Of Customer Satisfaction At Universities Banks: An Approach Using Factors Analysis. *Ingeniería Industrial*, 32(1), 43–47. <https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/344>

- Ministerio de hacienda de Chile, *Durante la pandemia disminuye levemente la satisfacción de los usuarios que hacen trámites en el Estado*. (2021). Hacienda.cl. <https://www.hacienda.cl/subsecretaria/noticias/durante-la-pandemia-disminuye-levemente-la-satisfaccion-de-los-usuarios-que-737809>
- Mhlongo, B., Nzimakwe, I., Naidoo, V., y Munapo, E. (2016). Consumer Perceptions on Service Quality at Ethekwini Municipality within the Customer Service Centres. *Journal of Social Sciences*, 47(1), 79–89. <https://doi.org/10.1080/09718923.2016.11893546>
- Monsiváis, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región Y Sociedad*, 31, <https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206>
- Numpaque, A., & Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de La Facultad de Medicina*, 64(4), 715. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Najul, J., (2011). *El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio*. ResearchGate; unknown. https://www.researchgate.net/publication/237029938_El_capital_humano_en_la_atencion_al_cliente_y_la_calidad_de_servicio
- Ochoa, R., Vergara, A., Subia, J., y del Río, J., (2022) Study of citizen satisfaction and loyalty in the urban area of Guayaquil: Perspective of the quality of public services applying structural equations. *PLoS ONE* 17(2): <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263331>
- Parasuraman, A., Zeithaml, A., y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Pérez, V., Maciá, L., y González, V. (2019). User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Rev Saude Publica*. 2019;53:87. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.201905300150>
- Prieto, A., y Hernández (2014). Satisfacción del usuario: elementos conceptuales para su determinación. <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-ethos->

venezolana/articulo/satisfaccion-del-usuario-elementos-conceptuales-para-su-determinacion

- Raziei, Z., Torabi, A., Tabrizian, S., y Zahiri, B. (2018) A Hybrid GDM-SERVQUAL-QFD Approach for Service Quality Assessment in Hospitals, *Engineering Management Journal*, 30:3, 179-190, <https://doi.org/10.1080/10429247.2018.1443670>
- ROF. (2022). *MPCH – VERARCHIVO*. Munichiclayo.gob.pe. <https://www.munichiclayo.gob.pe/portalcix/verArchivo/Norma-Legal/M3kzMU9ucDmOWRIbm1BS1J2Wkxxdz09/>
- Romero, A., Álvarez, G., y Álvares, S. (2018). *Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio*. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política Y Valores. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/843>
- Sarmiento Prieto, S. R., y Tarazona, M. T. P. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial Data*, 22(1), 95–112. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i1.16529>
- Santiso, C. (2018). *Sobornos administrativos: La otra cara de la burocracia enrevesada - Gobernarte*. Gobernarte. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/sobornos-administrativos-la-otra-cara-de-la-burocracia-enrevesada/>
- Vaezi, R., Mills, A., y Chin, W. (2019). User satisfaction with information systems: A comprehensive model of attribute-level satisfaction. *Communications of the Association for Information Systems*, 45(1), 165–206. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.04513>
- Vargas, M., y Aldana, L. (2017). *CALIDAD Y SERVICIO. conceptos y herramientas*. Elena Vargas Quiñones Luzángela Aldana de Vega. Universidad de La Sabana - PDF Free Download. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=p930DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&ots=ETZ5q1Udv_&sig=qKQ6iDk9ccSH8vXqlaERflm9wVY#v=onepage&q&f=false
- Verulava, T., Jorbenadze, R., Karimi, L., Dangadze, B., y Barkalaia, T. (2018). Evaluation of Patient Satisfaction with Cardiology Services. *The Open*

Public Health Journal Year, 11(5), 201 –
208 <https://doi.org/10.2174/1874944501811010201>

Villar, I., y Pinto, Y. (2018). ÉTICA EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. *Revista Médica Hospital Hipólito Unanue de Tacna*. 2018;12(2). Accessed June 7, 2022.

<https://revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/revista2018/article/view/123/100>

Widya A., y Nurmahdi, A. (2020). Analysis of Service Quality and Institutional Image on Satisfaction and the Implications on Customer Loyalty (Case Study: Yadika 12 Depok Junior High School). *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 05(03), 171–180.
<https://doi.org/10.36348/sjbms.2020.v05i03.001>

Zaquinaula, E. (2022). Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de San Martín de Porres - Lima 2021 [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86479/Zaquinaula_AED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Živković, N., Glogovac, M., y Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. Proceedings of the 5th IPMA SENET Project Management Conference (SENET 2019).
<https://doi.org/10.2991/senet-19.2019.4>

Zouari, G., y Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>

ANEXOS

Anexo1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENCIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE SERVICIO	El enfoque del presente estudio es cuantitativo, expuesto por Creswell al et. (2013) quienes indican que, los análisis cuantitativos se interpretan según los pronósticos iniciales, ósea (hipótesis) y de estudios previos (teoría). La interpretación establece una explicación, de cómo los resultados se articulan con el conocimiento existente.	Es la capacidad que tiene una empresa o institución de brindar un servicio oportuno, con capacidad de respuesta, cortesía, accesibilidad y eficiencia.	Confiabilidad	1.- Compromiso por parte de los trabajadores	ORDINAL ENCUESTA (1) NUNCA (2) CASI NUNCA (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE
				2.-Servicio a tiempo	
				3.-Precisión en los tramites	
				4.-Personal capacitado y buena actitud	
			Sensibilidad	1.-Facilidad de contacto	
				2.-Atención oportuna	
				3.-Solución de problemas	
			Seguridad	1.-Confianza brindada por los trabajadores	
				2.-Credibilidad	
				3.-Capacidad de respuesta	
			Empatía	1.-Nivel de atención	
				2.-Servicio personalizado	
				3.-Interés por parte de los trabajadores	
4.-Comprensión de la necesidades					
Elementos tangibles	1.-Apariencia personal				
	2.-Aspecto de instalaciones				
	3.-Material publicitario				
SATISFACCION DEL USUARIO	La variable de satisfacción del usuario según Prieto y Hernández (2014) es definida como una grata sensación, una respuesta de carácter emocional, que se percibe luego de haber hecho uso de un servicio.	La satisfacción del usuario, está ligada a indicadores de calidad funcional, calidad percibida, el valor percibido la confianza y la expectativa.	Calidad funcional percibida	1.-Atención percibida	ORDINAL ENCUESTA (1) NUNCA (2) CASI NUNCA (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE
				2.-Solución de quejas	
				3.-Personal colaborador	
			Calidad técnica percibida	1.-Atención esperada	
				2.-Mejora de servicio	
				3.-Expectativa satisfecha	
			Valor percibido	1.-Calidad de servicio	
				2.-Tiempo de espera en los trámites	
				3.-Costo del servicio	
			Confianza	1.-Garantía de buen servicio	
				2.-Amabilidad	
				3.-Atención oportuna	
			Expectativa	1.-Conocimiento de los servicios prestados	
2.-Trato personalizado					

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Calidad de Servicio y Satisfacción

El presente cuestionario es con fines netamente académicos, que servirá para medir la calidad de servicio brindada por una Sub Gerencia de Registros Civiles, las respuestas serán confidenciales y se mantendrá en discreción.

Sexo F M Edad Grado de instrucción: Secundaria Técnico Superior

Items	Marque con una X la alternativa que usted considere sobre la Calidad de servicio brindado	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4
1	¿Considera que los trabajadores municipales se sienten comprometidos con el servicio que brindan a los usuarios?				
2	¿El servicio que te brindan se da en el tiempo establecido?				
3	¿Los trámites que usted realiza se resuelven de manera precisa?				
4	¿Los trabajadores municipales brindan información de manera adecuada sobre los servicios que ofrecen?				
5	¿El personal muestra buena actitud al momento de brindar el servicio?				
6	¿El trabajador municipal ha sido receptivo con sus inquietudes?				
7	¿La comunicación por parte de los trabajadores, es de manera educada?				
8	¿La atención brindada es oportuna?				
9	¿El trabajador municipal brinda solución a sus problemas?				
10	¿El comportamiento de los trabajadores municipales le inspira confianza?				
11	¿Considera que el servidor municipal brinda un servicio honesto?				
12	¿La capacidad de respuesta es la esperada?				
13	¿La calidad de atención brindada por los servidores es la más adecuada?				
14	¿Los servidores brindan apoyo necesario en los trámites que realiza?				
15	¿Los servidores muestran interés por solucionar sus problemas?				
16	¿Considera que los trabajadores comprenden sus necesidades al solicitar un servicio?				
17	¿La presentación personal de los trabajadores, es la adecuada?				
18	¿Considera que las oficinas donde se brinda el servicio son las más adecuadas?				
19	¿Las instalaciones se mantienen limpias?				
20	¿Puede acceder a la información publicitaria vía web con facilidad?				
21	¿El material publicitario brinda orientación adecuada para facilitar sus trámites?				

Encuesta de Calidad de Servicio y Satisfacción

El presente cuestionario es con fines netamente académicos, que servirá para medir la satisfacción de los usuarios de una Sub Gerencia de Registros Civiles, las respuestas serán confidenciales y se mantendrá en discreción.

Items	Marque con una X la alternativa que usted considere sobre Satisfacción	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4
1	¿Se siente satisfecho con la atención recibida?				
2	¿Sus quejas son atendidas de manera oportuna?				
3	¿El servicio brindado cumplió con sus expectativas?				
4	¿La atención es la que usted esperaba?				
5	¿Considera usted que hay preocupación por mejorar la calidad de servicio?				
6	¿La atención brindada cubrió con sus expectativas?				
7	¿El respeto que muestran los trabajadores, le produce satisfacción?				
8	¿Considera que el servicio recibido es de calidad?				
9	¿ Los trámites se cumplen en el tiempo indicado?				
10	¿Considera que el horario de atención se adecua a sus necesidades?				
11	¿El precio está en concordancia con el servicio prestado?				
12	¿Genera en usted confianza la calidad del servicio que brinda la municipalidad ?				
13	¿El trato por parte de los trabajadores es amable?				
14	¿Es oportuna la atención por parte de los trabajadores municipales?				
15	¿Cree usted que el personal tiene amplio conocimiento de los servicios que brinda?				
16	¿Considera que el trato recibido por los trabajadores es personalizado?				

Gracias por la colaboración prestada.

Anexo 3. Calculo de la muestra.

La muestra se obtuvo aplicando la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde

n = Tamaño de muestra calculado

N = tamaño de la población

Z = constante de nivel de confianza

p = proporción con desempeño adecuado

q = proporción con desempeño inadecuado

E = nivel de precisión fijado por el investigador.

Anexo 4. Validez y confiabilidad



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad del Servicio.

2. TESISITA:

Br Jessica Maria Ortega Pastor de Frías.

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de junio de 2022


Firma
DNI N°16414240
Doctor Lito Rooswell Becerra Angulo
EXPERTO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Questionario de Satisfacción del Usuario.

2. TESISISTA:

Br. Jessica Maria Ortega Pastor de Frias

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chidayo, 16 de junio de 2022

Firma

DNI N°16414240

Doctor Lito Roswell Becerra Angulo

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad del Servicio.

2. TESISISTA:

Br Jessica Maria Ortega Pastor de Frias.

3. DECISIÓN:

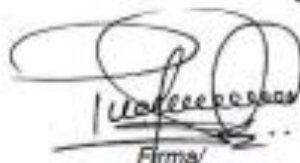
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de junio de 2022



Firma/

DNI 16456428

Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Satisfacción del Usuario.

2. TESISITA:

Br. Jessica Maria Ortega Pastor de Frias

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de junio de 2022



DN 16456428

Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda
EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad del Servicio.

2. TESISISTA:

Br Jessica Maria Ortega Pastor de Frias.

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: *Apto para su aplicación*

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 13 de junio de 2022



José W. Pérez Delgado

Firma/DNI27720936

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Satisfacción del Usuario.

2. TESISISTA:

Br. Jessica Maria Ortega Pastor de Frias

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 13 de junio de 2022


José W. Pérez Delgado

Firma/DNI
27720936
EXPERTO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad del Servicio.

2. TESISISTA:

Br Jessica Maria Ortega Pastor de Frias.

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 17 de junio de 2022

Firma

Mg. Eva Marina Homa Martinez

DNI: 16805649

EXPERTO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Satisfacción del Usuario.

2. TESISISTA:

Br. Jessica Maria Ortega Pastor de Frias

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 17 de junio de 2022

Firma

Mg. Eva Marina Horna Martinez

DNI: 16805649

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad del Servicio.

2. TESISISTA:

Br. Jessica Maria Ortega Pastor de Frías.

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 09 de JUNIO de 2022

Dr. TADEO WILFREDO MARCIAL GUARDERAS

ORCID:0000-0001-5250-9878

DNI:16502735


DR. TADEO MARCIAL GUARDERAS
CARALLI

Firma del experto



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Questionario de Satisfacción del Usuario.

2. TESISISTA:

Br. Jessica Maria Ortega Pastor de Frias

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 09 de junio de 2022

Dr. TADEO WILFREDO MARCIAL GUARDERAS

ORCID:0000-0001-5250-9878

DNI:16502735



DR. TADEO MARCIAL GUARDERAS
CARRILLI

Firma/DNI
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BECERRA ANGULO**
Nombres **LITO ROOSWELL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16414240**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**
Rector **ENRIQUE WILFREDO CARPENA VELASQUEZ**
Secretario General **FREDDY WIDMAR HERNANDEZ RENGIFO**
Directora **OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN DERECHO Y CIENCIA POLITICA**
Fecha de Expedición **02/12/21**
Resolución/Acta **575-2021-CU**
Diploma **UNPRG-EPG-2021-0765**
Fecha Matrícula **14/04/2012**
Fecha Egreso **11/05/2014**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838406

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 01:36:11-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PEREZ ARBOLEDA**
Nombres **PEDRO ANTONIO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16456428**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**
Rector **ORTIZ PRIETO ALBERTO FELIPE**
Secretaria General **GARCIA PUICON LADY YANINA**
Director **DELGADO ALVARADO JUAN DE LA CRUZ**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**
Fecha de Expedición **18/08/16**
Resolución/Acta **409-2016-CU-UDCH**
Diploma **PG000013**
Fecha Matrícula **22/03/2005**
Fecha Egreso **09/05/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000338404

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 01:32:36-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PEREZ DELGADO**
Nombres **JOSE WILLAMS**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **27720936**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **20/07/20**
Resolución/Acta **0150-2020-UCV**
Diploma **052-086381**
Fecha Matrícula **04/01/2015**
Fecha Egreso **05/03/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838397

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 01:25:58-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	HORNA MARTINEZ
Nombres	EVA MARINA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16805649

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	15/07/19
Resolución/Acta	0223-2019-UCV
Diploma	052-066914
Fecha Matriculación	09/05/2015
Fecha Egreso	05/03/2017

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838408

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 01:40:49-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MARCIAL GUARDERAS**
Nombres **TADEO WILFREDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16502735**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN ARQUITECTURA**
Fecha de Expedición **14/05/21**
Resolución/Acta **0281-2021-UCV**
Diploma **052-112483**
Fecha Matricula **04/01/2018**
Fecha Egreso **09/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000838407

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 01:38:37-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Variable calidad de servicio.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	21

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
¿Considera que los trabajadores municipales se sienten comprometidos con el servicio que brindan a los usuarios?	2,00	,649	20
¿El servicio que te brindan se da en el tiempo establecido?	2,35	,813	20
¿Los trámites que usted realiza se resuelven de manera precisa?	2,20	,696	20
¿Los trabajadores municipales brindan información de manera adecuada sobre los servicios que ofrecen?	2,40	,598	20
¿El personal muestra buena actitud al momento de brindar el servicio?	2,35	,671	20
¿El trabajador municipal ha sido receptivo con sus inquietudes?	2,45	,759	20
¿La comunicación por parte de los trabajadores, es de manera educada?	2,55	,605	20
¿La atención brindada es oportuna?	2,30	,657	20

¿El trabajador municipal brinda solución a sus problemas?	2,35	,671	20
¿El comportamiento de los trabajadores municipales le inspira confianza?	2,30	,801	20
¿Considera que el servidor municipal brinda un servicio honesto?	2,40	,821	20
¿La capacidad de respuesta es la esperada?	2,30	,801	20
¿La calidad de atención brindada por los servidores es la más adecuada?	2,30	,733	20
¿Los servidores brindan apoyo necesario en los trámites que realiza?	2,45	,510	20
¿Los servidores muestran interés por solucionar sus problemas?	2,40	,598	20
¿Considera que los trabajadores comprenden sus necesidades al solicitar un servicio?	2,40	,754	20
¿La presentación personal de los trabajadores, es la adecuada?	2,70	,657	20
¿La presentación personal de los trabajadores, es la adecuada?	2,35	,875	20
¿Las instalaciones se mantienen limpias?	2,55	,887	20
¿Puede acceder a la información publicitaria vía web con facilidad?	1,90	,912	20
¿El material publicitario brinda orientación adecuada para facilitar sus trámites?	1,90	,718	20

Variable satisfacción del usuario.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	16

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
¿Se siente satisfecho con la atención recibida?	2,25	,639	20
¿Sus quejas son atendidas de manera oportuna?	2,25	,639	20
¿El servicio brindado cumplió con sus expectativas?	2,25	,716	20
¿La atención es la que usted esperaba?	2,25	,639	20
¿Considera usted que hay preocupación por mejorar la calidad de servicio?	1,95	,826	20
¿La atención brindada cubrió con sus expectativas?	2,50	,607	20
¿El respeto que muestran los trabajadores, le produce satisfacción	2,35	,745	20
¿Considera que el servicio recibido es de calidad?	2,15	,489	20
¿ Los trámites se cumplen en el tiempo indicado?	2,20	,523	20
¿Considera que el horario de atención se adecua a sus necesidades?	2,65	,875	20
¿El precio está en concordancia con el servicio prestado?	2,35	,813	20

¿Genera en usted confianza la calidad del servicio que brinda la municipalidad?	2,10	,641	20
¿El trato por parte de los trabajadores es amable?	2,40	,681	20
¿Es oportuna la atención por parte de los trabajadores municipales?	2,35	,745	20
¿Cree usted que el personal tiene amplio conocimiento de los servicios que brinda?	2,20	,696	20
¿Considera que el trato recibido por los trabajadores es personalizado?	2,10	,641	20

Anexo 5. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
¿Qué relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque 2022?	Determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario, de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial den Lambayeque.	Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque.	Vx.: Calidad del Servicio	<p>Unidad de Análisis</p> <p>Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque.</p> <p>Población</p> <p>De 3500 usuarios de una Sub Gerencia de una municipalidad provincial en Lambayeque.</p> <p>Muestra</p> <p>186 usuarios</p>	<p>Enfoque de investigación:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental transversal de tipo básico, correlacional simple.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Prueba no paramétrica</p>
Problemas específicos:	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar el nivel de calidad de servicio de una Sub gerencia de registros civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque.</p> <p>Establecer la relación entre calidad de servicio y las dimensiones de satisfacción del usuario brindado por una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque.</p>		Vy.: <i>Satisfacción del Usuario</i>			

Anexo 6. Resultados

Tabla 5

Relación entre las dimensiones de la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Rho de Spearman		Confiabilidad	Sensibilidad	Seguridad	Empatía	Elementos T
Calidad Percibida	Coeficiente de correlación	,811**	,768**	,741**	,781**	,553**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	186	186	186	186	186
Calidad Técnica P	Coeficiente de correlación	,845**	,829**	,816**	,842**	,630**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	186	186	186	186	186
Valor Percibido	Coeficiente de correlación	,800**	,786**	,838**	,811**	,653**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	186	186	186	186	186
Confianza	Coeficiente de correlación	,825**	,810**	,794**	,783**	,634**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	186	186	186	186	186
Expectativa	Coeficiente de correlación	,788**	,791**	,739**	,746**	,627**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	186	186	186	186	186

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

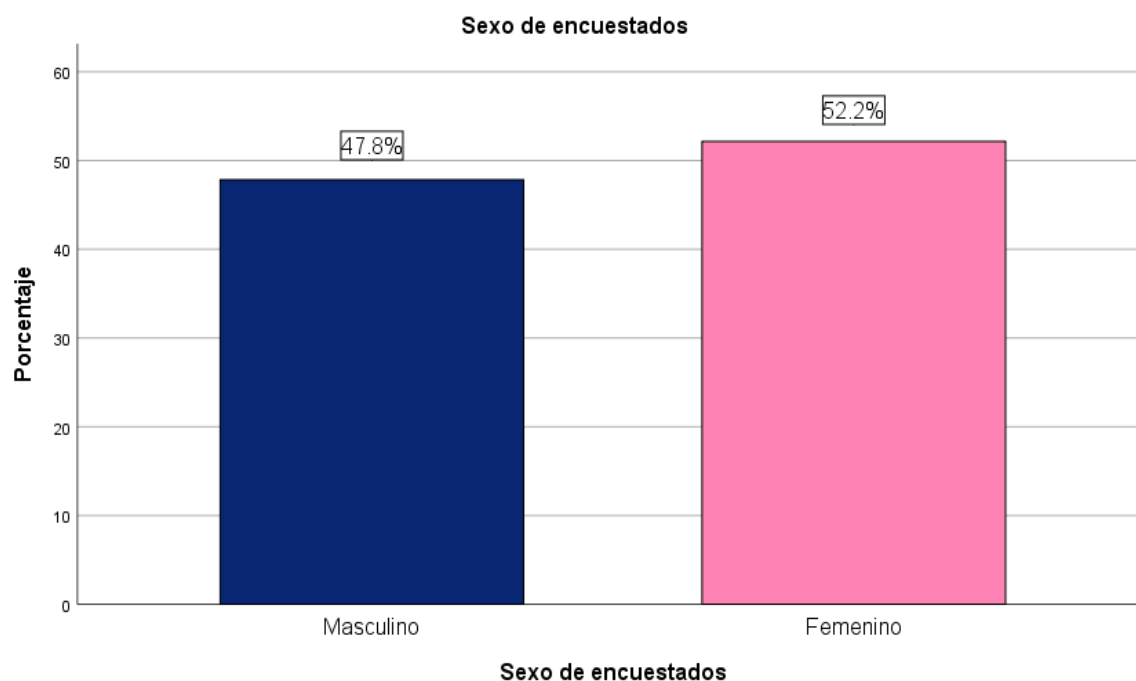
b. N por lista = 186

Nota: Cuestionario tipo Likert de correlación entre dimensiones 2022.

En la tabla 5 se aprecia existe un nivel de relación significativa entre las dimensiones de calidad del servicio y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario con un grado de significancia de 0.00.

Figura 6

Porcentaje de usuarios que acuden a Sub Gerencia de Registros Civiles una municipalidad en Lambayeque segmentados por género.

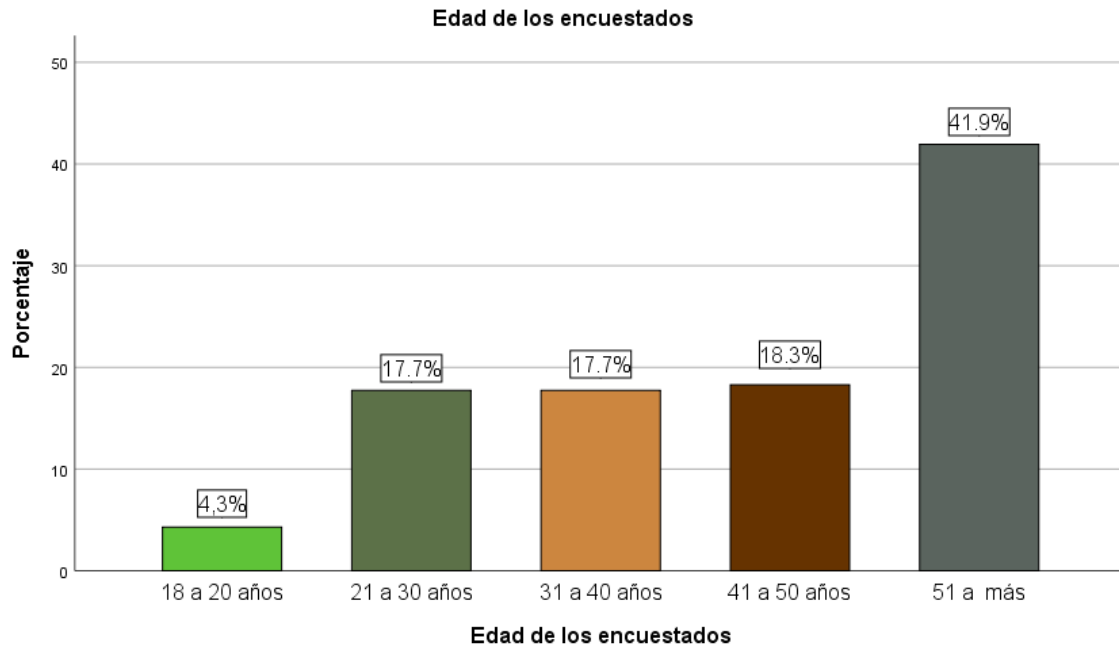


Nota: Cuestionario tipo Likert de satisfacción del usuario 2022.

En la figura 6 se puede apreciar que el porcentaje de personas según el género, que acuden a una Sub Gerencia de Registros Civiles es muy parejo, los hombres con 47.8% y las mujeres con el 52.2%.

Figura 7

Porcentaje de usuarios que acuden a una Sub Gerencia de Registros Civiles, segmentados por edad.

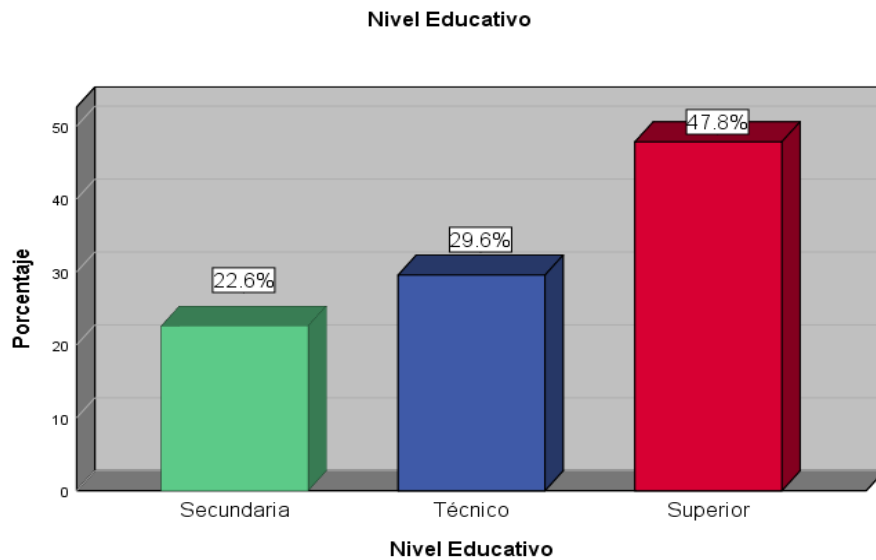


Nota: Cuestionario tipo Likert de calidad y satisfacción del usuario 2022.

En la figura 7, se puede indicar, que el porcentaje de personas que acuden a la Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque, según la edad es bastante determinante, el 41.9% de ellos son personas mayores a 51 años, seguido de las personas de 41 a 40 con 18.3%, las de 31 a 40 con 17.7% y las de 21 a 30 con 17.7%, siendo los jóvenes entre 10 y 20 años los que menos acuden a esta institución.

Figura 8

Porcentaje de usuarios que acuden a una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque, segmentados por nivel educativo.



Fuente: Cuestionario tipo Likert de calidad y satisfacción del usuario 2022.

En la figura 8, el porcentaje de personas que acuden una Sub Gerencia de Registros Civiles, según el nivel educativo, arroja que el 47.8% de las personas son nivel educativo superior, de nivel técnico de 29.6% y nivel secundario 22.6%.