



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario de una
municipalidad distrital de Chiclayo
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Chiscul Chumioque, Saira Yesenia (ORCID:0000-0002-9281-1841)

ASESORA:

Dra. De Los Santos Exebio, María Isabel (ORCID:0000-0003-2096-7369)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mis seres queridos que no se encuentran conmigo pero desde donde están espero se sientan orgullosos de lo que poco a poco voy logrando, a mis bellos hijos Estrella, Caleb y Luna pero sobre todo a mi amado esposo Segundo quienes han sido mi soporte todo este tiempo y han sacrificado su tiempo para yo lograr mis metas, a mi madre y abuela cuyo ejemplo de lucha y esfuerzo constante me motivan a trazarme nuevas metas.

Agradecimiento

Agradecer primero a quien me ha regalado la vida, a mi Dios todo poderoso que me enseña cada día que a pesar de las pruebas siempre está a mi lado, a los docentes de esta casa de estudios quienes impartieron sus conocimientos con la finalidad de aportar en la continuidad de la formación de los profesionales que ingresamos a esta maestría y a todo el grupo de la municipalidad de Reque con quienes nos apoyamos y alentamos mutuamente para recorrer, culminar y obtener este grado académico.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	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	12
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimiento	17
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de los niveles de las dimensiones de a variable CS.....	19
Tabla 2. Distribución de los niveles de las dimensiones de a variable SU.....	20
Tabla 3. Prueba de normalidad entre las variables CS y SU.....	21
Tabla 4. Correlación entre dimensión elementos tangibles y variable SU.....	22
Tabla 5. Correlación entre dimensión capacidad de respuesta y variable SU.....	23
Tabla 6. Correlación entre dimensión de fiabilidad y variable SU.....	24
Tabla 7. Correlación entre dimensión de seguridad y variable SU.....	25
Tabla 8. Correlación entre dimensión empatía y variable SU.....	26
Tabla 9. Correlación entre dimensión empatía y variable SU.....	27

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal el determinar la relación existente entre calidad del servicio y satisfacción del usuario de una Municipalidad distrital de Chiclayo. El diseño de investigación es no experimental de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo, para lo cual elaboró dos cuestionarios aplicados a una muestra de 74 usuarios de una municipalidad distrital de Chiclayo, con la finalidad de verificar si se relaciona la satisfacción del usuario con las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta, Fiabilidad, seguridad y empatía. Los resultados fueron procesados utilizando el programa estadístico SPSS y la confiabilidad a través de Alfa de Cronbach, resultando un rango aceptable mayor a 0,75. Se concluyó que existía una relación positiva y directa entre las variables de la investigación, por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación significativa entre calidad del servicio y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Chiclayo, así mismo se recomienda principalmente la implementación de sistemas que agilicen el seguimiento y atención de expedientes ingresados.

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción, usuario

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the relationship between quality of service and user satisfaction in a district municipality of Chiclayo. The research design is non-experimental and correlational, with a quantitative approach, for which it developed two questionnaires applied to a sample of 74 users of a district municipality of Chiclayo, in order to verify whether user satisfaction is related to the dimensions tangible elements, responsiveness, reliability, security and empathy. The results were processed using the SPSS statistical program and the reliability through Cronbach's Alpha, resulting in an acceptable range greater than 0.75. It was concluded that there was a positive and direct relationship between the research variables, therefore, the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted indicating that there is a significant relationship between quality of service and user satisfaction in a district municipality of Chiclayo, likewise it is recommended mainly the implementation of systems that expedite the monitoring and attention of incoming files.

Keywords: Quality, service, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

Si bien es cierto, la gestión de calidad y la mejora continua en la administración pública es un concepto clave que en el presente trabajo de investigación se desarrolló ya que es un concepto que denota desde un punto de vista internacional la necesidad de desarrollar métodos, técnicas, acciones de por si lineamientos a seguir (Kobylińska, 2016). Toda aquella persona que es y forma parte del sistema estatal o privado desarrolle óptimos acciones en conjunto que demuestren que en realidad se puede aportar servicios y/o productos públicos de calidad cumpliendo con los más altas expectativas eficacia y eficiencia. (Hashimoto et al., 2022)

También tenemos a Jemes, Romero, Labajos, y Moreno (2019) quienes concluyen que la calidad del servicio es el eje central ente las expectativas y la satisfacción que hay entre las organizaciones y sus clientes o usuarios en atención a sus necesidades. No encontramos definiciones que establezcan igualdades o diferencias entre satisfacción y servicio, debido a que la satisfacción es netamente la expectativa que un usuario tiene respecto a los servicios y cómo se diferencia del servicio prestado en realidad. Es preciso mencionar que la medición la calidad de un servicio, se debe estudiar minuciosamente también el lugar y área donde se presta el mismo. (Limiñana et al, 2019)

La gestión de la calidad del servicio logrando así la satisfacción del usuario se ha convertido en uno de los grandes retos a nivel mundial y más aun administración pública. (Twum et al., 2022), por ello se recomienda la aplicación de la metodología de evaluaciones de rendimiento en materia de “mejora en la calidad de los servicios públicos” que se proponen en las municipalidades de cada distrito de la provincia de Berisso con el motivo de comparar, satisfacción de los usuarios de cada municipio y plantear así, base de los resultados obtenidos, las acciones efectivas a nivel provincial. (Rocca 2017).

Cabe mencionar que, durante este estudio precisa la aplicación de estrategias y o implementar sistemas de información electrónicas las cuales a su vez hacen de herramientas para lograr demostrar el vínculo existente en que un cliente satisfecho es aquel que se siente en confianza con la entidad donde recibe el servicio por parte de los colaboradores y especialistas en cuestión. (Johns & Oestreich, 2019), en resumen, la buena relación de una entidad con el ciudadano

o usuarios de los diversos servicios es vital para medir la calidad y eficacia. (Rey et al., 2002); así mismo es de vital importancia contar con herramientas que ayuden a lograr estos objetivos y para esto es importante precisar el hecho de contar con sistemas integrados que den soporte y faciliten el manejo de información constante y actualizada para poder brindar mejores servicios. (Johns & Oestreich, 2019)

En el Perú actualmente existen políticas públicas y oficinas especializadas y encargadas como subsecretaría de calidad de atención al ciudadano (SSCAC) con el fin de mejorar el acceso y la calidad de los servicios brindados en los distintos niveles de gobierno buscando impulsar una atención al ciudadano peruano de mayor calidad y así también precisar el cierre de brechas socioeconómicas. (Presidencia de Consejo de Ministros & Cooperación Alemán 2021)

En nuestro país, la atención que reciben los usuarios del sector público es la que menos recomendaciones tiene, por calificarse como la que demanda de mucho tiempo o la calidad del servicio no es la esperada (Curran, 2018), en pocas palabras es ineficiente, a pesar que en el gobierno peruano durante el periodo de Alejandro Toledo Manrique en la Ley N°27658: "Ley marco de modernización de la gestión del estado" se aprueba los "Programas piloto de actualización", y declara que el Perú busca la modernización progresiva con el único fin de progresar en la gestión pública convirtiéndolo en un país con mayor democracia y descentralización, pero sobre todo al servicio de la ciudadanía; cuyo objeto es establecer los principios aplicados en todas sus instituciones, más tarde se realizan las modificaciones de esta ley; esta no es aplicada al cien por ciento en los diferentes tipos de gobierno.

Es por ello que se planteó el siguiente problema principal de esta investigación el: ¿Cuál es la relación existente entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Chiclayo, 2022?; la justificación, esta investigación permitirá que los responsables administrativos y políticos de una municipalidad distrital de Chiclayo encuentren la manera de optimizar las gestiones internas y externas de la entidad para mejorar la calidad del servicio que es ofrecido a su población, lo que se verá reflejado en el aumento de la satisfacción de los mismos, en donde el principal objetivo que lleva a la realización de este trabajo de investigación es el determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital

de Chiclayo,2022; a través de los objetivos específicos (i) determinar si los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Chiclayo. (ii) determinar si la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Chiclayo. (iii) determinar si la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Chiclayo. (iv) determinar si la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Chiclayo. (v) determinar si la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Chiclayo. Dichos objetivos nos muestran que tan importante es el hecho de que el ciudadano que recibe los servicios públicos en los distintos ámbitos se sienta en confianza y en conformidad por ello demuestras que la calidad de personas que los brindan ya sean técnicos y o especialistas capacitados debidamente pues sean quien refuercen una imagen positiva en que las entidades públicas también pueden ofrecer tanto servicios (atención) como productos (bienes) de manera oportuna. Así mismo se ha determinado como variables a la “calidad del servicio” (en adelante CS) y la “satisfacción del usuario” (en adelante SU)

Así mismo, en el presente trabajo de investigación se plantea la siguiente hipótesis: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Chiclayo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Ruiz y Vásquez (2019) señala que tomando como ejemplo el análisis hecho al estado Británico, se denotan estrategias claves de liderazgo en el servicio público, dirigidos por el Grupo de Capacidades del Servicio Público (GSCG) destacan, alta dirección, reingeniería de procesos, servicios compartidos, alta reputación, riesgos, gestión financiera, capacidad del servicio público en conjunto, desarrollo de líderes (individuales, colectivos, empresariales), y demás con el propósito de crear servicios públicos de forma eficaz y moderno, para denotar servicios de competitividad mundial y así el reino unido sea reconocido.

Presidencia del C.M (2021), determina que en su afán de querer modernizar e impulsar la calidad y mejora de la Gestión Pública se crea la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (SSCAC), en base a la Ley 30224 “Sistema Nacional de la Calidad (SNC)” tomada como iniciativa primordial para impulsar la mejora en cuanto a brindar servicios y bienes de calidad reduciendo el cierre de Brechas. A su vez se promueven Normas de carácter Técnico para la mejora de Gestión por Procesos (mejora continua), estas ayudan que la gestión interna y servicios brindados sean de alto rendimiento cumpliendo estándares de excelencia conociendo las expectativas e identificando fácilmente las necesidades de las personas en general. A su vez también se precisa la implementación de la plataforma de Libro de Reclamaciones virtual, como herramienta para conocer de manera directa la experiencia de los ciudadanos y de trabajadores internos la CS que se percibe y da a su vez de cada entidad misma para poder saber con precisión que se debe mejorar o fortalecer.

Lizarzaburu (2015) señala de manera inicial que Perú es uno de los países de América con el índice más bajo del 0.071% de empresas certificadas con la norma ISO 9001 pues esto implica que muy pocas empresas cumplen con estándares de calidad en brindar productos y servicios que satisfagan necesidades presentes y futuras, dicha certificación no solo se fija en la inversión privada ya que puede ser aplicada y solicitada en entidades públicas del estado en cualquier nivel de gobierno. También podría ser considerada como una herramienta que asegure los más altos estándares de calidad en cuanto a gestión pública refiere. Esta

certificación asegura muchos beneficios en si como, por ejemplo: Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece; Mejora en la atención amable y oportuna a sus usuarios, Aseguramiento del cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes; Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones; Integración del trabajo, en armonía y enfocada en procesos, Adquisición de insumos acorde con las necesidades, Mayor satisfacción y mejor opinión del cliente, Aumento de la productividad y eficiencia, Reducción de costos; y demás.

Melara (2019), en su artículo señala que a nivel global ha habido un incremento en los indicadores y estándares que miden la competitividad de las empresas (sector privado) lo cual obliga en especial a aquellas empresas que brindan servicios directos a competir ferozmente por la preferencia y fidelización de sus clientes, esto tiene como resultado el mejoramiento continuo de la calidad y el aumento en la productividad.

Ventura y Rojas (2020), señala en su artículo que el Estado es por defecto el “Controlador del Monopolio de los Servicios Públicos” porque ya hay entidades creadas para ciertas acciones específicas como por ejemplo para registrar a un ciudadano desde que nace esta RENIEC, para registrar un Bien esta SUNARP, para pago de impuestos esta SUNAT, no tenemos la opción de elegir, estas entidades están determinadas por defecto, por tanto conlleva a que en su mayoría los servidores públicos que aquí se desenvuelven desarrollando estos servicios específicos en muchas y tantas ocasiones no estén siempre capacitados u orientados a brindar un servicio de calidad y moderno, esto también se debe a que no hay una mejora constante en sus procesos administrativos internos.

Fuente (2020), indica en su libro que, que la ley 142 de 1944, con la finalidad de ser mejor la calidad de vida de sus habitantes se desarrollan políticas para mejorar el acceso a oportunidades y beneficios de desarrollo y la preservación de un ambiente sano.

López (2020) señala que, toda entidad pública debe de ofertar sus productos y/o servicios de alta calidad respetando los estándares de eficiencia y eficacia a su vez involucrando el mejoramiento en sus procesos administrativos tanto de sus colaboradores como de la entidad misma. Tras esta afirmación se emplea la Estrategia de “KAIZEN”, palabra en japonés: “sugerencia de mejoría” cuyo significado no es más que la adaptación de un desarrollo continuo en cada proceso involucrado en el día a día las tareas diarias de la Entidad Pública y que involucra de manera participativa activa y constante no solo a los colaboradores cotidianos sino también a las altas direcciones, gerencias, sub gerencias, consejos directivos, administración en general y logística. No se debe pasar un solo día sin haber mejorado algo en el trabajo de cada quien y en cada proceso administrativo ejecutado en la entidad. También se considera criterios de evaluación del costo de calidad, formación de equipos, identificación de problemas constantes, establecer buenos acuerdos, impulsar e incentivar al personal, tomar acciones y medidas, entre otras.

Wazirman et. al (2020), tiene como objetivo analizar cómo influye la cultura organizativa, el comportamiento de liderazgo, los caracteres de cada funcionario y la forma de planificación en cuanto al rendimiento de la entidad gubernamental local de la ciudad de Sungai Penuh. En dicho análisis se realizó la muestra de 300 encuestas las cuales fueron ingresadas a herramientas estadísticas por lo que el resultado en base a los criterios tenía efectos positivos y alto significado en el rendimiento del gobierno analizado, lo cual conlleva a una mejor calidad de planificación.

García (2017), durante su investigación realiza una conclusión indicando que en las municipalidades de Lima Metropolitana se deben considerar los factores de segmentación de los administrados para la mejorar de la CS, que los procedimientos sean menos burocráticos y el personal contratado sea calificado con la finalidad de aplicar estrategias de mejora en el servicio al usuario acorde a sus necesidades y segmentación, aumentando así su nivel de satisfacción.

Martínez (2018) en su tesis aplicada a la municipalidad de Tinguña realiza tres recomendaciones: (i) Asesorar a los trabajadores respecto a la actitud correcta de atención al usuario y absolución de dudas, (ii) Asesorar correctamente a los usuarios respecto a los trámites a realizar y (iii) En caso fuese necesario dar una atención personalizada; por otro lado, por parte de las autoridades municipales y también de los colaboradores verificar que el espacio público de atención sea cómodo , ameno, ordenado y limpio para una mejor perspectiva y por ende mejor satisfacción de los usuarios.

Homar et. al (2018), en su estudio afirma que se habla de una buena relación de cliente con el consumidor cuando el cliente recomienda tu empresa y expresa sentirse satisfecho con lo que ofreces, lo cual es fundamental de toda organización, logrando que sus clientes tengan altos niveles de satisfacción y llegando así a la fidelización de los nuevos clientes que provienen de la competencia.

Budur & Poturak (2021) En su artículo precisa que el liderazgo transformacional (TL) forma parte importante dentro de las empresas dado que el estilo de liderazgo puede motivar a los colaboradores a buscar formas de innovación y todo cambio positivo que va a estar relacionado de manera, también positiva, con la SU. Por lo cual, lo esencial del objetivo del estudio es el resultado del liderazgo transformacional en el comportamiento de colaboradores y la satisfacción de los clientes para lo cual aplicaron dos cuestionarios, uno aplicado a los empleados de pequeñas y medianas empresas Kurdistán (Irak) y otro aplicado a sus clientes

Santa (2019), indica que “Los sistemas de administración electrónica (e-Government) se están convirtiendo en la principal herramienta en cuanto a los servicios prestados de e-Government-to-Business (e-G2B)”. El objetivo primordial del estudio es identificar los efectos que directa o indirectamente tienen los servicios en línea, su confianza y satisfacción de los administrados en los diversos gobiernos que brindan diversos servicios en Línea.

El valor del servicio en atender al cliente, según Ortiz (2021), menciona que su estudio está basado en los aspectos de fidelización, posicionamiento, publicidad “gratuita”, mejora continua y motivación de los empleados; y que los errores típicos del servicio de atención al cliente son: Transferir las atenciones a un compañero, utilización de un lenguaje negativo, negarle la razón al cliente, provocar una molestia al cliente debido al protocolo y dirigir a los clientes a una web o remitirlos a un mail.

Según Sosa (2006). Es su libro, menciona que la calidad no es lo que se le atribuye a los bienes o servicios ofrecidos sino las características que tiene una persona, además aseguran que “donde haya una persona haciendo algo, lo podrá hacer con calidad, la gente de calidad produce artículos de calidad y ofrece servicios de calidad”. También resalta que, para lograr un cambio trascendental, las organizaciones deben trabajar dos líneas de acción: (I) Motivación del personal a la mejora de la realización de su trabajo y (II) capacitar al personal para el encuentro de nuevas formas de realización de su trabajo; además de lograr que todos y cada uno de sus integrantes realice su trabajo en un clima de cordialidad y satisfacción.

Duque (2005), respecto a la definición de calidad tenemos: la RAE sugiere que son las característica o potenciales que presenta un producto o servicio lo cual permite determinar su valor. Para Deming, es poder interpretar las necesidades que un usuario tendrá en un futuro de manera medible y elaborar un producto o servicio con el objetivo de satisfacer dichas necesidades. Y la definición más cercana es “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (Drucker, 1990, p. 41).

Es basado en la teoría de Drucker que para la realización de esta investigación se toman en cuenta las dimensiones de fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles. Ya que por su lado (Parasuraman, Berry, 1985) consideran magnitudes de calidad (física, corporativa e interactiva, así mismo Eiglier y Langeard (1989), Propone otras tres dimensiones que se relación con la percepción del cliente: el output, los elementos del servicio y el proceso en sí mismo.

Respecto a la variable de SU (Satisfacción Del Cliente, n.d.) la definición más conocida es la dada por Philip Kotler quien la define como "la sensación de placer o decepción de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto frente a sus expectativas". Usando términos abstractos como son el placer y la decepción.

Respecto a nuestra variable de SU tenemos la Teoría de la Confirmación de Expectativas (EDT, por sus siglas en inglés) de Richard L. Oliver quien confirma la propuesta de Philip Kotler y AK Rai afirmando que la satisfacción del cliente es dada o depende directamente por el entorno y la forma de pensar de usuarios o clientes. Esta teoría nos ayuda a saber lo que el cliente piensa antes de vivir la experiencia (su expectativa), lo que sienten durante la experiencia (rendimiento percibido) y que sienten después de ser atendidos con el bien o servicio (satisfacción o insatisfacción). En esta investigación se tiene en cuenta lo mencionado por Mejías y Manrique (2011) se consideraron 5 dimensiones para medir la SU: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas.

Paiva (2018) indica que no se ha implementado de forma correcta la gestión de CS lo que afecta a los usuarios de la municipalidad por lo cual se deben implementar nuevas estrategias de progreso en el nivel de la gestión de calidad, mejorar las maquinarias e infraestructura. Así mismo concluye que sus variables se relacionan entre sí determinando nivel de satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Piura.

Cuchillo (2018) en su tesis tiene como conclusión principal que para mejorar la CS es necesario verificar la planificación y organización, así mismo el realizar un estudio con una muestra más grande en busca de factores que puedan afectar la atención brindada por los colaboradores que prestan el servicio directo de atención al público. Así mismo Mamani (2017) en la tesis denominada: "La CS y satisfacción de los administrados de la municipalidad de VeS", propone mejorar las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta por medio de la optimización del tiempo, lo cual conlleva la realización de cada servicio, la mejora de la comunicación hacia el

usuario; disposición brindar un trabajo que inspire confianza; y por último el desarrollo de un plan para contribuir continuamente a la mejora, mediante evaluaciones periódicas respecto a la las dos variables.

Escalante (2017) Indica que los resultados muestran que existe una significativa relación entre la CS y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, los cuales al ser contrastados se traducen en que la SU depende directamente de la CS brindado. De manera similar se resaltan dos sugerencias o recomendaciones importantes que realiza Dulanto (2019) en su tesis referente a La municipalidad de Chancay: (I) una Gestión administrativa más fortalecida a través de la contratación del personal acorde a las funciones a desarrollar en cada cargo, tal cual se establece en los documentos de gestión y (II) Gestionar capacitaciones al personal con la finalidad de mejorar sus habilidades y conocimientos para la mejor atención del usuario.

Huancollo (2018), en la tesis aplicada a la municipalidad de Taracos recomienda: (I) Realizar talleres de empatía en los cuales se deben enfatizar la atención prestada a los demás. (II) Realizar Talleres potenciando habilidades de los trabajadores que permitan atender a los usuarios de manera eficaz. (III) Realizar talleres de comunicación eficaz. (IV) Mejora de los procesos de gestión agilizando el tiempo que toman los trámites realizados por los usuarios. (V) Priorizar la innovación tecnológica y de maquinaria en general. (VI) Ambientar el espacio de espera para la comodidad del usuario. (VII) Realizar rotaciones del personal. (VIII) Implementar una plataforma para brinda información general.

Cubas (2021), realizan un análisis detallado y determinan criterios como, por ejemplo: acceso limitado a información, plataformas de información deficientes y de difícil acceso, baja CS brindada, poca transparencia publica, insostenibilidad y gobernanza deficiente. Por tanto, en base a estos criterios evidencian que tanto en la entidad estatal en cuestión es una realidad constante y antepuesta desde años anteriores que no hace más que evidenciar cuan limitada y subdesarrollada esta la gestión pública y administrativa de servicios en nuestro estado y pequeño entorno político regional. Se hace un hincapié en los beneficios que a su vez la

implementación de una plataforma como lo es “Tramifácil” da soporte y reduce la brecha del acceso a la información y la reducción de procesos administrativos internos ofrecidos al ciudadano bajo el criterio de transparencia pública con el objetivo de hacerla menos ineficiente y menos insostenible.

Beeri (2018), describe en su estudio sobre su relación que hay entre la satisfacción y el nivel de confiabilidad de los ciudadanos en el gobierno local israelí”, desde 1980 el rendimiento se ha convertido en una característica principal de investigación y práctica de los gobiernos centrales y locales. Su aparición resulta de ideas neoliberales y la reorganización de una “Nueva Gestión Pública”. Este artículo pretende establecer la relación ente el rendimiento a nivel local y la satisfacción de los ciudadanos en el gobierno, considerando los datos que tenían los gobiernos locales de Israel en los últimos años, con el que se responde principalmente a las interrogantes: “¿Han sido eficaces las iniciativas de gestión para decir que se tiene un buen gobierno? ¿Existe relación con los usuarios quienes acceden finalmente a los servicios? ¿Tiene implicancia, las experiencias obtenidas, para proponer nuevas formas en la administración pública?”. Tomando en cuenta a tres objetos de estudio: “La satisfacción de los ciudadanos con el gobierno y su confianza en él, las experiencias de los altos funcionarios del gobierno local con las iniciativas de gestión del rendimiento, y las características objetivas de las autoridades del gobierno local”.

III. METODOLOGÍA

La metodología en el presente informe de investigación es:

3.1 Tipo y diseño de investigación

Esteban (2018) describe a la investigación Básica como la que se practica desde los inicios del hombre y su naturaleza por explorar el mundo que lo rodeaba tal y desde allí es el tipo de investigación más aplicada; así mismo indica en el inciso “C” que el estudio Básica Explicativa es la investigación de mayor profundidad en el cual se puede evidenciar las hipótesis, las causales o la relación entre las variables.

Es por ello que el estudio realizado para este informe es de carácter básico con enfoque cuantitativo respecto a la relación existente entre la CS y SU de una Municipalidad Distrital de Chiclayo, para (Alston, 2017), este tipo de investigaciones está definida por dos variables en las cuales existen una relación estadística, el diseño de la investigación es correlacional no experimental porque no se busca aplicar cambios en las entidades investigadas para el presente estudio, solo se pretende que en base al presente informe de investigación se tome como referencia para mejoras futuras en dichas entidades en cuestión.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable CS: Abugatás (2017), se refiere al grupo de acciones que realiza la entidad para satisfacer las necesidades de los usuarios, en este caso la CEPLAN como las políticas estratégicas que deben y están orientadas para mejorar la CS públicos brindados a los ciudadanos mediante la descentralización de los distintos niveles de gobierno.

Variable SU: Mateo (2020) indica que es el grado de bienestar y lo a gusto que se siente un cliente o usuario obtiene del producto o servicio brindado, también tenemos a Hammond (2022) quien señala que todo cliente que tiene una experiencia positiva al recibir un bien o servicio, ya se bajó los conceptos de: calidad, percepción, expectativa, experiencia y nivel de satisfacción, este cliente en un porcentaje promedio de 77% es muy probable que recomiende el servicio a muchos otros clientes o usuarios.

Operacionalización:

Atención al Ciudadano: Bolaños (2015), una adecuada atención y orientación a las personas genera que estas desarrollen un nivel de seguridad y confianza en los tramites y procesos administrativos internos, esto va de la mano con un trato cordial y empatía. Esto también está relacionado con la capacidad de la entidad de resolver problemas y atender las necesidades el cliente o ciudadano.

Capacidad de respuesta: Cordon (2022), es la capacidad que está ligada al “tiempo” y a la “solución rápida” en cuanto a un problema, en base a una necesidad evidente, dichas acciones son dadas de forma inmediata.

Fiabilidad: Polo (2022), es la estabilidad y de un proceso en consecuencia a la información proporcionada. También tiene que ver con la precisión y eficacia en los procesos que esta conlleva al momento de brindar un servicio.

También es la forma en la que se proporciona un servicio con el debido cuidado y cumpliendo con lo esperado por los usuarios (Kabashkin et al., 2022)

Empatía: Gonzáles (2021) es la capacidad de brindar una atención de calidad e individual, con capacidad de escucha, y conexión emocional atendiendo las necesidades de los ciudadanos.

Atención personalizada que ofrece que una entidad u organización proporciona al cliente o usuario (“Supplemental Material for Disentangling Relations Between Attention to the Eyes and Empathy,” 2022).

Satisfacción: Quintana (2022), es el grado de conformidad ligada a la percepción del cliente.

También es la sensación de realización y felicidad temporal por haber recibido un bien o servicio. Sentimiento de satisfacción.

Protocolo: Sánchez et. al (2017), conjunto de normas legisladas o establecidas a partir de un uso o costumbre cotidiana.

En nuestra investigación, la variable independiente que es la atención óptima a una necesidad. (Kartikowati et al., 2017) de la cual analizaremos sus cinco dimensiones (Elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y

empatía). Por lo tanto la variable dependiente será la SU, es la sensación de bienestar de la persona ante un servicio o producto percibido, las cuales también analizaremos cinc dimensiones (Calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, fiabilidad y expectativa).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Para determinar la población se consideró a aquellos ciudadanos que buscan realizar alguna gestión o tramite (pago de autovalúo, certificados, constancias de salubridad y funcionamiento de centros de comercio o negocios en general) es por ello que en base a un promedio de 23 expedientes ingresados a diario en una municipalidad distrital de Chiclayo es que se calcula que en 23 días laborables en promedio que tiene un mes, son 529 los expedientes ingresados; lo cual será la cantidad de la población para este estudio.

3.3.2. Muestra

Farfán (2019), es la parte del universo en la cual se aplicarán ciertos instrumentos y cuyo resultado servirá como ejemplo para la aplicación de estudio, el tamaño de la misma depende del nivel de confianza y margen de error que se desee obtener.

Para este estudio la muestra se consideró con un nivel de confianza del 95%, con un margen de error del 5% (Taherdoost ,2017).

3.3.3. Muestreo

Editorial Grudemi (2019) El tipo de muestreo aplicado a la presente investigación es de tipo “No Probabilístico” debido a que todos los individuos que son objeto de la investigación, forman parte y cumplen con ciertos criterios así como que tienen las mismas oportunidades de selección.

García (2017), existen 4 tipos de muestreo No Probabilístico, a) por cuotas o accidentado (número limitado de individuos que poseen características en común); b) Muestreo Opinático (esfuerzo intencional por obtener muestras importantes); c) Muestreo Bola de Nieve (cuando se conoce características predeterminadas de una población – delincuentes, enfermedades, etc.) y C) Muestreo Discrecional o Intencional (selección de sujetos específicos para cumplir un objetivo específico).

El tipo de muestreo no Probabilístico que corresponde a la actual investigación es el de tipo Intencional la cual se conoce las características predominantes en los usuarios de la municipalidad y ciertos criterios específicos que ayudaran a demostrar nuestros objetivos planteados. (Institute & National Cancer Institute, 2020).

El link de la encuesta se hace llegar a los presidentes de las JASS (Junta Administradora de Servicio y Saneamiento) para ser enviado y respondido por 5 de sus pobladores pertenecientes a uno de los 15 sectores de un distrito de Chiclayo.

Criterio de inclusión: usuarios por sector los cuales hayan realizado al menos 1 trámite en la municipalidad distrital.

Criterio de exclusión: se excluyen a los usuarios que no hayan realizado trámites en la municipalidad distrital.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación se procedió a recolectar datos relacionados directamente con las variables de estudio. La recolección de datos necesarias (Editorial Grudemi, 2019) son las diversas formas utilizadas para obtener información, el mismo que señala que los instrumentos son los recursos físicos que se aplican para recolectar y almacenar data de información.

Ortega (2019), define esta etapa del estudio como un término de la exploración en una investigación de este tipo y que así se corrobora los datos necesarios de fuentes confiables ya provengan de fuentes escritas u orales para poder obtener datos relevantes.

En el presente trabajo se ha utilizado dos técnicas, análisis de datos de fuentes externas (internet, artículos) y también consulta de fuentes de información y además la “aplicación de dos encuesta” las cuales constan de 10 preguntas cada encuesta, las mismas que fueron aplicadas a los administrados de la Municipalidad Distrital de los 15 diferentes sectores. Por otro lado, lo que respecta a la observación, se evalúa el comportamiento y estado anímico de los usuarios.

Posteriormente después de haber aplicado la encuesta a los usuarios los datos serán analizados y procesados mediante herramientas informáticas como son la aplicación de SPSS 21 y Excel (Jones, 2022) . Elaboración de tablas y

gráficos que ayudaran al manejo adecuado de los datos que luego ayudaran a definir nuestras conclusiones y recomendaciones en valor y orientación a nuestros objetivos.

La técnica a aplicar es la encuesta y el instrumento elaborado es el cuestionario en donde las valoraciones de las preguntas fueron 5: Casi nunca, nunca, a veces, casi siempre y siempre. (Naghbi et al., 2022)

Para ello se plantea aplicar dos instrumentos para la obtención de datos que comprenden dos cuestionario los cuales contienen 10 preguntas cada uno y será resuelto por 74 personas que han solicitado algún trámite o servicio por parte de la entidad municipal distrital, este grupo de personas son tomadas al azar pero deben pertenecer a uno de los 14 sectores que conforman un distrito de Chiclayo, todo ello de manera digital a través de “Google Formularios” debido al, aún vigente, “Estado de Emergencia” en nuestro territorio peruano. Posterior a ello los resultados serán trabajados a través del software de SPSS, interpretados para generar así las conclusiones de esta investigación.

La prueba estadística aplicada fue no paramétrica puesto cada variable se puede medir cantidades diferentes uno del otro, por lo que la correlación puede ser 1 y tener una concordancia nula. En estos casos el coeficiente de correlación de Rho Spearman es el adecuado porque sus datos presentan valores extremos, y afectan significativamente al coeficiente de correlación de Pearson en distribuciones no normales. (Myers y Sirois, 2004).

Validez: es la capacidad de aplicar un instrumento para obtener datos específicos, la validez es el nivel con el que se mide las variables de estudio que el investigador ya definió previamente. (Schechtman & Shelef, 2018)

Hernández (2018): “es la eficacia con la que un instrumento mide un objetivo” o variable de interés teniendo en consideración todas las variables y dimensiones en cuestión, define la validez como la “relación directa” que existe con el objetivo.

Confiabilidad: Hernández (2018) es la aplicación de técnicas fehacientes y serias (técnicas) para poder obtener resultados según la información obtenida. (Hornos, 2017; Schechtman & Shelef, 2018)

Urbina (2015), la confiabilidad se aplica para determinar el nivel de exactitud de los resultados conseguidos al ser aplicado bajo circunstancias similares. En un contexto genérico la confiabilidad no es más que al grado de congruencia y con que son medidas las variables de estudio.

3.5 Procedimiento

Se aplicará la encuestas a los administrados de una Municipalidad Distrital de Chiclayo, las cuales serán enviadas de manera virtual para la obtención de respuestas anónimas, se ha optado por la modalidad de aplicación virtual debido a que con el Decreto Supremo N°058-2022-PCM, el estado peruano ha decidido prorrogar el estado de emergencia a nivel Nacional por 30 días, a partir del 01 de junio del 2022.

Se presentará la documentación pertinente a la municipalidad para la aplicación de encuestas y recolección de datos necesarias para esta investigación, posterior a ello se coordinará con los presidentes de las Juntas Administradoras de Servicios y Saneamientos (en adelante “las JASS”) para hacer llegar el Link de las encuestas y lograr así el acopio de la información para esta investigación.

American Andragogy University (2022), Posterior a la aplicación de las encuestas los resultados serán trabajados en MsEXCEL y SPSS para el posterior análisis e interpretación.

3.6 Método de análisis de datos

Tsolacos & Andrew (2020), el método a aplicar para el análisis de los datos será de estadística descriptiva, dado que cada variable posee varias dimensiones y las cuales se observara en los datos obtenidos que se obtengas después de la aplicación de la encuesta, al procesar estos datos mediante gráficos (estadísticos: histogramas o gráficos de barras entre otras) podremos ver que tan representativas y explicativas son las variables respecto a nuestro objetivo. La encuesta será aplicada de manera on-line, ya que esta forma disminuye los costos de impresión y tiempo, además de poder realizar el procesamiento de datos de manera más ágil. Teniendo en cuenta también que actualmente el Perú se encuentra en estado de emergencia sanitaria debido a la COVID-19 y se desear salvaguardar la integridad de los encuestados. (Olson et al, 2021)

Al respecto con los datos proporcionados se plantea lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre la CS y SU de una Municipalidad distrital de Chiclayo?

3.7 Aspectos éticos

La investigación lleva los siguientes valores respeto y discreción dado que las encuestas serán aplicadas a los usuarios que día a día solicitan la atención o un servicio a la municipalidad de su distrito. Se tendrán en cuenta los protocolos de bioseguridad evitando la propagación del COVID-19 por lo que nuestro país se encuentra aún en estado de emergencia sanitaria.

También se tiene en cuenta el valor de la originalidad citando correcta y apropiadamente a los autores consultados para la investigación y redacción del presente trabajo.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Respecto a las dimensiones de la variable de CS se obtuvo:

Tabla 1.

Distribución de los niveles de las dimensiones de a variable CS.

	<i>Nivel Elementos Tangibles</i>	<i>Nivel Fiabilidad</i>	<i>Nivel Capacidad Respuesta</i>	<i>Nivel Seguridad</i>	<i>Nivel Empatía</i>
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Nivel alto	79.5	65.8	61.6	68.5	74.0
Nivel medio	20.5	2.7	1.4	1.4	1.4
Nivel medio	0.0	31.5	37.0	30.1	24.7
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Nota, datos extraídos del cuestionario en SPSS v.25

En la tabla 1 observó que, de acuerdo a los niveles de elementos tangibles, el 79.45% (58 usuarios) manifiestan un nivel alto, mientras que el 20.55% (15 usuarios) manifiesta un nivel medio; es así como se demuestra según el gráfico que la mayoría de usuarios presentó un nivel alto. De acuerdo a los niveles de fiabilidad, el 65.75% (48 usuarios encuestados) manifiestan un nivel alto, mientras tanto el 31.51% (23 usuarios encuestados) manifiesta un nivel medio y por último el 2,74% (2 usuarios encuestados) manifiestan un nivel bajo; es así como se demuestra según el gráfico que la mayoría de usuarios presentó un nivel alto. Respecto a los niveles de capacidad de respuesta, el 61.64% (45 usuarios) manifiestan un nivel alto, mientras que el 36.99% (27 usuarios) manifiesta un nivel medio y el 1.37% (1 usuario) manifiestan un nivel bajo; es así como se puede mostrar que la mayoría de usuarios presentó un nivel alto. Analizando los niveles de seguridad, el 68.49% (50 usuarios) manifiestan un nivel alto, mientras que el 30.14% (22 usuarios) manifiesta un nivel medio y el 1.37% (1 usuario) manifiestan un nivel bajo; es así como se puede mostrar que la mayoría de usuarios presentó un nivel alto. Por último, de acuerdo a los niveles de empatía, 73.97%(54 usuarios) manifiestan un nivel alto, mientras que el 20.66% (18 usuarios) manifiesta un nivel medio y el 1.37% (1 usuario) manifiestan un nivel bajo; es así como se puede mostrar que la mayoría de usuarios presentó un nivel alto.

Respecto a las dimensiones de la variable de SU se obtuvo:

Tabla 2.

Distribución de los niveles de las dimensiones de a variable SU.

	<i>Nivel Calidad Funcional Percibida</i>	<i>Nivel Calidad Técnica Percibida</i>	<i>Nivel Valor Percibido</i>	<i>Nivel Fiabilidad</i>	<i>Nivel Expectativa</i>
	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nivel alto</i>	57.5	63.0	56.2	20.5	50.7
<i>Nivel medio</i>	2.7	1.4	6.8	5.5	1.4
<i>Nivel bajo</i>	39.7	35.6	37.0	74.0	47.9
<i>Total</i>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Nota, datos extraídos del cuestionario en SPSS 25

En la tabla 2 se observa que, de acuerdo a los niveles de calidad funcional percibida, 57,53% (42 usuarios) manifiestan un nivel alto, mientras que el 39,73% (29 usuarios) manifiesta un nivel medio y el 2,74% (2 usuarios) manifiestan un nivel bajo; es así como se puede mostrar que la mayoría de usuarios presentó un nivel alto. De acuerdo a los niveles de calidad técnica percibida, 63,01% (46 usuarios) manifiestan un nivel alto, mientras que el 35,62%(36 usuarios) manifiesta un nivel medio y el 1,37% (1 usuario) manifiesta un nivel bajo; es así como se puede mostrar que la mayoría de usuarios presentó un nivel alto. Respecto a los niveles de valor percibido, 56,16% (41 usuarios) manifiestan un nivel alto, mientras que el 36,99% (27 usuarios) manifiesta un nivel medio y el 6,85% (5 usuarios) manifiestan un nivel bajo; es así como se puede mostrar que la mayoría de usuarios presentó un nivel alto. Analizando los niveles de fiabilidad, 20,55% (15 usuarios) manifiestan un nivel alto, mientras que el 73,97% (54 usuarios) manifiesta un nivel medio y el 5,48% (4 usuarios) manifiestan un nivel bajo; es así como se puede mostrar que la mayoría de encuestados presentó un nivel medio. Por último, de acuerdo a los niveles de expectativa, 50,68% (37 usuarios) manifiestan un nivel alto, mientras que el 47,95% (35 usuarios) manifiesta un nivel medio y el 1,37% (1 usuario) manifiesta un nivel bajo; es así como se puede mostrar que la mayoría de encuestados presentó un nivel alto.

Análisis inferencial

El análisis según las variables es el siguiente:

Pruebas de normalidad

H0 Las variables CS y SU se distribuye normal

H1 Las variables CS y SU no se distribuye normal

Tabla 3.

Prueba de normalidad entre las variables CS y SU

		Calidad Servicio	Satisfacción Usuario
N		73	73
Parámetros normales ^{a,b}	Media	41,56	37,33
	Desv. Desviación	7,257	7,280
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,129	,077
	Positivo	,122	,068
	Negativo	-,129	-,077
Estadístico de prueba		,129	,077
Sig. asintótica(bilateral)		,004 ^c	,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Respecto a la variable de CS se puede observar una significancia de 0,004 y respecto a la variable de SU la significancia es de 0,2 por lo tanto con al menos uno de los valores de ambas variables menor a 0.05 se dice que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula es decir las variables no tienen distribución normal. Finalmente las variables tuvieron que ser analizadas bajo un paradigma no paramétrico, por lo tanto, se analizarán en el marco de las correlaciones Rho-Spearman.

OE1: Determinar si los elementos tangibles se relaciona con la SU en una municipalidad distrital de Chiclayo.

H0 La dimensión de elementos tangibles y la variable de SU no se correlacionan

H1 la dimensión de elementos tangibles y la variable de SU se correlacionan

Tabla 4.

Correlación entre dimensión elementos tangibles y variable SU

			Elementos Tangibles	Satisfacción Usuario
R. de	Elementos	Coeficiente de	1,000	,552**
sperman	Tangibles	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Satisfacción	Coeficiente de	,552**	1,000
	Usuario	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

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

De la presente tabla se puede observar una significancia de 0,000 lo cual es menor a 0,05, es decir que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir la dimensión de elementos tangibles y la variable de SU se correlacionan. Además se observa un coeficiente de correlación de 0,552 lo cual significa una correlación media, también muestra un signo positivo lo cual significa una relación directa lo cual quiere decir que si los elementos tangibles mejoran, también lo hará el nivel de SU.

OE2: Determinar si la capacidad de respuesta se relaciona con la SU en una Municipalidad distrital de Chiclayo.

H0 La dimensión de capacidad de respuesta y la variable de SU no se correlacionan

H1 la dimensión de capacidad de respuesta y la variable de SU se correlacionan

Tabla 5.

Correlación entre dimensión capacidad de respuesta y variable SU

			Capacidad Respuesta	Satisfacción Usuario
R. de sperman	Capacidad Respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,771**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Satisfacción Usuario	Coefficiente de correlación	,771**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

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

De la presente tabla se puede observar una significancia de 0,000 lo cual es menor a 0,05, es decir que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir la dimensión de capacidad de respuesta y la variable de SU se correlacionan. Además se observa un coeficiente de correlación de 0,771 lo cual significa una correlación alta, también muestra un signo positivo lo cual significa una relación directa lo cual quiere decir que si la capacidad de respuesta mejora, también lo hará el nivel de SU.

OE3: Determinar si la fiabilidad se relaciona con la SU en una municipalidad distrital de Chiclayo.

H0 La dimensión de fiabilidad y la variable de SU no se correlacionan

H1 la dimensión de fiabilidad y la variable de SU se correlacionan

Tabla 6.

Correlación entre dimensión de fiabilidad y variable SU

			Satisfacción Usuario	Fiabilidad
R. de sperman	Satisfacción Usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,761**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	73	73

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

De la presente tabla se puede observar una significancia de 0,000 lo cual es menor a 0,05, es decir que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir la dimensión de fiabilidad y la variable de SU se correlacionan. Además se observa un coeficiente de correlación de 0,761 lo cual significa una correlación alta, también muestra un signo positivo lo cual significa una relación directa lo cual quiere decir que si la fiabilidad aumenta, también lo hará el nivel de SU.

OE4: Determinar si la seguridad se relaciona con la SU en una Municipalidad distrital de Chiclayo.

H0 La dimensión de seguridad y la variable de SU no se correlacionan

H1 la dimensión de seguridad y la variable de SU se correlacionan

Tabla 7.

Correlación entre dimensión de seguridad y variable SU

			Satisfacción Usuario	Seguridad
R. de sperman	Satisfacción Usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,839**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,839**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	73	73

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

De la presente tabla se puede observar una significancia de 0,000 lo cual es menor a 0,05, es decir que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir la dimensión de seguridad y la variable de SU se correlacionan. Además se observa un coeficiente de correlación de 0,839 lo cual significa una correlación alta, también muestra un signo positivo lo cual significa una relación directa lo cual quiere decir que si la seguridad aumenta, también lo hará el nivel de SU.

OE5: Determinar si la empatía se relaciona con la SU en una Municipalidad distrital de Chiclayo.

H0 La dimensión de empatía y la variable de SU no se correlacionan

H1 la dimensión de empatía y la variable de SU se correlacionan

Tabla 8.

Correlación entre dimensión empatía y variable SU

			Empatía	Satisfacción Usuario
R. de sperman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,731**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Satisfacción Usuario	Coeficiente de correlación	,731**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	73	73	

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

De la presente tabla se puede observar una significancia de 0,000 lo cual es menor a 0,05, es decir que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir la dimensión de empatía y la variable de SU se correlacionan. Además se observa un coeficiente de correlación de 0,731 lo cual significa una correlación alta, también muestra un signo positivo lo cual significa una relación directa lo cual quiere decir que si la empatía aumenta, también lo hará el nivel de SU.

OG: Determinar la relación existente entre CS y SU de una Municipalidad distrital de Chiclayo.

H0 La variable de CS y la variable de SU no se correlacionan

H1 La variable de CS y la variable de SU se correlacionan

Tabla 9.

Correlación con la dimensión empatía y la variable SU

			Calidad Servicio	Satisfacción Usuario
R. de sperman	Calidad Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		73	73
	Satisfacción Usuario	Coefficiente de correlación	,849**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		73	73	

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

De la presente tabla se puede observar una significancia de 0,000 lo cual es menor a 0,05, es decir que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir la variable CS y la variable de SU se correlacionan. Además se observa un coeficiente de correlación de 0,849 lo cual significa una correlación alta, también muestra un signo positivo lo cual significa que existe una relación directa lo cual quiere decir que si la CS aumenta, también lo hará el nivel de SU.

V. DISCUSIÓN

El trabajo investigado denominado CS y SU en una municipalidad distrital de Chiclayo, tiene como objetivo general el determinar la relación que existe entre la CS y SU de una municipalidad distrital de Chiclayo, es por ello que la metodología utilizada es la cuantitativa con diseño no experimental y de un nivel correlacional, en los resultados se obtuvo que la CS y SU, presentó una correlación directa 0.849 con una significancia de 0,000 la cual fue menor a 0.05, por lo tanto se concluyó que existe un correlación significativamente positiva directa entre las variables la CS y SU de una municipalidad distrital de Chiclayo. Las dimensiones analizadas son: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía similares a Huancollo (2017) quien aplicó en la municipalidad distrital de Taraco-Puno una metodología de investigación aplicada con diseño no experimental-transeccional- correlacional causal, con una muestra de 374 habitantes que acuden a realizar trámites, aplicando un cuestionario de 48 preguntas cuyos resultados de las

dimensiones de la variable de CS obtuvo nivel medio en las 5 dimensiones, resultando como conclusión general que existe influencia positiva entre las variables, sin embargo esta es débil por haber obtenido un resultado de correlación de 0.482. Por otro lado Mamani (2019) realizó la metodología de estudio descriptivo correlacional y de diseño no experimental, a una muestra de 384 habitantes que acuden a realizar trámites, aplicando un cuestionario que comprendía 39 preguntas cuyos resultados de las dimensiones de la variable de CS tiene como resultado nivel medio en las 5 dimensiones, teniendo como conclusión general que una relación significativa moderada entre la CS y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de VeS por haber obtenido un resultado de correlación de 0.697. También Paiva (2018) aplicó la metodología transeccional -causal, con un diseño de investigación no experimental – transversal a una muestra de 195 personas a través de una encuesta la cual analiza de manera descriptiva ya que califica las respuestas mediante cinco criterios: muy deficiente, deficiente, regular, buena y muy buena, llegando así a concluir que la gestión de la calidad de la municipalidad influye significativamente en la SU de una municipalidad de Piura.

Respecto a la determinación de si los elementos tangibles se relacionan con la SU en una municipalidad distrital de Chiclayo en esta investigación se obtuvo como resultado una significancia de 0,000 lo cual es menor a 0,05, es decir que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir la dimensión de elementos tangibles y la variable de SU se correlacionan y que el coeficiente de correlación mediante el método de Rho Spearman es de 0,552 lo cual significa una correlación media y al mostrar un signo positivo se concluyó así que si los elementos tangibles mejoran, también lo hará la SU en una municipalidad distrital de Chiclayo, sin embargo en el estudio realizado por Huancollo (2017) obtuvo un nivel de significancia de 0.01, con un valor de P (Sig. Bilateral) de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.401 todo ello lo lleva a la conclusión que se rechazó la hipótesis nula afirmando que existe una influencia positiva débil (por el nivel de correlación obtenida de 0.482) pero muy significativa entre la dimensión de los elementos tangibles de la CS y la variable de la satisfacción de los usuarios esto quiere decir que si los elementos tangibles mejoran, también mejorará la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco- Puno; por otro lado los resultados obtenidos por Mamani (2017) son que la relación existente entre la dimensión de tangibilidad y la variable de la SU es moderada ya que la correlación de R. de Spearman obtenida es del 0.502 así mismo indica que el nivel de significancia es de 0.000, lo que lleva a la conclusión que la relación entre la dimensión de tangibilidad y la variable de la SU es altamente significativa lo que se traduce a que si mejora la tangibilidad, mejorará también la SU de la municipalidad de VeS- Lima; así mismo Paiva (2018) realizó un análisis descriptivo de sus resultados en el cual determina que el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio ofrecido por la municipalidad distrital de Piura en relación a los aspectos tangibles entre deficiente y regular ya que la suma de estas dos calificaciones es del 69.3% de los 195 encuestados.

Así mismo es importante el mencionar en esta dimensión a Cubas y Heredia (2021) quienes a través de un cuestionario de 48 preguntas realizadas a 38 usuarios y 36 administrativos de la municipalidad provincial de Lambayeque el 47% responde de manera negativa ya que consideran que no se ofrecen las condiciones adecuadas en las instalaciones de la municipalidad en el proceso de espera durante

algún trámite, así mismo esta investigación demuestra la importancia de la simplificación en los trámites administrativos en la antes mencionada municipalidad.

Respecto a la determinación de si la capacidad de respuesta se relacionan con la SU en una municipalidad distrital de Chiclayo en esta investigación se obtuvo como resultado una significancia de 0,000 lo cual es menor a 0,05, es decir que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir la dimensión de capacidad de respuesta y la variable de SU se correlacionan y que el coeficiente de correlación mediante el método de Rho Spearman es de 0,771 lo cual significa una correlación alta y al mostrar un signo positivo se concluyó así que si la capacidad de respuesta mejora, también lo hará la SU en una municipalidad distrital de Chiclayo, sin embargo en el estudio realizado por Huancollo (2017) obtuvo un nivel de significancia de 0.01, con un valor de P (Sig. Bilateral) de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.429 todo ello lo lleva a la conclusión que se rechazó la hipótesis nula afirmando que existe una influencia positiva débil (por el nivel de correlación obtenida de 0.429) pero muy significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta de la CS y la variable de la satisfacción de los usuarios dicho de otra forma, que si la capacidad de respuesta mejorara, también mejorará la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco- Puno; por otro lado los resultados obtenidos por Mamani (2017) son que la relación existente entre la dimensión de capacidad de respuesta y la variable de la SU es moderada ya que la correlación de R. de Spearman obtenida es del 0.363 así mismo indica que el nivel de significancia es de 0.000, lo que lleva a la conclusión que la relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la variable de la SU es altamente significativa lo que se traduce a que si mejorara la capacidad de respuesta, mejorará también la SU de la municipalidad de VeS- Lima; así mismo Paiva (2018) en su análisis descriptivo de resultados en el cual determina que el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio ofrecido por la municipalidad distrital de Piura en relación a la capacidad de respuesta es regular ya que así lo calificó el 34.9% de los encuestados, lo cual se traduce a 64 personas, seguido por la calificación regular con un 25.6% (50 personas) y muy cercano a este último está la calificación deficiente con un 22.1% (43 personas).

Continuando con la determinación de si la fiabilidad se relacionan con la SU en una municipalidad distrital de Chiclayo en esta investigación se obtuvo como resultado una significancia de 0,000 lo cual es menor a 0,05, es decir que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir la dimensión de fiabilidad y la variable de SU se correlacionan y que el coeficiente de correlación mediante el método de Rho Spearman es de 0,761 lo cual significa una correlación alta y al mostrar un signo positivo se concluyó así que si la fiabilidad mejorara, también lo hará la SU en una municipalidad distrital de Chiclayo, sin embargo en el estudio realizado por Huancollo (2017) obtuvo un nivel de significancia de 0.01, con un valor de P (Sig. Bilateral) de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.521 todo ello lo lleva a la conclusión que se rechazó la hipótesis nula afirmando que existe una influencia positiva media (por el nivel de correlación obtenida de 0.521) pero muy significativa entre la dimensión de fiabilidad de la CS y la variable de la satisfacción de los usuarios esto quiere decir que si la fiabilidad mejorara, también mejorará la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco-Puno; por otro lado los resultado obtenidos por Mamani (2017) son que la relación existente entre la dimensión de fiabilidad y la variable de la SU es moderada ya que la correlación de R. de sperman obtenida es del 0.601 así mismo indica que el nivel de significancia es de 0.000, lo que lleva a la conclusión que la relación entre la dimensión fiabilidad y la variable de la SU es altamente significativa lo que se traduce a que si mejorara la fiabilidad, mejorará también la SU de la municipalidad de VeS- Lima; así mismo Paiva (2018) en su análisis descriptivo de resultados en el cual determina que el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio ofrecido por la municipalidad distrital de Piura en relación a la confiabilidad es buena ya que así lo calificó el 25.6% de los encuestados, lo cual se traduce a 50 personas, seguido por la calificación deficiente con un 24.6% (48 personas) lo cual es importante resaltar que las opiniones de los encuestados está no es unificada sino que el 66.2% de los encuestados respondieron que respes pecto a esta dimensión el servicios entre regular y muy deficiente.

Respecto a la determinación de si la seguridad se relacionan con la SU en una municipalidad distrital de Chiclayo en esta investigación se obtuvo como resultado una significancia de 0,000 lo cual es menor a 0,05, es decir que existe

evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir la dimensión de seguridad y la variable de SU se correlacionan y que el coeficiente de correlación mediante el método de Rho Spearman es de 0,839 lo cual significa una correlación alta y al mostrar un signo positivo se concluyó así que si la capacidad de respuesta mejora, también lo hará la SU en una municipalidad distrital de Chiclayo, sin embargo en el estudio realizado por Huancollo (2017) obtuvo un nivel de significancia de 0.01, con un valor de P (Sig. Bilateral) de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.459 todo ello lo lleva a la conclusión que se rechazó la hipótesis nula afirmando que existe una influencia positiva débil (por el nivel de correlación obtenida de 0.459) pero muy significativa entre la dimensión de seguridad de la CS y la variable de la satisfacción de los usuarios esto quiere decir que si la capacidad de respuesta mejorara, también mejorará la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco- Puno; por otro lado los resultados obtenidos por Mamani (2017) son que la relación existente entre la dimensión de seguridad y la variable de la SU es moderada ya que la correlación de R. de Spearman obtenida es del 0.356 así mismo indica que el nivel de significancia es de 0.000, lo que lleva a la conclusión que la relación entre la dimensión de seguridad y la variable de la SU es altamente significativa lo que se traduce a que si mejorara la seguridad, mejorará también la SU de la municipalidad de VeS- Lima; así mismo Paiva (2018) en su análisis descriptivo de resultados en el cual determina que el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio ofrecido por la municipalidad distrital de Piura en relación a la seguridad es entre buena y regular ya que muestran resultados del 33.8% y 28.7% de los encuestados, lo cual asciende a 122 encuestados.

Por último, en la determinación de si la empatía se relacionan con la SU en una municipalidad distrital de Chiclayo en esta investigación se obtuvo como resultado una significancia de 0,000 lo cual es menor a 0,05, es decir que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir la dimensión de empatía y la variable de SU se correlacionan y que el coeficiente de correlación mediante el método de Rho Spearman es de 0,731 lo cual significa una correlación alta y al mostrar un signo positivo se concluyó así que si la empatía mejora, también lo hará la SU en una municipalidad distrital de Chiclayo, sin embargo en el estudio realizado por Huancollo (2017) obtuvo un nivel de significancia de 0.01, con un valor

de P (Sig. Bilateral) de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.482 todo ello lo lleva a la conclusión que se rechazó la hipótesis nula afirmando que existe una influencia positiva débil (por el nivel de correlación obtenida de 0.481) pero muy significativa entre la dimensión de empatía de la CS y la variable de la satisfacción de los usuarios esto quiere decir que si la empatía mejorara, también mejorará la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco- Puno; por otro lado los resultado obtenidos por Mamani (2017) son que la relación existente entre la dimensión de seguridad y la variable de la SU es moderada ya que la correlación de R. de sperman obtenida es del 0.316 así mismo indica que el nivel de significancia es de 0.000, lo que lleva a la conclusión que la relación entre la dimensión de empatía y la variable de la SU es altamente significativa lo que se traduce a que si mejorara la empatía, mejorará también la SU de la municipalidad de VeS- Lima; así mismo Paiva (2018) en su análisis descriptivo de resultados en el cual determina que el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio ofrecido por la municipalidad distrital de Piura en relación a la empatía es regular ya que muestran resultados 34.9% de los encuestados, lo cual asciende a 68 encuestados, seguido de un 23.6% que se traducen a 46 encuestados.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación directa entre CS y SU de una Municipalidad distrital de Chiclayo. Con una correlación de R. de sperman de 0,849; la cual es de alta intensidad. Esto implica que al tener un deficiente CS, la SU será también deficiente o en tal caso de aumentar la CS aumenta la SU.
2. Existe una relación directa entre elementos tangibles y SU de una Municipalidad distrital de Chiclayo. Con una correlación de R. de sperman de 0,552; la cual es de intensidad media. Esto implica que al tener material inadecuado, la SU será menor o en tal caso de tener elementos tangibles adecuados aumenta la SU.
3. Existe una relación directa entre capacidad de respuesta y SU de una Municipalidad distrital de Chiclayo. Con una correlación de R. de sperman de 0,771; la cual es de alta intensidad. Esto implica que de tener una capacidad de respuesta retardada, la SU será también deficiente o en tal caso si la capacidad de respuesta es oportuna, aumentará la SU.
4. Existe una relación directa entre fiabilidad y SU de una Municipalidad distrital de Chiclayo. Con una correlación de R. de sperman de 0,761; la cual es de alta intensidad. Esto implica que a tener deficiencias en fiabilidad, la SU será también deficiente o en tal caso de aumentar la fiabilidad aumenta la SU.
5. Existe una relación directa entre seguridad y SU de una Municipalidad distrital de Chiclayo. Con una correlación de R. de sperman de 0,839; la cual es de alta intensidad. Esto implica que al no tener seguridad, la SU será también deficiente o en tal caso de aumentar la seguridad aumenta la SU.
6. Existe una relación directa entre empatía y SU de una Municipalidad distrital de Chiclayo. Con una correlación de R. de sperman de 0,731; la cual es de alta intensidad. Esto implica que a tener menos empatía, la SU será también decaerá o en tal caso de aumentar la empatía aumenta la SU.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al responsable la unidad de logística, el mejorar y dar mantenimiento adecuado a las áreas físicas de atención a los usuarios de la municipalidad, así como velar por la mejora de las instalaciones de la municipalidad que contribuya en beneficio de la estadía del usuario durante su atención en las instalaciones de la misma.
2. A la gerencia municipal, que a través de su área de informática y sistemas, el implementar sistemas de modernización para el seguimiento de los expedientes ingresados así como la contratación de la cantidad y calidad de personal idóneo para la atención de las gestiones que desarrollan los usuarios en la municipalidad.
3. Todas áreas de atención debe medir la eficacia del servicio brindado a través de encuestas a los administrados y realizar reuniones periódicas para la mejora continua de la misma.
4. A la gerencia municipal, el fortalecer la comunicación con el usuario, así como estandarizar la información brindada respecto a cada procedimiento para que esta sea clara y precisa.
5. Al jefe la unidad de recursos humanos, el ahondar en temas de comprensión, solución de conflictos y empatía a los trabajadores de la municipalidad.

REFERENCIAS

- Abugatás, J. (2017, December 3). *Ceplan: Políticas de Estado deben mejorar calidad del servicio al ciudadano*. ANDINA. <https://andina.pe/agencia/noticia-ceplan-politicas-estado-deben-mejorar-calidad-del-servicio-al-ciudadano-691706.aspx>
- Alston, C. (2017). Obtenido de Correlational Studies in Psychology: Examples, Advantages & Types: study.com.
- American Andragogy University. (2021, March 30). ¿Qué es la metodología de la investigación? - AAU | Universidad Online. American Andragogy University. <https://www.aauniv.com/s/blog/metodologia-de-la-investigacion/>
- Beerli, I., Uster, A. y Vigoda-Gadot, E. (2019). ¿La gestión del desempeño se relaciona con el buen gobierno? Un estudio de su relación con la satisfacción y la confianza de los ciudadanos en el gobierno local israelí. *Public Performance & Management Review* , 42 (2), 241-279.
- Bolaños, K. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. <http://Sgp. Pcm. Gob. Pe/Wp-Content/Uploads/2016/10/Manual-Atencion-Ciudadana. Pdf>.
- Budur, T., & Poturak, M. (2021). Transformational leadership and its impact on customer satisfaction. Measuring mediating effects of organisational citizenship behaviours. *Middle East Journal of Management*, 8(1), 67-91.
- Cordón, N. (2022, May 19). *La experiencia del cliente, clave para la supervivencia de la banca*. Communications Platform for Business. <https://communicationsplatformforbusiness.computerworld.es/archive/la-experiencia-del-cliente-clave-para-la-supervivencia-de-la-banca>
- Cranick, J. (2022). *The Mediating Effect of Organizational Culture on the Relationship between Transformational Leadership Style and Intent to Leave* (Doctoral dissertation, Capella University).
- Cubas Salazar, L. L., & Heredia Llatas, F. D. (2020). *ESCUELA DE POSGRADO. ESCUELA DE POSGRADO*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54067/Cubas_SLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuchillo Flores, V. (2018). *Gestión y calidad de servicio en la división de biblioteca de la Municipalidad Provincial del Cusco*.

- Curran, E. (2018). "A Literature Review: Examining the Literature on How to Measure the 'Successful Outcomes': Quality, Effectiveness and Efficiency of Legal Assistance Services." In SSRN Electronic Journal. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2396949>
- Dulanto Figueroa, K. D. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018.
- Duque Oliva, Edison Jair. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar* , 15 (25), 64-80. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es.
- Editorial Grudemi. (2019). Fuentes de financiamiento. Recuperado de Enciclopedia Económica. Editorial Grudemi.
- Escalante, K. (2017). Relación de la CS con la SU de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2017 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/12378>
- Esteban Nieto, N. T. (2018, Junio 25). *TIPOS DE INVESTIGACIÓN*. CORE. <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Farfán Ayala, M. (2019). *Población y Muestra | PDF | Muestreo (Estadísticas) | Determinación del tamaño de la muestra*. Scribd. <https://es.scribd.com/presentation/469922174/POBLACION-Y-MUESTRA-ppt>
- Fuente, Á. (2020). *Las prestaciones públicas obligatorias*. UVaDOC. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/47016>
- García, C. (2017, abril 17). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana*. Repositorio Académico UPC. From https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chung_ge.pdf?sequence=5

- González, M. (2021, March 17). *Empatía del Lenguaje*. RedPensar. <https://ojs.redpensar.ulasalle.ac.cr/index.php/redpensar/article/view/202>
- Hammond, M. (2022, Febrero 15). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. Blog de HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
- Hashimoto, A., Kawaguchi, H., & Hashimoto, H. (2022). Contribution of the Technical Efficiency of Public Health Programs to National Trends and Regional Disparities in Unintentional Childhood Injury in Japan. *Frontiers in Public Health*, 10, 913875.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Academia.edu. https://www.academia.edu/32626483/Metodologia_de_la_Investigacion_Sampieri_6ta_edicion_?from=cover_page
- Homar, B., Gutiérrez, M., & Ferrer, J. (2018, May 7). *El nivel de la calidad de servicio al cliente y su relación con las ventas de la empresa Motorepuestos Libertad SRL, Trujillo, 2017*. Repositorio UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13414>
- Hornos, M. J. (2017). Application of Software Engineering techniques to improve the reliability of Intelligent Environments. In *Journal of Reliable Intelligent Environments* (Vol. 3, Issue 1, pp. 1–3). <https://doi.org/10.1007/s40860-017-0043-0>
- Huancollo, J. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017*. Repositorio UNJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1740>
- Institute, N. C., & National Cancer Institute. (2020). Non-Probability Sampling Method. In *Definitions*. <https://doi.org/10.32388/da28v2>
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., y Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301-309.
- Johns, E. M., & Oestreich, S. (2019). On the Edge: How to Provide Course- and Program-Integrated Library Support Without Being Embedded. In *Journal of Library & Information Services in Distance Learning* (Vol. 13, Issues 1-2, pp. 1–20). <https://doi.org/10.1080/1533290x.2018.1499232>

- Jones, J. S. (2022). *Learn to Access, Download, and Transfer Data in SPSS Using Data From the General Social Survey (2018)*. <https://doi.org/10.4135/9781529605044>
- Kabashkin, I., Yatskiv, I., & Prentkovskis, O. (2022). *Reliability and Statistics in Transportation and Communication: Selected Papers from the 21st International Multidisciplinary Conference on Reliability and Statistics in Transportation and Communication, RelStat2021, 14-15 October 2021, Riga, Latvia*. Springer Nature.
- Kartikowati, R. S., Gimin, G., & Suang, L. (2017). Adopting Quality Standard from Industry to Education: Which Stages Need to be Adjusted? In *Proceedings of the 2nd International Conference on Economic Education and Entrepreneurship*. <https://doi.org/10.5220/0006890906410648>
- Kobylińska, U. (2016). European Union Support in the Improvement of Quality Management Systems in Administration Offices in Poland. In *Public Policy And Administration* (Vol. 15, Issue 1). <https://doi.org/10.5755/j01.ppa.15.1.14690>
- Limiñana, R., Menargues, A., & Rosa-Cintas, S. (2019). Organizing Teaching to Solve Problems: The Case of Latitude and Longitude in Pre-service Primary Teachers' Education. In *Upgrading Physics Education to Meet the Needs of Society* (pp. 141–151). https://doi.org/10.1007/978-3-319-96163-7_9
- Lizarzaburu, E. (2016, febrero 16). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/2443>
- López Osorio, D. (2020). Diagnóstico de aplicación para LEAN MANUFACTURING.
- Mamani, D. (2019, August 15). *La CS y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019*. Repositorio UPeU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2032>
- Martínez San Miguel, L. N. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica 2018.
- Mateo, M. D. (2020). Ansiedad de ejecución, atención plena, autocompasión, rendimiento académico y satisfacción académica en estudiantes universitarios. LIBRO DE ACTAS, 275.

- Mejías, A. y Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería industrial*, 32(1), 43-47.
- Melara, M. (2017, November 2). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. El Blog de Marlon Melara. <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Myers, L., & Sirois, M. J. (2004). Spearman correlation coefficients, differences between. *Encyclopedia of statistical sciences*, 12.
- Naghibi, M., Faizi, M., & Ekhlassi, A. (2022). Visual questionnaire survey to apply design possibilities in relation to planting enclosure in five vest-pocket parks. In *MethodsX* (Vol. 9, p. 101638). <https://doi.org/10.1016/j.mex.2022.101638>
- Olson, K., Wagner, J., & Anderson, R. (2021). Survey Costs: Where are We and What is the Way Forward? In *Journal of Survey Statistics and Methodology* (Vol. 9, Issue 5, pp. 921–942). <https://doi.org/10.1093/jssam/smaa014>
- Ortega, C. (n.d.). *Muestreo no probabilístico: definición, tipos y ejemplos*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>
- Ortiz, J. L. (2021, July 6). *SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad*. Blog de HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
- Paiva Peñaloza, O. J. (2018, December 12). *Gestión de la calidad y su contribución a la mejora a la SU de una municipalidad de Piura – 2018*. REVISTAS CIENTÍFICAS USS. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/959>
- Polo, D. (2022). *¿Qué es fiabilidad en la calidad de un producto o servicio?* Gestionar.
- Presidencia de Concejo de Ministros & Cooperación Alemán. (2021, Julio 31). *Gestión de Calidad en el Perú*. From <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2012534/Gestio%CC%81n%20de%20Calidad.pdf.pdf>
- Quintana, C. (2022, February 14). *Satisfacción del cliente: qué es y cómo se mide*. Oberlo. <https://www.oberlo.com.pe/blog/satisfaccion-del-cliente>
- Rey, J. M., O'Brien, M., & Walter, G. (2002). Is the satisfied customer one who also “does well”? The relationship between outcome and parent satisfaction in a

- child and adolescent mental health service. In *Australasian Psychiatry* (Vol. 10, Issue 3, pp. 246–249). <https://doi.org/10.1046/j.1440-1665.2002.00485.x>
- Rocca, L., & Nóbile, C. (2017, Abril 11). *SU en el ámbito del sector público*. SEDICI. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570>
- Ruiz, M., & Vázquez, S. (2019). ¿De qué otra forma analizar al proyecto mesoamérica? Reflexiones desde la economía política internacional británica (How Else to Analyze the Mesoamerica Project? Reflections From the British International Political Economy). Reflexiones desde la economía política internacional británica (How Else to Analyze the Mesoamerica Project).
- Sánchez Fernández, G., Naún Savón, Y., Baró Bouly, T., & Serrano Durán, C. (2017, Diciembre 15). *ARTÍCULO ORIGINAL RESUMEN*. Dialnet. From <https://www.medigraphic.com/pdfs/revinfcie/ric-2018/ric185i.pdf>
- Santa, E. (2019). El papel de la confianza en la eficacia del gobierno electrónico. Irak.
- Schechtman, E., & Shelef, A. (2018). Correlation and the time interval over which the variables are measured – A non-parametric approach. In *PLOS ONE* (Vol. 13, Issue 11, p. e0206929). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0206929>
- Sosa Pulido, D. (2006). Administración por calidad un modelo de calidad total para las empresas (No. 658.562 P966a Ej. 1 019788). Limusa.
- Supplemental Material for Disentangling Relations Between Attention to the Eyes and Empathy. (2022). In *Emotion*. <https://doi.org/10.1037/emo0000998.sup>
- Taherdoost, H. (2017). Determining sample size; how to calculate survey sample size. *International Journal of Economics and Management Systems*, 2.
- Tsolacos, S., & Andrew, M. (2020). Data, common manipulations and descriptive statistics in analysis. In *Applied Quantitative Analysis for Real Estate* (pp. 25–70). <https://doi.org/10.1201/9780203710876-3>
- Twum, K. K., Adams, M., Budu, S., & Budu, R. A. A. (2022). Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: the role of service quality. In *Journal of Marketing for Higher Education* (Vol. 32, Issue 1, pp. 54–72). <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825030>
- Urbina, A. (2015). *Confiabilidad y validez. Monografías*.

Ventura, W., & Rojas, M. (2020). *La calidad de los servicios públicos en el Perú*. Universidad Continental. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>

Wazirman, Johnannes, Edward, Lubis, & Tona. (2020, September 28). *The Influence of Organizational Culture, Leadership Behavior, Civil Servants Characters, and Planning Quality of Government Performance - Repository Unja*. Repository UNJA. <https://repository.unja.ac.id/13339/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO	Es lo que los clientes esperan respecto a un bien o servicio y las precepciones de los mismos al ser atendidos. (Melara, 2019)	Es la atención optima a una necesidad	Elementos tangibles	Modernidad, buen ambiente y buena presencia	Likert Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi Siempre 4 Siempre 5
			Capacidad de respuesta	Rapidez de atención	
			Fiabilidad	Información precisa, puntualidad, respeto al orden de llegada y disponibilidad de atención	
			Seguridad	Privacidad y eficiencia en el servicio	
			Empatía	Disposición, paciencia, Interés y comunicación	
Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Es el estado de bienestar o alivio que siente el usuario o consumidor final basado en la experiencia respecto a un servicio o producto brindado (Quintana, 2022)	Es la sensación de bienestar de la persona ante un producto o servicio	Calidad funcional percibida	Solución de queja, servicio esperado, servicio satisfecho y personal con conocimiento	
			Calidad técnica percibida	Tiempo necesario para absolver su necesidad y servicio conforme	
			Valor percibido	Transmite confianza, precios adecuados y solución de problemas	
			Fiabilidad	No cometer errores, preocupación por la necesidad del usuario	
			Expectativa	Servicios adaptados, atención personalizada y persona preparada	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario 1: Sobre calidad de servicio de su municipalidad distrital

Instrucción:

Estimado(a) leer cada pregunta y asignar una calificación según Ud. considere.

El objetivo de Identificar la calidad de servicio de su municipalidad distrital, solicitamos llenar la presente encuesta, la cual tiene fines netamente educativos.

Sus respuestas serán confidenciales.

Agradecemos anticipadamente por su colaboración.

SEXO	M	F
------	---	---

VARIABLE 1: calidad de servicio		Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi Siempre 4	Siempre 5
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES						
1	Las instalaciones físicas de la municipalidad tienen una apariencia agradable.					
2	La limpieza de las instalaciones físicas de la municipalidad es impecable.					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD						
3	Para las citas programadas, se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario.					
4	La municipalidad desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos nuevamente.					
DIMENSIÓN 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	El personal de la municipalidad está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes del usuario.					
6	La respuesta a las quejas o reclamos del usuario es rápida.					
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD						
7	La solución dada por el personal de la municipalidad a la necesidad del usuario es apropiada.					
8	El personal de la municipalidad muestra seguridad, respetando su privacidad a la hora de su atención.					
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA						
9	La comprensión del personal de la municipalidad frente a las necesidades y sentimientos del usuario, es adecuada.					
10	El personal de la municipalidad habla en un lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud.					

Cuestionario 2: Sobre satisfacción del usuario de su municipalidad distrital

Instrucción:

Estimado(a) leer cada pregunta y asignar una calificación según Ud. considere. El objetivo de Identificar la satisfacción del usuario de su municipalidad distrital, solicitamos llenar la presente encuesta, la cual tiene fines netamente educativos. Sus respuestas serán confidenciales.

Agradecemos anticipadamente por su colaboración.

SEXO	M	F
------	---	---

VARIABLE 2: satisfacción del usuario		Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi Siempre 4	Siempre 5
DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA						
1	La Municipalidad brinda el servicio que usted espera.					
2	El personal de la Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.					
DIMENSIÓN 2: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA						
3	El personal de la Municipalidad le da el tiempo necesario para absolver su necesidad.					
4	Nota mejoras en el servicio brindado en la Municipalidad.					
DIMENSIÓN 3 : VALOR PERCIBIDO						
5	El cobro de las tasas es acorde al servicio prestado por la Municipalidad.					
6	El personal de la municipalidad tiene en cuenta el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.					
DIMENSIÓN 4: CONFIANZA						
7	El personal de la Municipalidad ha desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar algún trámite.					
8	El personal de la Municipalidad cumple con el servicio que promete.					
DIMENSIÓN 5: EXPECTATIVA						
9	El servicio que ofrece en la Municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario.					
10	El personal de la Municipalidad simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad.					

Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

- Validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Ing. Saira Yesenia Chiscul Chumioque

4. 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, 18.. de ...Julio..... de 2022

 <hr/> <p>DNI: 42814735</p> <p><i>Dra. Liz Amelia Juanitaflor Morales Cabrera</i></p>	 <p>HUELLA</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------



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	MORALES CABRERA
Nombres	LIZ AMELIA JUANITAFLORE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	42814735

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Rector	PINGO JARA ROGER
Secretario General	BARTUREN MONDRAGON ELIANA MARITZA
Director	URBINA CARDENAS MAX FERNANDO

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Fecha de Expedición	11/07/16
Resolución/Acta	RRN°0642-2016/USS
Diploma	USS04305
Fecha Matrícula	28/06/2012
Fecha Egreso	30/05/2014

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000852153

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

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

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.



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Ing. Saira Yesenia Chiscul Chumioque

4. DECISIÓN:

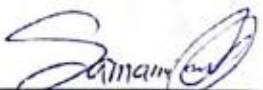

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de JULIO de 2022

 DNI: 46673231 Mg. Zaira Yoselyne Samamé Altamirano	 HUELLA
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------



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	SAMAME ALTAMIRANO
Nombres	ZAIRA YOSELYNE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	46673231

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO
Secretario General	BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Fecha de Expedición	28/06/16
Resolución/Acta	0254-2016-UCV
Diploma	UCV32576
Fecha Matrícula	01/03/2014
Fecha Egreso	30/04/2015

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000851763

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

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

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.



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Ing. Saira Yesenia Chiscul Chumioque

4. 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 Julio de 2022

 <hr/> <p>DNI: 42357340 Mg°. Daniel Samillán Rodríguez</p>	 <p>HUELLA</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección 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	SAMILLAN RODRIGUEZ
Nombres	DANIEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	42357340

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	06/05/17
Resolución/Acta	0110-2017-UCV
Diploma	052-009230
Fecha Matrícula	08/06/2014
Fecha Egreso	30/08/2015

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Agosto de 2022

**CÓDIGO VIRTUAL 0000852142****JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**
JEFAUnidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

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 Fimas 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.

- **Confiabilidad de las variables:**

Cronbach calidad de servicio

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	10

Nota, datos extraídos del cuestionario en SPSS 25

Cronbach satisfacción del usuario

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	10

Nota, datos extraídos del cuestionario en SPSS 25

Anexo 4. Matriz de consistencia

Título de la tesis: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHICLAYO

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Tipo y diseño de investigación
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Municipalidad distrital de Chiclayo?	Objetivo General: Determinar la relación existente entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de una Municipalidad distrital de Chiclayo	Existe relación significativa entre la calidad de servicio y SU de una Municipalidad distrital de Chiclayo.	Variable 1: La calidad de servicio. Variable 2: La satisfacción del usuario	Elementos tangibles Capacidad de respuesta Fiabilidad Seguridad Empatía Calidad funcional percibida Calidad técnica percibida Valor percibido Fiabilidad Expectativa	La investigación es de enfoque cuantitativo-correlacional, de tipo básica y de diseño transversal La población considerada es de 529 usuarios mensuales atendidos en promedio, por lo cual se tomará como muestra un total de 223 usuarios, y por muestro no probabilístico se determinaron 74 personas a encuestar
	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicas			
	Determinar si los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Chiclayo.	Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en una Municipalidad distrital de Chiclayo.			
	Determinar si la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Chiclayo.	Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una Municipalidad distrital de Chiclayo.			
	Determinar si la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Chiclayo.	Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en una Municipalidad distrital de Chiclayo.			
	Determinar si la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Chiclayo.	Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en una Municipalidad distrital de Chiclayo.			
	Determinar si la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Chiclayo.	Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en una Municipalidad distrital de Chiclayo.			

Anexo 5. Fórmula de obtención de muestra

Para obtener el resultado de la muestra se utiliza la fórmula de determinación de muestra tal y como se muestra a continuación

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

En donde:

n= Tamaño de muestra

Z= Valor Z curva normal (1.96)

P= Probabilidad de éxito (0.50)

Q= Probabilidad de fracaso (0.50)

N= Población (529)

E= Error muestral (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (529)}{(529 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$n = 223$$