



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de
desarrollo urbano y rural de la Municipalidad de Moro, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Villanueva Valverde, Jhon Jairo (orcid.org/0000-0005-1776-0877)

ASESOR:

Dr. Roque Wilmar, Florian Plasencia ([orcid.org/ 0000-0002-3475-8325](https://orcid.org/0000-0002-3475-8325))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres Luis y Gloria por ser siempre un modelo a seguir y nunca rendirse ante las adversidades.

A mi novia Heidi, por ser la gran mujer que es y apoyarme incondicionalmente para la culminación de mi maestría.

A mis hermanas Karen y Lir por apoyarme en todo y haber sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser el profesional que soy.

El autor.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme permitido crecer en el seno de una familia unida, quienes nunca dudaron de mi capacidad, dándome ejemplos de humildad, superación y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo, esto ha contribuido a la consecución de este logro.

El autor.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice del contenidos	iv
Índice de tablas y figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	50

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Población y muestra de los usuarios del área de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Moro	18
Tabla 2. Escala de valoración para calidad de servicio	20
Tabla 3. Escala de valoración para satisfacción de los usuarios	21
Tabla 4. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario	23
Tabla 5. Nivel de calidad de servicio del usuario en el área de desarrollo urbano y rural Municipal	24
Tabla 6. Nivel de satisfacción del usuario en el área de desarrollo urbano y rural Municipal	25
Tabla 7. Relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario	26
Tabla 8. Prueba de normalidad de las variables de estudio	29
Tabla 9. Correlación de Rho Spearman entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.	30
Tabla 10. Tabla de resumen de las hipótesis específicas: Correlación de Rho de Spearman entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.	31

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Dispersión entre las puntuaciones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario	24

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo, determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad distrital de Moro – Ancash, 2022. Se basó en el enfoque cuantitativo, nivel correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. Además, se determinó una población censal, constituida por 30 usuarios del área desarrollo urbano y rural de la Municipalidad distrital. La recolección de datos, se llevó a cabo mediante cuestionarios, analizados mediante la prueba de asociación Tau-b de Kendall y la prueba estadística no paramétrica Rho Spearman. Entre los resultados se determinó que, el nivel de la calidad de servicio percibido por la mayoría (73,4%) de los usuarios es regular y el nivel de satisfacción del usuario fue media (63,4%), así mismo se determinó que si existe relación entre las dimensiones de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario. Se concluyó que, existe una correlación directa y alta de (Rho de Spearman=0,810) y significativa (P-valor=0,000) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad distrital.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, municipalidad distrital.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction in the area of urban and rural development of the District Municipality of Moro - Ancash, 2022. It was based on the quantitative approach, correlational level with a cross-sectional non-experimental design. In addition, a census population will be completed, made up of 30 users from the urban and rural development area of the District Municipality. Data collection was carried out through questionnaires, analyzed using Kendall's Tau-b association test and the Spearman's Rho non-parametric statistical test. Among the results, it will be prolonged that the level of quality of service perceived by the majority (73.4%) of the users is regular and the level of user satisfaction was average (63.4%), likewise it is limited. that there is a relationship between the dimensions of service quality and user satisfaction. It was concluded that there is a direct and high (Spearman's $Rho=0.810$) and significant ($P\text{-value}=0.000$) connection between the quality of service and user satisfaction in the urban and rural development area of the District Municipality.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, district Municipality

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio se origina en la problemática mundial que presentan los municipios en relación con la calidad de servicio, dado que es un factor muy presente en la mente de la persona, es así que las empresas hoy en día deben estar preocupadas, enfocándose en que la calidad de servicio que brinda tiene que ser la mejor para sus usuarios, y más que todo con lo que respecta a las entidades públicas, ya que la mayoría no se preocupan en que su servicio mejore y así satisfacer al usuario (López, 2017).

La realidad hace predecir que dentro de la administración pública los gobiernos locales no ofrecen un servicio de calidad, lo cual hace suponer que la atención es totalmente negativa. Y como efecto, el usuario no es tratado como imagen, de manera benevolente ni transparente, además, al no recibir una buena atención por parte de los empleados de las instituciones privadas y públicas generan un malestar donde difícilmente se puede generar una solución (Tangoa, 2018).

En el mundo actual, durante las últimas décadas se ha logrado experimentar que en las instituciones existe una deficiencia en el servicio brindado por la falta de coordinación mediante planes estratégicos, el poco tiempo, conflicto de índole personal y laboral, en concreto una mala atención al usuario generando un bajo servicio e insatisfacción de los clientes (Veliz, 2019). En este contexto, el mejoramiento tiene como objetivo lograr una ventaja de competencia mediante la calidad en el servicio con programas estratégicos acorde a la realidad, de tal manera que se hace necesario considerar un ambiente que favorezca al respeto, la confianza, la capacidad de respuesta y la gran paciencia para la atención (Ríos, 2009). De lo referido, es necesario indicar que solo con un servicio de calidad, se podrá satisfacer a los usuarios, mejorando la trabajo que se brinda.

En Latinoamérica, los organismos del estado con respecto a la gestión pública ya de tiempo vienen comprendiendo, y buscando que los servicios que brindan al público se deben modernizar por parte del estado, ya que el fin de las instituciones públicas es ser una institución competente, eficiente y de

transparencia, es ahí que su organización institucional debe estar constituida adecuadamente, donde se interactúe de manera apropiada con el usuario, quien es motivo de existencia (Aguilar, 2017).

A nivel nacional, las entidades del estado se enfocan en mejorar continuamente en la calidad que se brinda a la población, siendo favorables a las misma, de tal manera que se pretende conservar cualidades favorables de los profesionales que conozcan la problemática existente y se pueda atender al usuario de forma eficaz y con un trato muy cordial, quedando satisfecho. El usuario, debe sentir que es importante, sobre un trato saludable, y que el servicio brindado pueda determinar que la imagen institucional llegue con más frecuencia encaminado a solucionar problemas, necesidades y sentirse dichoso por el servicio de atención recibido (Alcaraz & Martínez, 2012). En cuanto a la calidad de servicio, existen factores que influyen en las actitudes negativas, entre ellos tenemos la poca confiabilidad, capacidad de respuestas, responsabilidad y motivación.

Diversos estudios han demostrado que el servicio de calidad es un factor trascendental que busca lograr la satisfacción con una buena atención del usuario (Tangoa, 2018). De lo referido, es necesario mantener una atención que sobresalga en que el usuario debe ser el principal actor dentro de la atención del servicio. Es necesario indicar que la ley 30057, establece el régimen exclusivo para todas las personas y alcanzar un servicio de calidad con el propósito de incentivar capacidades productivas; el servicio de calidad constituye un elemento para la satisfacción del usuario.

Es así que la satisfacción del usuario es un elemento de suma importancia, el cual conlleva a definir lo que es la calidad del servicio, también un eficiente desempeño laboral con lo que respecta en una institución pública. Cuando se habla de temas respecto a la calidad de atención esto implica que sea satisfactorio en el cliente que está recibiendo el servicio y también un desempeño laboral innovador, con el fin de que se logre en el usuario un bienestar oportuno de sus necesidades solicitadas a la institución (Montalvo, 2020).

La Municipalidad distrital de Moro, como organismo local tiene su propia autonomía política, administrativa y económica, quien se encuentra en la misión de presentar un buen servicio público en sus diferentes establecimientos, disponiendo racionalmente los recursos con los que cuenta (Portal del estado peruano, 2022). Sin embargo, se encuentra deficiencias en la atención a los usuarios del área de desarrollo urbano y rural, lo que provoca que los beneficiarios no se encuentren satisfechos cuando son atendidos, debido a que el trato no corresponde a la expectativa que el cliente espera; es decir un mal trato, consultas realizadas sin resolver y en oportunidades no presentan la atención adecuada a sus consultas, brindando repuestas poco favorables. Esto lo evidencia el trabajo de Saavedra (2019) donde manifiesta el ineficiente método de trabajo de la Municipalidad Distrital de Moro debido a la inadecuada gestión del proceso de atención al usuario y gestión de servicios en las diversas áreas que conforman esta entidad.

Toda esta situación permite realizar una investigación con el fin de poder encontrar los niveles de asociación correspondiente entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario, bajo este enfoque lo que se busca es brindar una calidad de servicio eficiente en el recurso humano, instalaciones y procesos del área, lo cual ayude a que la satisfacción de los usuarios sea bueno, tanto el área de desarrollo urbano y rural como el mismo municipio debe ser integrado por un líder, quien conozca tanto el interior y exterior de los acontecimientos de servicios de la institución, además de eso conozca todos los programas y planes, los recursos humanos que fueron seleccionado para el puesto de trabajo, lo cual es eficiente en una institución cuando todo está yendo en orden y supervisado.

Ante la situación presentada en la investigación, se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Distrital de Moro - Ancash, 2022?

Respecto a la justificación del estudio, la investigación tuvo la finalidad de conocer cómo se relaciona el servicio de calidad brindado y la satisfacción del usuario por el servicio, ya que se evidenció por parte del público quejas con

mucha frecuencia y también incomodidades al acceder al servicio del área de desarrollo urbano y rural que ofrece el municipio en Moro, no dejando de lado los ambientes, bajo esa problemática es necesario garantizar un eficiente servicio de calidad, para que así alcancen un alto grado de satisfacción. Teóricamente el estudio propuso aportar e incorporar nuevos conocimientos teóricos acerca del tema, es así que el usuario verá como resultados del municipio, una mejora en lo que está planificando, el estudio tiene relevancia por medio del desarrollo y los hallazgos, también aquello que concluyó y sugirió de manera oportuna a la administración del municipio y consecuentemente en el ámbito nacional.

En lo práctico, la calidad de servicio permitió cumplir las expectativas del usuario, lo cual sirvió para plantear estrategias y propuestas de mejora; los beneficios se encuentran en relación a las políticas que inciden en proporcionar planteamientos de mejora, con la finalidad de cambiar la conducta de los servidores y buscar la unidad entre todos; es decir buscar alternativas de solución. En lo social, los beneficios que ocasione este trabajo, se insertan en mejorar los servicios relacionados a la calidad; asimismo los datos actuales del servicio brindado a la población, servirán a la Municipalidad distrital de Moro en la elaboración de planes de intervenciones y también de implementación de políticas y de las practicas apropiadas, lo cual contribuirá en presentar mejoras respecto a la calidad en el servicio ofrecido.

Por otra parte, tuvo un aporte metodológico puesto que se generó conocimientos científicos y también la elaboración de instrumentos que medirán el nivel del servicio de calidad, así mismo el grado de satisfacción del usuario, paralelamente conocer con mayor detalle las variables, por medio de sus dimensiones, el objetivo de esos instrumentos es que se pueda aplicar en otros municipios donde se genere el incremento de estrategias y se tenga mejoras acerca del tema.

Con respecto a los objetivos de la investigación en cuestión, se formuló como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad distrital de Moro – Ancash, 2022; también se formularon los objetivos específicos:

(1) Describir la calidad de servicio del usuario en el área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Distrital de Moro - Ancash, 2022; (2) Identificar la satisfacción del usuario en el área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Distrital de Moro - Ancash, 2022; (3) Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad distrital de Moro – Ancash, 2022

Como respuestas anticipadas para este estudio se plantearon: Hi. Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Distrital de Moro - Ancash, 2022. Ho. No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Distrital de Moro - Ancash, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del marco de la investigación se ha considerado estudios tanto nacionales e internacionales, tomando en cuenta las variables de la investigación como aporte para la presente. Los antecedentes del presente estudio demuestran que la calidad de servicio del sector municipal es un factor sustancial dirigido a los usuarios que acuden al municipio donde perciben si están satisfechos o no con el servicio que demuestra la institución, tal sentido conlleva a que se pueda implementar o realizar estrategias enfocadas en la atención de los usuarios por medio de una eficiente calidad de servicio.

A nivel nacional, se encontraron los siguientes estudios: Poma (2020) en su investigación donde identificó el grado de asociación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en los municipios de los distrito de Chilca y El Tambo, Junín, por medio de un enfoque cuantitativo a nivel descriptivo, correlacional comparativo, donde los resultados demostraron que en el distrito de Chilca y Tambo, existe relación entre la calidad de servicio con la satisfacción del usuario con un coeficiente de Rho: .975 y Rho: .924 respectivamente. Lo que permitió concluir que, la calidad incide en la satisfacción del usuario. Además, el servicio presentó un nivel alto.

Por otro lado, Torres (2020) con su trabajo donde determinó la calidad del servicio en relación con la satisfacción de los usuarios en la municipalidad del distrito de Yauya en Ancash, el estudio se desarrolló a nivel descriptivo con diseño no experimental, de tipo correlacional, donde en los resultados logró definir que la calidad de servicio se encontró en un nivel alto según el 63,7%, medio el 31,3% y bajo el 5,0%, la satisfacción del usuario fue alto el 60,0%, medio el 35,0% y bajo el 5,0%, concluyendo que la variable de calidad del servicio se vincula de manera directa con la satisfacción del usuario.

Asimismo, Guadalupe, (2020) realizó un análisis basado en la identificación de la asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Comas, Lima, siguiendo una metodología cuantitativa, de nivel correlacional - transversal, de categoría no experimental, su resultado demostró que la calidad de servicio tuvo un grado eficiente con un 53,3% y, regular con un

46,7%, la satisfacción del usuario fue de nivel regular con un 74,3% y alto el 25,3%, permitiendo concluir que, la calidad de servicio se vincula de manera directa con la satisfacción del usuario con un valor de $r: 0,679$.

Además, Ulloa (2019) pretendió analizar la asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, La Libertad, uso un diseño descriptiva correlacional, en su resultado se encontró que la calidad de servicio fue de grado medio el 47,4%, alto el 46,6% y bajo el 6,0%, la satisfacción del usuario fue de grado medio el 51,3%, alto el 39,7%, bajo el 9,0%, concluyó que ambas variables en estudio se relaciona, a su vez determinó que los niveles bajan medio y alta en variables de investigación.

Del mismo modo, Paiva (2018) propuso identificar la gestión de la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del usuario, su estudio fue de diseño no experimental, empleó un cuestionario, del cual se demostró que la gestión de la calidad de servicio fue deficiente el 40,0%, bueno el 31,8%, regular el 25,6%, muy bueno y deficiente el 1,0%, el nivel de la satisfacción fue regular el 32,8%, bueno el 24,6%, deficiente el 22,6%, muy deficiente el 14,9% y muy bueno el 5,1%, de modo que se concluyó que se ve influenciada la satisfacción del usuarios por la mejora de la gestión de calidad.

Por otra parte, Navarro y lozano (2018) efectuó un análisis basado en la existencia de la asociación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, su evaluación usó un diseño descriptivo-correlacional, tuvo como resultados que el 71,0% si realizaron su solicitud en un plazo determinado, 76,0% refieren que el personal cuenta con los materiales suficiente para su labor, el 79,0% refieren que el servicio es adecuado, el 84,0% refieren que los trabajadores están dispuesto a atenderlos, el 71,0% refieren que fueron atendidos con un lenguaje oportuno, el 71,0% refieren que fueron atendidos respetuosamente, el 77,0% refieren que el personal está dispuesto atenderlo, finalmente llegó a la conclusión de que, efectivamente la calidad de servicio se encuentra en relación a la satisfacción de los usuarios, presentando un nivel alto.

Igualmente, Vargas, (2018) en su objetivo pretendió analizar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios, siguiendo una metodología cuantitativa, de nivel descriptivo-transversal, en su resultado se encontró que existe un nivel alto (68,0%) en cuanto a la calidad de servicio, medio el 19,8%, bajo el 12,2%, en base a la satisfacción del usuario, fue de nivel alto con el 43,3%, bajo el 31,3% y medio el 25,4%, y concluyó que, la calidad y sus dimensiones respectivas se encuentran vinculadas con la satisfacción de usuario.

A nivel internacional, se tiene el estudio de Ayala (2020), efectuó como objetivo buscar la asociación de la satisfacción de los contribuyentes y la calidad de servicio; su investigación se basó en el tipo cuantitativo de nivel correlacional, en su resultado se demostró que, la calidad de servicio presentó un grado medio con un 70,0% y alto el 30,0%, mientras en la satisfacción se obtuvo un valor medio el 60,0% y alto el 40,0%, lo que permitió concluir que, ambas variables presentaron una asociación, con un coeficiente de Rho de Spearman = .578.

Se tiene también a Sánchez (2017), quien pretendió realizar una evaluación dirigida a la calidad de servicio, mediante el alcance de tipo descriptivo y de corte transversal, en su resultado demostró que se encontró insatisfacción con respecto al servicio, mientras que, en la dimensión de factor tangible, reacción, empatía y confiabilidad no son la satisfacción de los clientes, lo que permitió concluir que, calidad de servicio, al ser deficiente, tuvo consecuencia en la deserción y bajo ingreso económico.

Por otro lado, en la fundamentación teórica se tiene a la calidad de servicio como primera variable, para el sustento teórico se consideró a Parasuraman et al. (1985) quienes mencionaron que, para que el servicio sea eficaz, debe presentar un vínculo, tanto del beneficiario como de los componentes de la organización que otorga el servicio. Según Berry (1988) refiere que la calidad está ligada en el tema de servicio, en todo momento en que se va desarrollando nuevos ingresos de actividades comerciales, políticas y tecnologías nuevas, etc. Así mismo Garvín (1988) citado por Lovelock y Wirtz (2015) mencionó que, la calidad de servicio se define de formas distintas por los usuarios de una manera perspectiva, dependiendo del contexto donde se encuentre.

Para Bustamante, et al., (2020) y Wydyanto y Ridho (2021), hicieron mención de que la calidad se define relativamente como concepto por el uso esperado y también lo que se percibe del servicio brindado. Por lo que, dicho termino se deriva del proceso analítico de lo que se logra en la comparación de ciertas expectativas de percibir el usuario, o también es la forma de diferencia de un servicio brindado que el usuario recibe (Guadalupe, 2020). Por otro lado, la calidad de servicio tiene ciertas características, las cuales según Aniorde (2013), considera que corresponde estar en el cumplimiento de los objetivos, debe servir para el fin en el cual se diseñó, debe tener un uso adecuado, buscar las soluciones a las necesidades y proporcionar buenos resultados.

Tal como lo afirma Ok et al. (2018) y Goshime (2019), quienes menciona que la calidad de servicio corresponde al análisis que se ve reflejado a partir del criterio del cliente, tomando en cuenta la confiabilidad que a este se le brinde, la seguridad que la organización le otorga, la capacidad de respuesta entre ambas partes, la empatía de la entidad y, sobre todo, se deben cubrir todas las expectativas que el cliente espera y necesite.

Asimismo, Mejía (2009), considera las características básicas de la calidad del servicio como: contacto directo, ya que la persona que atiende estará frente al cliente, dependiendo de la atención se podrá mantener una relación excelente entre ambos, el segundo elemento corresponde a la relación con el cliente, que depende de la forma como se dará la confianza y establecer lazos dentro de la atención, de tal manera se pueda adquirir los servicios dentro de la institución, considerando que existe la necesidad de mantener informado al usuario, además de responder sus inquietudes y dudas que se presenten; existen reclamos y acciones cumplidas cuando de por medio existe un compromiso, de lo contrario este pierde su credibilidad y confianza; otro punto a considerar es que, cuando se acude a las instalaciones, el lugar debe mantener las condiciones de limpieza y orden en un ambiente de confianza, confort y seguridad.

De lo referido, se hace hincapié de que una atención debe conducirse a propósitos de una organización o empresa y debe tomar en cuenta al cliente como parte fundamental dentro de su atención y que quede satisfecho con un trato especial y la disponibilidad que corresponde. A partir de ese criterio, Bruce y Owusu-Ansah afirmaron que, la calidad de servicio se convierte en un factor vital, en el que las entidades deben enfocarse, ya que proporciona un impacto en la manera de cómo se siente el consumidor y de cómo toma sus decisiones frente a las consideraciones que este exige y la atención que se les proporcione.

Así mismo se tiene la teoría Philip Crosby (1996), quien sostuvo que toda toma de acción enfocada en la calidad, provienen de los altos directivos. Dado que, dichos procesos los lidera el SGC (sistema de gestión de la calidad), y de esta forma se logre organizar, mantener un aprendizaje y compromiso constante. Es así que, para el autor, este sistema de gestión se ejecuta eficientemente, siempre que se apliquen los estándares de calidad en cada nivel de la organización, de manera que se busque mitigar las deficiencias detectadas.

Por lo que, referirse a calidad, se engloba el procedimiento de cómo se otorgan los productos, satisfaciendo las exigencias del usuario o consumidor. Y en base a dichos estándares, estos se alinean y se ajustan a la necesidad del consumidor, con la finalidad de seguir contribuyendo y seguir cumpliendo con sus exigencias. Olvera y Scheler (2009) mencionan que, la calidad de servicio es un criterio elemental para los usuarios y la institución que brinda servicio, lo cual es necesario, directamente para la persona que tienen trato con el usuario, donde tienen el fin de que el usuario perciba, en ellos, el trato profesional y la seriedad de trabajo de la institución.

Por otra parte, se tiene el Modelo SERVIQUAL de Parasuraman, la que es referida al instrumento evaluador de elementos que son claves para el análisis de la satisfacción del consumidor en base a criterios de calidad (Castillo, 2018). El cuestionario SERVQUAL principalmente tiene como base el sistema clásico para evaluar al cliente, el cual se ve reflejado en la manera de como los proveedores cumplen con los requerimientos que dichos clientes desean, por medio de únicos

canales, de modo que se generan criterios que permite al cliente construir una idea óptima del servicio que se le brinda (Cerde et al., 2018).

Tabuyo, et al. (2019) considera cinco dimensiones como son la sensibilidad, fiabilidad, factor tangible empatía y seguridad. En la fiabilidad según Duque (2005) refiere que, es la capacidad que tiene una institución privada o pública de otorgar un nivel de servicio considerable, metódica, y, sobre todo, segura, la institución que brinda servicio tiene el objetivo de cumplir con sus objetivos, ya sea de entrega o la de suministrar el servicio que realiza la institución, donde se le dé adecuadamente una solución a las distintas situaciones problemáticas.

Por otro lado, Cottle (1991) citado en Rivera (2018) la fiabilidad está basada en la habilidad que se tiene para organizar y brindar un servicio de una manera adecuada y constante; de tal manera que la empresa cumpla sus promesas, entregas, precios y soluciones. La institución debe tener una manera hábil de compromiso que se establezca con el usuario, que sea confiable, cuidadosa y segura, se cumpla el tiempo pactado entre el usuario y la institución, donde la persona perciba el comportamiento profesional, así como la seriedad del servicio de la institución.

Mientras que, en la sensibilidad, según Berry y Zeithami (1997) mencionan que es una habilidad de los trabajadores de la institución que aportan en dar solución al problema que el usuario está presentando, así mismo brindar un servicio de parte de ellos activo, correcto y raudo, teniendo como consecuencia una pronta asistencia de lo solicitado, ya sea el motivo por quejas, preguntas o solución del problema que refieren los usuarios ante la institución. La capacidad de respuesta está basada en la comunicación de los colaboradores, quienes manejan un tipo de comunicación rápida o si tienen la disposición de ayudar; asimismo, se aplican que la respuesta al cliente está de acuerdo con lo que se manifieste dentro de la institución y como se brinda al usuario la confianza dentro de un clima de asistencia rápida (Tabuyo et al., 2019).

La seguridad, Duque (2005) refiere que es la habilidad de los trabajadores de una manera inteligente y de ser atentos que sostienen a la hora de brindar una confianza a los usuarios a quienes se les brinda un servicio. La seguridad se basa en mostrar los conocimientos de parte de los empleados al atender, considerando el servicio que se brinda con habilidad e inspirar confianza y creatividad. Es por ello que, figura el sentimiento donde el usuario se encuentra seguro y protegido, respecto a las labores que realiza; además, se considera en la que el usuario se comporta de una manera tranquila ante los problemas que pudo percibir o encontrar en una institución de servicio, ante eso genere en ellos una confianza hacia la institución servidora, también es importante la seguridad que refleja el trabajador y su actitud ante la atención al usuario (Cottle, 1991 citado en Rivera, 2018).

De igual forma, Duque (2005) sostiene que la empatía, es referida a cómo se vela por la atención y a la protección personalizada que se le otorga al consumidor; de modo que la organización siempre debe enfocarse también en sus consumidores y las necesidades que requieran, con el objetivo de fidelizarlos con el tiempo y generar contribuciones. Además, la empatía, gira en torno a la atención personalizada que se da en este aspecto y que el servicio se adapte al cliente.

De lo referido, estos aspectos son importantes para que un servicio se otorgue de manera adecuada y considere al cliente dentro de un marco de estabilidad y satisfacción; mientras la disponibilidad de los trabajadores de una institución que demuestra al ofrecer al usuario en una atención de manera personalizada donde ellos se sienten únicos, donde debe existir una conexión con el usuario analizando sus características y también identificando las necesidades del usuario. De modo que, la empatía es eficiente cuando existe una buena comunicación con el usuario, usando un lenguaje claro y sencillo, todo aquello que sea de interés para ellos (Cottle, 1991 citado en Rivera, 2018).

Asimismo, los elementos tangibles, Duque (2005) refiere que del servicio brindado es la parte visible, ya que son aquellas apreciaciones que se tiene hacia lo que brinda una institución en un determinado lugar, quiere decir que es la

percepción del usuario de ver el lugar donde recibe su atención, la infraestructura del área, los equipos y materiales que tienen, los procedimientos realizados y como los trabajadores se ven.

Otra de las variables corresponde a la satisfacción del usuario, como sustento teórico de esta variable se considerará a Kotler (1997) citado en Cifuentes (2017) refiere que la satisfacción en el usuario se refleja por medio del nivel del estado de ánimo que demuestra en adquirir un producto o servicio brindado por una institución. Por otro lado, Abd-El-Salam, (2016), Majekodumin & Oginni (2019) y Pushpender & Anupreet (2021), mencionan que la satisfacción con respecto al usuario se debe por la consecuencia que se compara de lo que se percibe de la calidad con el desempeño real del servicio brindado al usuario.

Por tanto, es considerado como el reflejo en que el consumidor o usuario cree que al poseer o usar el servicio brindado específicamente provocan ciertos sentimientos positivos (Kaura, et al.2015). Además, Bhayangkara (2022) y Riyardi et al. (2019), se refirieron a la satisfacción del usuario que presentaba un grado de influencia por parte de la calidad de servicio y las características que la componen, dentro de los sistemas de información que presenta un informe empresarial acerca de los recursos humanos que esta tiene.

Según Fernández (2020) conceptualiza a la satisfacción de usuario en las distintas perspectivas y requerimientos con respecto al producto o servicio que recibe, es así que debe complacerse al usuario ya que es el objeto o razón de una institución de servicio, esta satisfacción es debido a la consecuencia que se tiene de similitud con lo que se espera y la forma como se brinda el servicio. Asimismo, la satisfacción en el usuario tiene ventajas que son agregadas y que se vincula con la calidad terapéutica que es construido por el profesional, es también la relación que se da entre el usuario y el profesional considerado como un factor de progreso asociado a la terapia de satisfacción del consumidor, muy aparte de la técnica específica que se emplee (Vázquez y Sanz, 2019).

Es por ello que, el usuario en toda institución de servicio tiene la última palabra, ya que es capaz de referir si se cumplió con la satisfacción de sus necesidades, si acude a un servicio de una institución es porque pide apoyo de

algún problema que presenta el usuario, y en caso que pase una insatisfacción es debido porque no recibió el apoyo adecuado esperado y continuara con la misma necesidad para que puedan asistirlo (Torres, 2018). En ese sentido Otto et al. (2019), Mohammed & Basri (2018) y Priyanka y Sarang (2018) mencionaron que la satisfacción del consumidor o del usuario, se le denota como una técnica o método que tiene por finalidad de impulsar estratégicamente al desempeño comercial y laboral, de modo que le garantiza un impacto positivo cuando se le considera como una práctica de manera generalizada.

Se consideró el modelo de los factores de satisfacción del cliente de Carmona A. y Leal, A. (1998) y Hossain et al. (2019), manifiestan que las características específicas alienadas a las necesidades del consumir que se le atribuyen al servicio o algún producto en el mercado, se asocian con la satisfacción del cliente, y cuando no se cumple con estos requisitos, es muy probable que el consumidor se encuentre insatisfecho. De dicho modo, la ejecución de la teoría de los 2 factores, se realiza a través de un modelado basados en puestos laborales, de tal manera que se puedan configurar con aspectos motivadores, propiciando un grado considerable de satisfacción.

Es así que, dentro de la teoría se menciona que la satisfacción del usuario está basada en 4 elementos que son la expectativa, experiencia, satisfacción y lealtad. Customer (2015), refiere que la expectativa está basada en la influencia que emerge una institución respecto a ciertas contribuciones otorgadas por el servicio. Por otro lado, según Hernández (2011) refiere a la experiencia que, es la sensación de que el usuario se da cuenta ante un intercambio en la transacción a la hora de recibir un servicio, para que un buen servicio, de parte de una institución, se debe tener como base la experiencia debida, que es inicio de motivación, y también motiva a que cada situación sea mejor.

En el caso de la satisfacción, según Marín et al., (1997) mencionan que es el grado de asociación percibida por el consumidor y la sensación a la hora de la realización del intercambio, es la manera que recibe ante la transacción del momento del intercambio. Finalmente, Berné (1997) refiere a la lealtad que, es la fidelidad del usuario sobre el comportamiento a futuro de las prestaciones de los

servicios que brinda una institución, además, es el efecto de la satisfacción ante el servicio que el usuario pretende encontrar en una institución.

Según Mejías y Manrique (2011) determinaron 5 dimensiones que son las siguientes: Calidad funcional percibida, es el desarrollo que se da en la relación entre el trabajador y el usuario cuando se ejecuta el término del servicio, es todo brindado al usuario, aquellos resultados forman parte de la experiencia sobre la calidad de servicio, donde se rescata los indicadores como la solución de quejas, la espera del servicio, satisfacción del servicio y el conocimiento de la persona. La otra dimensión es la calidad técnica percibida, es lo que el usuario recibe, es la consecuencia del proceso, donde se destaca la puntualidad del servicio brindado, donde se destaca los indicadores como el tiempo de resolver ciertas dudas, con formalidad del servicio.

La siguiente dimensión es el valor percibido, se basa en el trato del usuario con el trabajador que brinda servicio, ahí se ve reflejado el desempeño cuando se ejecuta el servicio solicitado y la utilidad del beneficio después de la entrega del servicio, dentro de sus indicadores se encuentra la transmisión de confianza, adecuados precios y los problemas resueltos. Se tiene la dimensión confianza, que es la respuesta de satisfacción e insatisfacción del usuario ante el servicio recibido, además, es la experimentación ante el proceso del servicio donde referirá estar conforme o no, se origina a base de la perspectiva y de los sentimientos del uso del servicio, el usuario se complace al recibir el servicio brindado o en lo contrario se mostrará descontento, dentro de los indicadores se presenta las necesidades preocupadas y errores minimizados.

En la última dimensión, es la expectativa, la cual es el estado de ánimo del usuario en adquirir un servicio que desea obtener, donde se rescate la puntualidad del término del servicio, sus indicadores se basaron en la adaptación del servicio, atención personalizada, personal capacitado (Mejías y Manrique, 2011).

Sin embargo, algunos autores manifiestan que estos aspectos se consideran como sinónimos, puesto que se encuentran vinculados (Liljander, 1994), quien recomendó que los diseños enfocados en la satisfacción se les

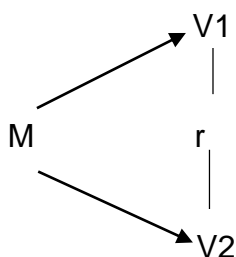
denomina como calidad de servicio que perciben, por lo que el estudio se ve reflejado en el servicio, mas no en el producto, a diferencia de otros autores, logran destacar que el profesional que se encuentra inmerso en el tema, no encuentran diferencias en los términos mencionados (Dabholkar, 1995). Sin embargo, en los dos escenarios se refiere a una evaluación subjetiva, de consumidor a cliente, el cual, resaltar las diferencias se vuelve fundamental, dado que dicha evaluación analizada en la satisfacción se viene efectuando luego de la compra o el consumo, por otro lado, la evaluación enfocada en la atención se viene efectuando antes de compra o el consumo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se basó en un enfoque cuantitativo; puesto que permitió el uso de herramientas estadísticas con el propósito de procesar la contabilidad de los resultados en el problema de investigación. Según Hernández et al (2014), consideran que un estudio cuantitativo se utilizan los métodos e inferencias estadísticas, con el fin de que los datos sean procesados para los resultados de la muestra.

El diseño correspondió a una investigación descriptiva correlacional; según Hernández et al (2014), una investigación descriptiva busca determinar de forma específica los criterios, tanto de las personas, o grupos, también a nivel de comunidad u otros fenómenos, los cuales se pretende someter al análisis. Mientras que, es correlacional porque su utilidad corresponde al propósito de estudio; mide las variables que desea conocer y las somete a observar si tienen relación y así analizar la correlación.



Dónde:

M: 30 usuarios que asisten al área de desarrollo urbano y rural.

V1: Calidad de servicio.

V2: Satisfacción del usuario.

r: Relación V1 y V2.

3.2. Variables y operacionalización

Variable asociada: Calidad de servicio

Definición conceptual: Según Zeithaml & Berry (1992) citado en Dávila y Flores (2017) mencionan que la calidad de servicio se basa en el acercamiento del servicio que ofrece la institución y lo solicitado por el usuario, esto dado en la

percepción y realidad, aquí el usuario observa todos los sucesos apoyándose en la comparación de su expectativa que tiene del concepto servicio.

Definición operacional: La calidad del servicio se midió de forma ordinal, donde se aplicó un cuestionario con 18 ítems, dividido en las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Variable asociada: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Según Oliver (2009), refiere que la satisfacción se origina en el sentimiento de bienestar de haber logrado algo que cubren la necesidad del usuario, su estado mental se inclina hacia el servicio esperado, donde compara el servicio respondiendo a sus expectativas y necesidades.

Definición operacional: La satisfacción del usuario se midió ordinalmente por medio de un cuestionario de 20 ítems, lo cual se dividió en 5 dimensiones como es la distribución de las oficinas, confort de las oficinas, distribución de las áreas comunes, distribución de las áreas complementarias y mantenimiento.

3.3. Población, muestra y muestreo

Conforme a Varas (2015), define a la población como, “Un conjunto de características diseñados a las personas y pueden tener características similares” (p.12), la población es el total de las unidades de estudio que tienen características que se requieren para la investigación. Se consideró una población constituida por 30 usuarios que asistieron al área de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Moro en el periodo de mayo a junio del 2022.

Tabla 1

Población de los usuarios del área de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Moro

Sexo de los usuarios	n
Varones	15
Mujeres	15
Total	30

La muestra estuvo constituida por 30 usuarios que asistieron al área de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Moro en el periodo de mayo a junio del 2022, a quienes se les solicitó la información correspondiente de la calidad de servicio y satisfacción.

El muestreo o la elección de los integrantes que conforman la muestra, se realizó de acuerdo con el contexto de la investigación de una forma de conveniencia, tomando en cuenta la facilidad de la fuente que proporciona la información.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este apartado, fue de necesidad contar con la técnica de la encuesta; la cual permitió recoger información necesaria. Las encuestas proporcionan una información sobre las opiniones, actitudes o procedimientos de las personas sobre determinado tema (Tamayo y Tamayo, 2012).

Instrumentos:

Se utilizó como instrumentos dos cuestionarios con preguntas cerradas, con alternativas basadas en la escala de Likert. Según Hernández et al (2014); definen al cuestionario como, un listado de interrogantes alineados a la información específica o características de un grupo determinado.

Cuestionario de la calidad de servicio. Fue elaborado por Guadalupe Sánchez, Ángela (2020) modificado y adaptado por el investigador del presente estudio, consta de 18 ítems repartido en 5 dimensiones: fiabilidad del ítem 1 al 4, sensibilidad del ítem 5 al 8, seguridad del ítem 9 al 12, empatía del ítem 12 al 14 y elementos tangibles del ítem 15 al 18, las respuestas estarán conformado por escala tipo Likert, se tendrá cinco alternativas para cada ítem, los cuales son: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Donde el puntaje mínimo es 0 y máximo 72, dividido en tres categorías: calidad de servicio bueno, regular y malo.

Cuestionario de la satisfacción del usuario. Elaborado por Torres Richarti, Adriana (2020) y adaptado por el investigador del presente estudio. Consta de 20 ítems distribuido en 5 dimensiones: calidad funcional percibida del ítem 1 al 4, calidad técnica percibida del ítem 5 al 8, valor percibido del ítem 9 al 12, confianza del ítem 13 al 16 y expectativa del ítem 17 al 20, la escala tipo Likert permitió medir las respuestas, se tuvo cinco alternativas para cada ítem, como son: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Se obtuvo que el valor mínimo es 0 y máximo 80, lo cual está dividido en 3 categorías: satisfacción alta, medio y bajo.

Validez y confiabilidad:

La validez es una cuestión de grado de los instrumentos a utilizarse en un estudio, ya sea validado o no, donde puede aumentar o también disminuir dependiendo de lo que respecta la calidad en la evidencia que lo sustenta (Hernández et al., 2014). La validez de cada instrumento fue determinada por 3 juicios de expertos, en donde la validez de contenido para cada instrumento, se efectuó por medio del uso de la matriz de evaluación de expertos, de los cuales se consideraron los criterios de pertinencia, relevancia, coherencia, redacción y comprensión (ver anexo 3).

Por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach, se analizó la confiabilidad de los instrumentos, la cual se determinó en base a los datos que conformaron la muestra piloto, de la cual se consideraron 10 usuarios de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote. Se obtuvo como resultado un coeficiente de .931 y .948, para el cuestionario de calidad de servicio y satisfacción del usuario respectivamente (ver anexo 3).

Tabla 2.

Escala de valoración para calidad de servicio.

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
.931	18

Tabla 3.

Escala de valoración para satisfacción del usuario.

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
.948	20

3.5. Procedimientos

Se consideró una serie de procedimientos a seguir durante el desarrollo de la investigación: definir la población de estudio, considerando los usuarios que asisten a la municipalidad de Moro, por ser poca la población se consideró como muestra de estudio la población muestral, luego se determinó que los participantes sea consideraros usuarios que recurren a la municipalidad de Moro; ante ello se elaboró dos instrumentos, uno de cada variable, adaptando el instrumento conforme a la disponibilidad del investigador, el cual se aplicó a una muestra piloto y validado por tres expertos profesionales con maestría en gestión pública.

El siguiente paso fue solicitar la aprobación de la entidad, que sirvió como escenario de estudio, luego se coordinó con los responsables del personal, para el directorio, además se hizo firmar el consentimiento a los encuestados, posterior a ello, se efectuaron los cuestionarios correspondientes a cada participante del estudio, también, se consolidó en la base de datos, lo que permitió la obtención de los resultados, de igual manera, se realizó la discusión de los resultados contrastando con los referentes teóricos y de conceptos; procediendo a la elaboración de las conclusiones, y finalmente las recomendaciones.

3.6. Método de análisis de los datos

El método de análisis de los datos se realizó de manera que se debe procesar y analizar los datos recogidos. Westreicher (2020), sostiene que los métodos deben estar en concordancia con la parte estadística y analítica, dentro de un enfoque científico. En este estudio, se utilizó dos métodos, el primero enfocado en el análisis de contenido, y el segundo para la evaluación de los resultados. Respecto al tratamiento de la información, se aplicó la estadística

descriptiva (niveles de frecuencias y tablas correspondientes) y la estadística inferencial (Prueba de Pearson o Rho de Spearman), por medio del Excel o el SPSS v.26 (paquetes estadísticos). Y para el análisis de la información se realizó el método interpretativo.

3.7. Aspectos éticos

El código de ética, se estableció tanto los principios como los valores éticos. En el estudio, el fin es la persona, donde se aplicó la ley de protección de los datos de las personas, ley 29733, ya que puede incurrir a un grado de riesgo y lo óptimo es obtener un beneficio. En el estudio, se respetó el anonimato con respecto a la información, además se aplicó el consentimiento informado, asimismo se solicitó la autorización de recojo de las informaciones, la cual se emplearon juicios razonables, de modo que se tomó la prevención necesaria donde se aseguró el rumbo y la limitación del conocimiento y capacidad dirigido por la practica justa. Considerando que, el investigador fue igualitario para toda la población encuestada.

IV. RESULTADOS

4.1. **Del objetivo general:** Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad distrital de Moro – Ancash, 2022.

Tabla 4

Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario

Calidad de servicio	Satisfacción del usuario						Total	
	Alta		Media		Bajo		F	%
	F	%	F	%	F	%		
Bueno	7	23,3	0	0,0	0	0,0	7	23,3
Regular	3	10,0	19	63,4	0	0,0	22	73,4
Malo	0	0,0	0	0,0	1	3,3	1	3,3
Total	10	33,3	19	63,4	1	3,3	30	100,0

Fuente: Anexo 6

Escala	Prueba	Valor	Medidas simétricas		
			Error estándar	T	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	+ ,809	,096	4,492	,000
N de casos válidos		30			

Interpretación: De la tabla 4, se visualiza que el 23.3% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio que se brinda es buena, de modo que el usuario percibe un grado alto de satisfacción. Por otro lado, un total de 63.4% de encuestados manifestaron que el grado de calidad de servicio es regular, de modo que el usuario percibe un grado medio de satisfacción. Finalmente, el 3.3% indicó que la calidad de servicio que se brinda se encuentra en un nivel bajo, y esto se refleja en el nivel bajo de satisfacción que se percibe por parte de los usuarios. De modo que, la calidad de servicio se encuentra directamente proporcionada en relación a la satisfacción del usuario. Además, de acuerdo al coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall se obtuvo un valor de, .809, siendo este de intensidad alta y con dirección positiva, también se visualiza una significancia de (.000 < .050). Lo que permite deducir que, la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario.

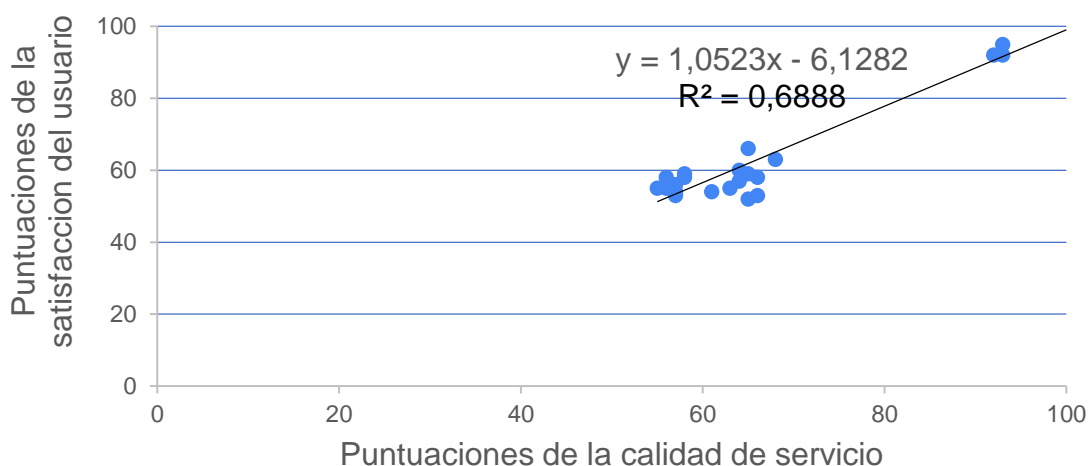


Figura 1.

Dispersión entre las puntuaciones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario

Interpretación: En la figura 1, de acuerdo al análisis de regresión lineal, se visualiza que a medida que la calidad de servicio aumenta, la satisfacción del usuario sigue la misma dirección. Además, se tiene una desviación estándar de .6888, y permite deducir que, la satisfacción del usuario se encuentra bajo incidencia de la calidad de servicio, en un 68.88%.

4.2. Análisis descriptivo de las variables

Del primer objetivo específico: Describir la calidad de servicio del usuario en el área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Distrital de Moro - Ancash, 2022

Tabla 5

Nivel de calidad de servicio del usuario en el área de desarrollo urbano y rural Municipal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	23,3
Regular	22	73,4
Malo	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones de la calidad de servicio y satisfacción del usuario (Anexo 6).

Interpretación: En la tabla 5 se visualiza que el 73,4% de los usuarios que acuden al Municipio distrital de Moro perciben como regular la calidad de servicio del área de desarrollo urbano y rural, el 23,3% lo perciben como bueno y solamente el 3,3% malo.

Del segundo objetivo específico: Identificar la satisfacción del usuario en el área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Distrital de Moro - Ancash, 2022.

Tabla 6

Nivel de satisfacción del usuario en el área de desarrollo urbano y rural Municipal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10	33,3
Medio	19	63,4
Bajo	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones de la calidad de servicio y satisfacción del usuario (Anexo 6).

Interpretación: De acuerdo a la tabla 6, se encontró que el 63,4% de los usuarios que acuden al Municipio distrital de Moro perciben un nivel medio de satisfacción del área de desarrollo urbano y rural, el 33,3% lo perciben como alto y solamente el 3,3% bajo.

4.3. Análisis correlacional

Del tercer objetivo específico: Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad distrital de Moro – Ancash, 2022

Tabla 7

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

Dimensiones de la calidad del servicio	Nivel de la satisfacción del usuario							
	Alta		Media		Bajo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Nivel de Fiabilidad								
Bueno	9	30,0	3	10,3	0	0,0	12	40,0
Regular	1	3,3	11	36,7	0	0,0	12	40,0
Malo	0	0,0	5	16,7	1	3,3	6	20,0
	Tau-b de kendall T:0,677 p:0,000 si significativa							
Nivel de Sensibilidad								
Bueno	5	16,7	0	0,0	0	0,0	5	16,7
Regular	5	16,7	8	26,7	0	0,0	13	43,3
Malo	0	0,0	11	36,7	1	3,3	12	40,0
	Tau-b de kendall T:0,677 p:0,000 si significativa							
Nivel de Seguridad								
Bueno	8	26,7	2	6,7	0	0,0	10	33,3
Regular	2	6,7	15	50,0	0	0,0	17	56,7
Malo	0	0,0	2	6,7	1	3,3	3	10,0
	Tau-b de kendall T:0,695 p:0,000 si significativa							
Nivel de Empatía								
Bueno	8	26,7	0	0,0	0	0,0	8	26,7
Regular	2	6,7	19	63,3	0	0,0	21	70,0
Malo	0	0,0	0	0,0	1	3,3	1	3,3
	Tau-b de kendall T:0,871 p:0,000 si significativa							
Nivel de Elementos tangibles								
Bueno	2	6,7	6	20,0	0	0,0	8	26,7
Regular	8	26,7	13	43,3	0	0,0	21	70,0
Malo	0	0,0	0	0,0	1	3,3	1	3,3
	Tau-b de kendall T:0,517 p:0,000 si significativa							
Total	10	33,3	19	63,4	1	3,3	30	100,0

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones de la calidad de servicio y satisfacción del usuario. (Anexo 6).

Interpretación: En la tabla 7 se visualiza la relación que presenta cada dimensión de la calidad de servicio, de igual forma se presentan la satisfacción del usuario y sus niveles, así se tienen las siguientes dimensiones:

Fiabilidad. Se visualiza que el 30.0% de los encuestados manifestaron que la fiabilidad que se brinda es buena, de modo que el usuario percibe un grado alto de satisfacción. Por otro lado, un total de 36.7% de encuestados manifestaron que el grado de fiabilidad es regular, de modo que el usuario percibe un grado medio de satisfacción. Finalmente, el 20.0% indicaron que la fiabilidad que se brinda, se encuentra en un nivel bajo, y esto se refleja en el nivel bajo de satisfacción que se percibe por parte de los usuarios. Además, de acuerdo al coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall se obtuvo un valor de, .677, siendo este de intensidad fuerte y con dirección positiva, también se visualiza una significancia de ($.000 < .050$). Lo que permite deducir que, la fiabilidad se asocia de manera directa con la satisfacción del usuario.

Sensibilidad. Se visualiza que el 16.7% de los encuestados manifestaron que la sensibilidad es buena, de modo que el usuario percibe un grado alto de satisfacción. Por otro lado, un total de 26.7% de encuestados manifestaron que el grado de sensibilidad es regular, de modo que el usuario percibe un grado medio de satisfacción. Finalmente, el 40.0% indicaron que la sensibilidad que se brinda, se encuentra en un nivel bajo, y esto se refleja en el nivel bajo de satisfacción que se percibe por parte de los usuarios. Además, de acuerdo al coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall se obtuvo un valor de, .677, siendo este de intensidad fuerte y con dirección positiva, también se visualiza una significancia de ($.000 < .050$). Lo que permite deducir que, la sensibilidad se vincula directamente con la satisfacción del usuario.

Seguridad. Se visualiza que el 26.7% de los encuestados manifestaron que la seguridad que se brinda es buena, de modo que el usuario percibe un grado alto de satisfacción. Por otro lado, un total de 50.0% de encuestados manifestaron que el grado de seguridad es regular, de modo que el usuario percibe un grado medio de satisfacción. Finalmente, el 10.0% indicaron que la seguridad que se

brinda, se encuentra en un nivel bajo, y esto se refleja en el nivel bajo de satisfacción que se percibe por parte de los usuarios. Además, de acuerdo al coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall se obtuvo un valor de, .695, siendo este de intensidad fuerte y con dirección positiva, también se visualiza una significancia de ($.000 < .050$). Lo que permite deducir que, la seguridad se asocia directamente con la satisfacción del usuario.

Empatía. Se visualiza que el 26.7% de los encuestados manifestaron que la empatía que se brinda es buena, de modo que el usuario percibe un grado alto de satisfacción. Por otro lado, un total de 63.3% de encuestados manifestaron que el grado de empatía es regular, de modo que el usuario percibe un grado medio de satisfacción. Finalmente, el 3.3% indicaron que la empatía que se brinda, se encuentra en un nivel bajo, y esto se refleja en el nivel bajo de satisfacción que se percibe por parte de los usuarios. Además, de acuerdo al coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall se obtuvo un valor de, .871, siendo este de intensidad fuerte y con dirección positiva, también se visualiza una significancia de ($.000 < .050$). Lo que permite deducir que, la empatía se asocia directamente con la satisfacción del usuario.

Elementos tangibles. Se visualiza que el 6.7% de los usuarios manifestaron que los elementos tangibles se encuentran en un nivel alto, de modo que el usuario percibe un grado alto de satisfacción. Por otro lado, un total de 43.3% de encuestados manifestaron que el grado de elementos tangibles es regular, de modo que el usuario percibe un grado medio de satisfacción. Finalmente, el 3.3% indicaron que los elementos tangibles, presentaron un nivel bajo, y esto se refleja en el nivel bajo de satisfacción que se percibe por parte de los usuarios. Además, de acuerdo al coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall se obtuvo un valor de, .517, siendo este de intensidad moderada y con dirección positiva, también se visualiza una significancia de ($.000 < .050$). Lo que permite deducir que, los elementos tangibles se asocian directamente con la satisfacción del usuario.

4.4. Prueba de hipótesis

Se pretendió determinar que tipo de prueba es la adecuada con respecto a la contratación de las hipótesis, se necesitó realizar primero la prueba de normalidad de la data.

Prueba de normalidad de las variables

Hipótesis:

H_0 : La distribución de los datos no presenta normalidad.

H_1 : La distribución de los datos presentan normalidad.

Regla de decisión:

Si $p \text{ valor} \leq .05$ se acepta la H_1

Si $p \text{ valor} \geq .05$ se acepta la H_0

Estadístico de prueba:

Shapiro-Wilk la muestra es menos de 50

Tabla 8

Prueba de normalidad de las variables de estudio

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	0,646	30	0,000
Satisfacción del usuario	0,700	30	0,000

Fuente: Base de datos de estudio (Anexo 6)

Interpretación: De acuerdo a la tabla 8, se visualiza que la significancia para la variable de calidad de servicio y satisfacción del usuario presentaron un valor de significancia de .00 y .00 respectivamente, siendo estos valores menores a .05, de modo que se afirmó la hipótesis alterna, además permitió deducir que los datos no siguieron una distribución normal. De modo que se asumió que, para el desarrollo de objetivos inferenciales se aplicó la correlación de Rho de Spearman para una prueba no paramétrica.

Contrastación de hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Distrital de Moro - Ancash, 2022.

H₁: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Distrital de Moro - Ancash, 2022.

Tabla 9

Correlación de Rho Spearman entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Rho de Spearman			
		Calidad de servicio	Calidad de servicio
Calidad de servicio	Correlación de Spearman	1	0,810**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	30	

Fuente: Base de datos de estudio (Anexo 6)

Interpretación: De acuerdo a la tabla 9, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó un valor de, .810, siendo este de intensidad alta y con dirección positiva, también se visualiza una significancia de ($.000 < .050$), valor que indica que la significancia se encuentra por debajo del estándar (.05). Bajo ese sentido, se procedió a afirmar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Finalmente, permitió concluir que, la calidad de servicio se asocia significativa y directamente con la satisfacción del usuario.

Tabla 10

Tabla de resumen de las hipótesis específicas: Correlación de Rho de Spearman entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

		Rho de Spearman	Satisfacción del usuario
Calidad de servicio - Dimensiones	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0,710**
		Sig. (bilateral)	0,000
	Sensibilidad	Coeficiente de correlación	0,716**
		Sig. (bilateral)	0,000
	Seguridad	Coeficiente de correlación	0,713
		Sig. (bilateral)	0,000
	Empatía	Coeficiente de correlación	0,872**
		Sig. (bilateral)	0,000
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	0,533**
		Sig. (bilateral)	0,002

Fuente: Base de datos de estudio (Anexo 6)

Interpretación: De acuerdo a la tabla 10, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó un valor de, .710, en cuanto a fiabilidad, siendo este de intensidad alta y con dirección positiva, también se visualiza una significancia de (.000 < .050), valor que indica que la significancia se encuentra por debajo del estándar (.05). Bajo ese sentido. Finalmente, permitió concluir que, la dimensión de fiabilidad se asocia significativa y directamente con la satisfacción del usuario.

Además, se visualiza que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó un valor de, .716, en cuanto a sensibilidad, siendo este de intensidad alta y con dirección positiva, también se visualiza una significancia de (.000 < .050), valor que indica que la significancia se encuentra por debajo del estándar (.05). Bajo ese sentido. Finalmente, permitió concluir que, la dimensión de sensibilidad se asocia significativa y directamente con la satisfacción del usuario.

Asimismo, se visualiza que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó un valor de, .713, en cuanto a seguridad, siendo este de intensidad alta y con dirección positiva, también se visualiza una significancia de ($.000 < .050$), valor que indica que la significancia se encuentra por debajo del estándar (.05). Bajo ese sentido. Finalmente, permitió concluir que, la dimensión de seguridad se asocia significativa y directamente con la satisfacción del usuario.

Por otra parte, se visualiza que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó un valor de, .872, en cuanto a empatía, siendo este de intensidad alta y con dirección positiva, también se visualiza una significancia de ($.000 < .050$), valor que indica que la significancia se encuentra por debajo del estándar (.05). Bajo ese sentido. Finalmente, permitió concluir que, la dimensión de empatía se asocia significativa y directamente con la satisfacción del usuario.

Finalmente, se visualiza que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó un valor de, .533, en cuanto Elementos tangibles, siendo este de intensidad moderada y con dirección positiva, también se visualiza una significancia de ($.000 < .050$), valor que indica que la significancia se encuentra por debajo del estándar (.05). Bajo ese sentido. Finalmente, permitió concluir que, la dimensión de elementos tangibles se asocia significativa y directamente con la satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

En el contexto de la gestión pública, los Municipios hoy en día deben estar preocupados en que la calidad de servicio que brinda debe ser la mejor para sus usuarios y así satisfacerlos (López, 2017). El usuario al no recibir una buena atención por parte de los empleados de los entidades privadas y públicas generan un malestar que difícilmente se puede dar solución (Tangoa, 2018). En las instituciones existe una deficiencia en el servicio brindado por la falta de coordinación mediante planes estratégicos, el poco tiempo, conflicto de índole personal y laboral, en concreto una mala atención al usuario generando un bajo servicio e insatisfacción de los usuarios (Veliz, 2019).

Frente a lo detallado, el presente estudio busca responder a la formulación del problema: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Distrital de Moro - Ancash, 2022? En consecuencia, como resultado previo se determinó que existe un deficiente grado de la calidad de servicio por parte de los usuarios que acuden al Municipio distrital de Moro y en consecuencia una insatisfacción en los usuarios.

Es así que frente a los resultados que se muestra en el estudio, y de la perspectiva en analizar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del estudio, lo cual está constituido por el soporte teórico y también de la operacionalización de las variables. Para que el servicio sea eficaz es en relación con un beneficiario y también de los componentes de una institución que brinda servicio (Parasuraman et al, 1985). Así mismo Garvín (1988) citado por Lovelock y Wirtz (2015) la calidad de servicio se define de formas distintas por los usuarios de una manera perspectiva, dependiendo del contexto donde se encuentre. Para Bustamante et al., (2020) la calidad se define relativamente como concepto por el uso esperado y también lo que se percibe del servicio brindado.

En el marco descrito, la calidad de servicio se deriva del proceso de análisis, de lo que se logra en la comparación de ciertas expectativas de percibir el usuario (Guadalupe, 2020). La calidad de servicio debe estar en el cumplimiento de los objetivos, debe servir para el fin en el cual se diseñó, debe tener un uso adecuado, buscar las soluciones a las necesidades y proporcionar

buenos resultados (Aniorte, 2013). Olvera y Scheler (2009) la calidad de servicio es un criterio elemental para los usuarios y la institución que brinda servicio, lo cual es necesario directamente para la persona que tienen trato con el usuario, donde tienen el fin de que el usuario perciba en ellos el trato profesional y la seriedad de trabajo de la institución.

Con respecto a: calidad de servicio y satisfacción del usuario de un Municipio, se basa en el enfoque más utilizado que es la teoría de Marketing de Kotler (1997). De esta perspectiva se toma como referencia en los modelos encontrados en los estudios previos encontrados en (Poma, 2020), (Ulloa, 2019), (Navarro y lozano, 2018), el estudio presente se adopta en el modelo de análisis planteado en (Guadalupe y Torres, 2020), esto constituye en un modelo que tiene una forma más sólida y estructurado que se basa en la coincidencia con los estudios previos.

Es así que, por esta orden de ideas, donde es relevante describir que ciertas evidencias que dan cuenta con respecto a la validez de cada hallazgo demostrado en la investigación en cuestión. Lo cual la validez interna, la utilización de la metodología del enfoque cuantitativo, contribuyeron en que se logre resultados de manera estadística significativamente, y así se corrobore en el desarrollo de la hipótesis realizada, sobre la asociación de la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios que asisten al Municipio.

En consecuencia, la encuesta empleada como técnica de recopilación de datos, se efectuó 2 instrumentos que fueron elaborado por Guadalupe y Torres (2020), y así se adaptó en el presente estudio, lo cual permitió cuantificar el grado de la calidad de servicio percibido por parte de los usuarios, y también medir el grado de la satisfacción por parte de los usuarios que acuden a un Municipio, lo cual gozan de un constructor de validación, y están ligado de la teoría propuesta por Kotler (1997). Los dos instrumentos fueron adaptados por el investigador del presente estudio, así mismo fue validado ante el juicio crítico de tres expertos, lo cual se determinó la confiabilidad de los instrumentos donde se obtuvo un resultado alto de confiabilidad, A su vez, para el recojo de la información se hizo uso de una muestra representativa con un 95% de confianza, del tipo aleatorio simple.

De acuerdo a los estudios previos, se pudo identificar que existen escasos estudios a nivel y algunos a nivel nacional sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área urbano y rural de un Municipio, lo cual a partir de eso se puede tanto explicar e interpretar los resultados. Por tal motivo frente a la deficiencia acerca de la percepción del usuario sobre la calidad de servicio y la satisfacción, donde no existen estudios y tampoco aproximación teórica, que determinen la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

Así mismo, respecto a la correlación de las variables de calidad de servicio y la satisfacción del usuario (Objetivo general), se encontró que la mayoría (63,4%) de usuarios percibieron como regular la calidad de servicio, y a la vez consideran que el nivel de la satisfacción es regular. Luego de efectuar el análisis mediante la prueba de Tau-b de Kendall se obtuvo un valor de asociación directo y alto de 0,809 y una significancia de 0,000, indicando así que la calidad de servicio está asociada a la satisfacción del usuario. Por lo cual se aceptó la hipótesis de investigación, permitiendo mencionar que, si se brinda una buena calidad de servicio, el impacto de ello será que, el servicio se catalogará como un criterio positivo de satisfacción para los usuarios.

Para Bustamante et al., (2020) hicieron mención de que la calidad se define relativamente como concepto por el uso esperado y también lo que se percibe del servicio brindado. El usuario en toda institución de servicio tiene la última voz de referir si se cumplió con la satisfacción de sus necesidades, si acude a un servicio de una institución es porque pide apoyo de algún problema que presenta el usuario, y en caso suceda una insatisfacción es debido a que no recibió el apoyo adecuado esperado y continuará con la misma necesidad para que puedan asistirlo (Torres, 2018).

Dicho resultado, guarda similitud con las investigaciones de: Torres (2020), Guadalupe, (2020), Ulloa (2019), Paiva (2018), Navarro y lozano (2018), Vargas, (2018) todos ellos refieren que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acuden alguna área de un Municipio, se encuentran asociadas.

Del análisis descriptivo del nivel de la calidad de servicio del usuario (Objetivo 1), se encontró que la mayoría de usuarios que fluctúan en el área de desarrollo urbano y rural del Municipio distrital de Moro (73,4) perciben un nivel regular sobre la calidad de servicio, (23,3) perciben un nivel eficiente y el (3,3) nivel deficiente.

La calidad de servicio se deriva del proceso de evaluación de lo que se logra en la comparación de ciertas expectativas de percibir el usuario, o también es la forma de diferencia de un servicio brindado que el usuario recibe (Guadalupe, 2020). Olvera y Scheler (2009) mencionan que la calidad de servicio es esencial para los usuarios y la institución que brinda servicio, lo cual es necesario directamente para la persona que tienen trato con el usuario, donde tienen el fin de que el usuario perciba en ellos el trato profesional y la seriedad de trabajo de la institución.

Dichos resultados, se asimilan con los estudios de: Ulloa (2019) encontró que la calidad de servicio percibido por los usuarios fue de nivel medio el 47,4%, alto el 46,6% y bajo el 6,0%. Sin embargo, no coinciden con el estudio de Poma (2020) concluyó que existe un alto grado de servicio de calidad es influyente en la satisfacción del usuario. Así mismo Torres (2020) encontró que el grado de la calidad de servicio percibido por los usuarios fue alto el 63,7%, medio el 31,3% y bajo el 5,0%. También en el estudio de Guadalupe (2020) demostró que la calidad de servicio percibido por los usuarios fue de nivel eficiente el 53,3% y regular el 46,7%. Por otra parte, en el estudio de Paiva (2018) demostró en su resultado que la gestión de la calidad de servicio percibido en los usuarios fue deficiente el 40,0%, bueno el 31,8%, regular el 25,6%, muy bueno y deficiente el 1,0%.

Por consiguiente, con respecto a la satisfacción del usuario (Objetivo 2), se encontró que, casi en la totalidad de usuarios que acuden al área de desarrollo urbano y rural del Municipio distrital de Moro (63,4) perciben un nivel regular de satisfacción, mientras (33,3) manifiestan una percepción de nivel bueno sobre la satisfacción y (3,3) un nivel malo.

Abd-El-Salam, (2016) menciona que, la satisfacción con respecto al usuario se debe por la consecuencia que se compara de lo que se percibe de la

calidad con el desempeño real del servicio brindado al usuario. Según Fernández (2020) debe complacerse al usuario ya que es el objeto o razón de una institución de servicio, esta satisfacción es debido a la consecuencia que se tiene de similitud con lo que se espera y la forma como se brinda el servicio.

Con respecto a los estudios con resultados que se asemejan al estudio se tiene el de Guadalupe, (2020) en su resultado concluyó que la satisfacción del usuario fue de nivel regular el 74,3% y alto el 25,3%. Ulloa (2019) en su resultado se encontró que la satisfacción del usuario fue de nivel medio el 51,3%, alto el 39,7%, bajo el 9,0%. Paiva (2018) se demostró en su resultado que el nivel de la satisfacción fue regular el 32,8%, bueno el 24,6%, deficiente el 22,6%, muy deficiente el 14,9% y muy bueno el 5,1%. Difiere con el estudio de Torres (2020) quien determinó que el grado de la satisfacción del usuario fue alto el 60,0%, medio el 35,0% y bajo el 5,0%. Asimismo, Vargas, (2018) en su resultado demostró que la satisfacción del usuario fue de nivel alto el 43,3%, bajo el 31,3% y medio el 25,4%.

Por último, se pretendió determinar la asociación que presenta cada dimensión de la calidad de servicio con la variable de satisfacción del usuario (Objetivo 3), donde se encontró que el mayor porcentaje fue que el 36,7% que perciben como regular a la dimensión de fiabilidad, por lo que consideran que el grado de la satisfacción es regular. Además, el 36,7% que perciben como deficiente a la dimensión de sensibilidad, y consideran que el nivel de la satisfacción es regular. Asimismo, el 63,3% perciben como regular a la empatía, y consideran que el nivel de satisfacción es regular. Finalmente, el 43,3% perciben como regular a los elementos tangibles, y consideran que el grado de satisfacción es regular.

Por otro lado, en base al análisis que se realizó por medio de la prueba de Tau-b de Kendall, se puede reflejar que la calidad de servicio y sus dimensiones (Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles) se asocian con la satisfacción del usuario, con una correlación directa y fuerte Fiabilidad (0,677), sensibilidad (0,677), seguridad (0,695), empatía (0,871) y moderado los elementos tangibles (0,513).

Según Duque (2005) refiere que la fiabilidad es la capacidad que tiene una institución privada o pública en otorgar un servicio de manera considerable, metódica y a la misma segura. Berry y Zeithami (1997) mencionan que la sensibilidad es una habilidad de los trabajadores de la institución que aportan en dar solución al problema que el usuario está presentando. Duque (2005) refiere que la seguridad se deriva de la capacidad que una entidad otorga a un consumidor o comensal, manteniendo su bienestar, ofreciéndole además un servicio de atención única. También refiere que los elementos tangibles son aquellas apreciaciones que se tiene con el servicio brindado por una institución en un determinado lugar, es la percepción del usuario de ver el lugar donde recibe su atención, la infraestructura del área, los equipos y materiales que tienen, los procedimientos realizados y como los trabajadores se ven.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Del objetivo general, se concluye que existe una relación de intensidad media alta y con dirección positiva ($Rho = .810$) y una significancia ($.000 < .050$) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Distrital de Moro, 2022.

Segunda: Se determinó que el nivel de la calidad de servicio percibido por el usuario del área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad distrital de Moro, es regular con un 73.4%.

Tercera: Se determinó que el nivel de satisfacción percibido por el usuario del área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad distrital de Moro, es regular con un 63.4%.

Cuarta: De acuerdo a la dimensión fiabilidad, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de, .710, de intensidad alta y con dirección positiva, con una significancia de ($.000 < .050$). Y se concluyó que, la fiabilidad se relaciona significativa y directamente con la satisfacción del usuario del área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad distrital de Moro, 2022.

Además, para la dimensión sensibilidad, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de, .716, de intensidad alta y con dirección positiva, con una significancia de ($.000 < .050$). Y se concluyó que, la sensibilidad se relaciona significativa y directamente con la satisfacción del usuario del área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad distrital de Moro, 2022.

Asimismo, para la dimensión seguridad, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de, .713, de intensidad alta y con dirección positiva, con una significancia de ($.000 < .050$). Y se concluyó que, la seguridad se relaciona significativa y directamente con la satisfacción del usuario del área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad distrital de Moro, 2022.

De esa manera, para la dimensión empatía, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de, .872, de intensidad alta y con dirección positiva, con una significancia de ($.000 < .050$). Y se concluyó que, la empatía se relaciona significativa y directamente con la satisfacción del usuario del área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad distrital de Moro, 2022.

Finalmente, para la dimensión elementos tangibles, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de, .533, de intensidad moderada y con dirección positiva, con una significancia de ($.000 < .050$). Y se concluyó que, los elementos tangibles se relacionan significativa y directamente con la satisfacción del usuario del área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad distrital de Moro, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere al gerente de la Municipalidad distrital de Moro lo siguiente:

Primera: Evaluar y proponer parámetros de calidad de servicio a brindar en la Municipalidad distrital de Moro, de manera consensuada entre los diferentes niveles de la entidad pública, en la que se deba incluir la participación total de los colaboradores, para poder garantizar y ofrecer una óptima satisfacción del usuario.

Segunda: Realizar capacitaciones a los funcionarios públicos involucrados, en materia de calidad de servicio y las contribuciones que ofrece en la satisfacción de los usuarios y toma de decisiones efectiva, de modo que se fortalezca las competencias laborales, se puedan resolver inconvenientes presentados en la entidad y se plasmen en la atención hacia el usuario, ofreciéndoles facilidades de acceso o de aquello que deseen solicitar.

Tercera: Ejercer una labor de forma articulada entre los funcionarios públicos y jefes de área, en el que todos manejen y se difunda una sola información, mediante reuniones, exposiciones y afiches informativos, con la intención de impartir dicha información a todos los usuarios de manera homogénea, y poder asegurar una buena calidad de servicio.

Cuarta: Establecer y brindar cuestionarios concisos y claros acerca de satisfacción, donde los usuarios puedan brindar sus opiniones referentes a la calidad de servicio que se percibe, y basado en los resultados obtenidos se podrán diseñar e implementar estrategias, los cuales reforzarán de manera positiva la satisfacción del usuario.

Quinta: Proponer y difundir consorcios en el área de investigación, tanto internos como externos de la municipalidad distrital, en temas de calidad de servicio enfocadas en el usuario, a fin de que se promuevan futuras investigaciones considerando otros aspectos que permitan a la entidad incrementar el nivel de calidad de servicio que ofrecen.

REFERENCIAS

- Abd-El-Salam, E. (2016). The impact of corporate image and reputation on service quality, customer satisfaction and customer loyalty: Testing the mediating role. Case analysis in an international service company. *Journal of Business and Retail Management Research*, 8(1), 130-153. https://www.researchgate.net/publication/285928787_The_impact_of_corporate_image_and_reputation_on_service_quality_customer_satisfaction_and_customer_loyalty_Testing_the_mediating_role_Case_analysis_in_an_international_service_company
- Aguilar, A (2017). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del programa de crecimiento y desarrollo del niño en el centro de salud estatal de la provincia de Trujillo. *Ex Cathedra En Negocios*, 2(7), 7-27. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/excathedraennegocios/article/view/1961>
- Berry, L., Brown, C. y Bennett, D. (1989). *Calidad de servicio Una Ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Díaz de santos.
- Buendia, L., Colás, P. y Hernandez, F. (1998). Métodos de investigación en Psicopedagógico. *Revista Fuentes*. (1). <https://revistascientificas.us.es/index.php/fuentes/article/view/2301>
- Canzio, C. y Zarela, C. (2018). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este - 2018*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/ccf96aa7-2099-4897-b705-d3da418b24d8>
- Carmines, E. y Zeller, R. (1979). *Evaluation of reliability and validity*. Sage publications. <https://methods.sagepub.com/book/reliability-and-validity-assessment>
- Caruana, A. (2016). Service loyalty: the effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36 (7/8), 811-828.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/03090560210430818/full/html>

- Castello, E. (1996). *Dirección y organización de entidades financieras*. Madrid: ESIC.
- Chsalla, D. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo, Región Cusco, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71366>
- Claude, J., Dieudonné, A. y Nkene, R. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3), 110 – 123. <https://articlegateway.com/index.php/JMDC/article/view/2242/2132>
- Dávila, K. y Flores, M. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante turístico el cántaro E.I.R.L de Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio USAT. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/848>
- Emmanuel, B. y Priscilla, O. (2022) A Review of Corporate Social Responsibility and Its Relationship with Customer Satisfaction and Corporate Image. *Open Journal of Business and Management*, 1(10), 715-728. <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=115749>
- Emrah, K. y Sami, A. (2019). Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality. *Business and Economics Research Journal*, 10(4), 885-901. <https://www.researchgate.net/publication/334710506> Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality The Case of Ardahan Municipality
- García, B. (2022). Literature review enterprise information system user satisfaction: data quality analysis, information quality, and service quality.

Dinasti International Journal of Digital Business Management, 3(4), 284-292. <https://dinastipub.org/DIJDBM/article/view/1260>

García, J. (1998). *Calidad total como estrategia de creación de valor en el mercado financiero: dimensiones que comprende*. Málaga: AEDEN.

Goshime, Y., Kitaw, D. y Jilcha, K. (2018). Lean manufacturing as a vehicle for improving productivity and customer satisfaction: A literature review on metals and engineering industries. *International Journal of Lean Six Sigma*, 10(2), 691-714. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJLSS-06-2017-0063/full/html>

Grade, I. (2000). *Marketing de los servicios*. España: ESIC Editorial.

Grande, I., y Abascal, E. (2017). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. (13. ed.). España: ESIC Editorial.

Hansemark, O. y Albinson, M. (2004). Customer Satisfaction and Retention: The experiences of individual employees. *Managing Service Quality: An international Journal*, 14(1), 40-57. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09604520410513668/full/html>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. Ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

Hossain, M., Hasan, R., Kabir, S., Mahbub, N., y Zayed, N. (2019). Customer participation, value, satisfaction, trust and loyalty: an interactive and collaborative strategic action. *Academy of Strategic Management Journal*, 18(3), 1-7. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/customer-participation-value-satisfaction-trust/docview/2294441917/se-2>

Kaura, U., Woerter, M. y Arvanitis, F. (2015). Technology and knowledge transfer from university industry in Switzerland: what university scientists think about cooperation with private companies. *SSRN Electronic Journal*, 37 (10), 1865-1883. https://www.researchgate.net/publication/5160468_University-Industry_Knowledge_Interaction_in_Switzerland_What_University_Scientists_Think_About_Co-Operation_With_Private_Enterprises

- Khan, M. y Fasih, M. (2016). Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: evidence from the banking sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 8(2), 331-354. <http://jespk.net/publications/180.pdf>
- Kotler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de marketing*. (12.^a ed.). México: Pearson Educación.
- Kumar, P. y Kaur, A. (2021). Relationship between E-CRM, Customer Experience, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Banking Industry: A Review of Literature. *International Journal of Multidisciplinary*, 6(2), 127-137. <https://cutt.ly/cLLCpVz>
- Machaca, S. y Mamani, S. (2021). *Calidad de atención en el servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Ichuña, Moquegua 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15076>
- Majekodunmi, S. y Oginni, B. (2020). Effect of product innovation on customer satisfaction: an overview of insight into Nigerian service market effect of product innovation on customer satisfaction: an overview of insight into Nigerian service market. *Noble International Journal of Social Sciences Research*, 4(1), 1-7. <https://acortar.link/BplUc5>
- Mamani, D. (2019). *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Villa el Salvador – Lima, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2032#:~:text=Los%20resultados%20de%20correlaci%C3%B3n%20entre,coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n%20de%20Rho>
- Mejía, M. (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes* Coordinación. México: Carmen Lira Mejía.

- Mohammed, A. (2018). A conceptual model of corporate social responsibility dimensions, brand image, and customer satisfaction in Malaysian hotel industry. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 39(2), 358-364. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2452315118302182>
- Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el hospital santa rosa de puesto Maldonado*. [Tesis de maestría, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio UAP. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
- Morocho, T. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alparcero S.A., 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1809>
- Nxumalo, N. y Hoque, M. (2021). *Determining Service Quality and Customer Satisfaction at eThekweni Municipality in South Africa*. Durman SOUTH AFRICA. <https://www.dpublication.com/abstract-of-2nd-worldmbe/b-440/>
- Otto, A., Szymanski, D. y Varadarajan, R. (2019). Customer satisfaction and firm performance: insights from over a quarter century of empirical research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1(48), 543-564. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11747-019-00657-7>
- Otzen, T. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
- Paiva, O. (2018). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28586>

- Poma, C. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en las municipalidades distritales de tambo y chilca en el año 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44209/Poma_VCE%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Priyanka, A. y Sarang, N. (2018). Linkages Between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Literature Review. *IUP Journal of Marketing Management*, 17(4), 30-43. <https://www.proquest.com/openview/48a589bc526754673c894f436c0c7755/1?pq-origsite=gscholar&cbl=54464>
- Rao, A, y Monroe, K. (2017). The effect of Price, Brand name, and store name on buyers' perceptions of product quality: an integrative review. *Journal of Marketing Research*, 26(3), 351-357. <https://www.jstor.org/stable/3172907>
- Riyardi, A., Fahmy-Abdullah, A., Kusdiyanto, S. y Triyono, K. (2019). A Literature Review: Which Regulation is Feasible for Assessing User Satisfaction with Terminal Services? *Budapest International Research and Critics Institute*, 2(4), 146-153. <https://bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/664>
- Saavedra, J. (2019). *Propuesta de un modelo de calidad de servicio para mejorar la calidad de la atención en la Municipalidad Distrital de Moro* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Santa] Repositorio UNS. <http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3219/48907.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid: Organización mundial del Turismo. <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Sokchan, O., Rathny, S., Leaksmy, C. y Chakriya, C. (2018). Customer Satisfaction and Service Quality in the Marketing Practice: Study on Literature Review. *Asian Themes in Social Sciences Research*, 1(1), 21-27. <http://www.knowledge-press.com/index.php/ATSSR/article/view/6>

- Tabuyo, J., Koh, J., Hiponia, K. y Katsumata, E. (2019). Touristic Restaurants In Tagaytay City: A Service Quality Approach. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality & Tourism*, 8(2), 193–216. <https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20203188352>
- Tawfiq, K. (2021). Measuring the Satisfaction Citizen of the Service Quality in Municipal Jenin Area in Palestine. *Kansa university reports*, 63(01). <https://www.kansaiuniversityreports.com/article/measuring-the-satisfaction-citizen-of-the-service-quality-in-municipal-jenin-area-in-palestine>
- Torres, A. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Yauya – Ancash 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49356>
- Ulloa, S. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, La Libertad, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39674>
- Varas, H. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: MACRO. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Vergara, J., Quesada, V. y Blanco, I. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Ingeniare Revista chilena de ingeniería*, 19(3), 420-428. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052011000300011
- Wydyanto, W. y Ridho, L. (2021). Determination of purchasing decisions and customer satisfaction: analysis of service quality and product quality (marketing management literature review). *Dinasti International Journal of Digital Business Management and Social Science*, 2(3), 565-575. <https://www.dinastipub.org/DIJEMSS/article/view/822>

Xolani, E. (2021). *An evaluation of customer satisfaction with water service quality in the umgungundlovu district municipality*. [Tesis de Maestría, Durban University of Technology]. Repositorio DUT. <https://openscholar.dut.ac.za/handle/10321/3909>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Numero de ítems	Escala de medición
Calidad de servicio	Según Zeithaml & Berry (1992) citado en Dávila y Flores (2017) mencionan que la calidad de servicio se basa en el acercamiento del servicio que ofrece la institución y lo solicitado por el usuario, esto dado en la percepción y realidad, aquí el usuario observa todos los sucesos apoyándose en la comparación de su expectativa que tiene del concepto servicio.	La calidad del servicio se midió de forma ordinal, donde se aplicó un cuestionario con 18 ítems, dividido en las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.	Fiabilidad	Tiempo en la Atención	1 y 2	Escala ordinal Calidad de servicio: Bueno: 49.72 Regular: 25-48 Malo: 0-24
				Disponibilidad en la atención	3 y 4	
			Sensibilidad	Información en la atención	5 y 6	
				Disposición en la atención	7 y 8	
			Seguridad	Confianza al momento de la atención	9 y 10	
				Conocimiento al momento de la realización de los tramites	11	
			Empatía	Buena actitud de colaboración durante la administración	12, 13 y 14	
			Elementos tangibles	Aquello que no debe es entregado de manera física, pero que sirve para brindar un buen servicio.	15, 16, 17 y 18	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Numero de ítems	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Según Oliver (2009), refiere que la satisfacción se origina en el sentimiento de bienestar de haber logrado algo que cubren la necesidad del usuario, su estado mental se inclina hacia el servicio esperado, donde compara el servicio respondiendo a sus expectativas y necesidades.	La satisfacción del usuario se medirá ordinalmente por medio de un cuestionario de 20 ítems, lo cual se dividió en 5 dimensiones como es la distribución de las oficinas, confort de las oficinas, distribución de las áreas comunes, distribución de las áreas complementarias y mantenimiento.	Calidad funcional percibida	Solución de queja, servicio esperado, servicio satisfecho y personal con conocimiento.	1, 2, 3 y 4	Escala ordinal Satisfacción del usuario : Alto: 54-80 Medio: 27-53 Bajo: 0-26
			Calidad técnica percibida	Tiempo necesario para absolver su necesidad y servicio conforme	5, 6, 7 y 8	
			Valor percibido	Transmite confianza, precios adecuados y solución de problemas	9, 10, 11 y 12	
			Confianza	No cometer errores, preocupación por la necesidad del usuario.	13, 14, 15 y 16	
			Expectativa	. Servicios adaptados, atención personalizada y personal preparada.	17, 18, 19 y 20	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Escala valorativa “calidad de servicio de la Municipalidad de Moro”

Estimado(a) Usuarios del Distrito de Moro:

La presente encuesta se elaboró con la finalidad de desarrollar la investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad de Moro, 2022”. Por ello, con el mayor respeto les presento una serie de preguntas orientadas a medir la calidad de servicio de los usuarios en la Municipalidad de Moro; con las alternativas del 1 al 5, por lo que se sugiere responder lo más honestamente posible.

Instrucciones. A continuación, se presenta una serie de preguntas orientadas a medir la calidad de servicio, donde debe responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a la siguiente escala de frecuencia:

1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: a veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre

Recuerda que, este instrumento es anónimo y confidencial.

N	Dimensión fiabilidad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Los trabajadores de la Municipalidad, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?					
2	¿Cuándo usted tiene un problema, los trabajadores de la municipalidad muestran un sincero interés en resolverlo?					
3	¿Los trabajadores de la municipalidad desempeñan bien su servicio brindado?					
4	¿Los trabajadores de la municipalidad proporcionan bien sus servicios en el momento que prometen hacerlo?					
	Dimensión sensibilidad					
5	¿La gestión municipal actual les informa a los usuarios las mejoras de los servicios?					

6	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio de acuerdo a las necesidades de los usuarios?					
7	¿Los trabajadores de la municipalidad muestran disposición para brindar servicio rápido?					
8	¿La gestión municipalidad realiza encuesta de satisfacción a los usuarios?					
	Dimensión seguridad					
9	¿Siente seguridad al momento de realizar un trámite en la municipalidad?					
10	¿Los trabajadores de la municipalidad le transmiten confianza para realizar los trámites?					
11	¿Los trabajadores de la municipalidad poseen los conocimientos necesarios para resolver sus inquietudes y sus problemas?					
	Dimensión empatía					
12	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan una atención individualizada hacia los usuarios?					
13	¿Siente que los trabajadores de la municipalidad comprenden sus problemas y ayudan a resolverlos?					
14	¿Siente que los trabajadores de la municipalidad tienen habilidad para atender las necesidades de sus usuarios?					
	Dimensión elementos tangibles					
15	¿Los equipos que utilizan los trabajadores de la municipalidad son modernos?					
16	¿La distribución física de los ambientes de la municipalidad son adecuados?					
17	¿Los trabajadores de la municipalidad utilizan su uniforme de manera apropiada?					
18	¿Los materiales de la municipalidad en el ámbito informativo y de servicios son adecuados?					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa “calidad de servicio de la Municipalidad de Moro”
Autor original:	Villanueva Valverde, Jhon Jairo (2022)
Nombre instrumento original	Escala valorativa “calidad de servicio de la Municipalidad de Moro”
Dimensiones:	Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles
N° de ítems	18
Escala de valoración de ítems:	1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: a veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Moro
Administración:	Auto reporte individual
Duración:	Cinco minutos (Aproximadamente)
Objetivo:	Describir la calidad de servicio del usuario en el área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Distrital de Moro - Ancash, 2022
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de 3 expertos con grado de doctor y maestros. Calificando como aplicable al instrumento.
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad alto (Alfa = 0,857)
Unidades de información:	Usuarios de la Municipalidad Provincial de Moro
Organización:	Dimensiones – N° de preguntas Fiabilidad (1 – 4) Sensibilidad (5 – 8) Seguridad (9 – 11) Empatía (12 – 14) Elementos tangibles (15 - 18)
Niveles /Valores finales	Bueno : 49 - 72 Regular : 25 - 48 Malo : 0 - 24

Escala valorativa "Satisfacción del usuario de la Municipalidad de Moro"

Estimado(a) Usuarios del Distrito de Moro:

La presente encuesta se elaboró con la finalidad de desarrollar la investigación titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad de Moro, 2022". Por ello, con el mayor respeto les presento una serie de preguntas orientadas a medir la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Moro; con las alternativas del 1 al 5, por lo que se sugiere responder lo más honestamente posible.

Instrucciones. A continuación, se presenta una serie de preguntas orientadas a medir la calidad de servicio, donde debe responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a la siguiente escala de frecuencia:

1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: a veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre

Recuerda que, este instrumento es anónimo y confidencial.

N	Dimensión calidad funcional percibida	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Cree usted que el personal de la Municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus quejas.					
2	Cree usted que la Municipalidad da el servicio que usted espera.					
3	Cree usted que el personal de la Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.					
4	Cree usted que la Municipalidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras municipalidades.					
	Dimensión calidad técnica percibida					
5	Opina usted que la calidad de los servicios prestados en la Municipalidad al usuario es excelente.					
6	Opina usted que el personal de la Municipalidad le da el tiempo necesario para absolver su necesidad.					
7	Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en la Municipalidad.					

8	Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de la Municipalidad					
Dimensión valor percibido						
9	Percibe usted que tiene confianza en la Municipalidad					
10	Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por la Municipalidad					
11	Percibe usted que cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados en la Municipalidad, mostro un interés por resolverlo.					
12	Percibe usted que el personal de la Municipalidad valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.					
Dimensión empatía						
13	Piensa usted que el personal de la Municipalidad le trata con confianza.					
14	Piensa usted que el personal de la Municipalidad desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar algún trámite.					
15	Piensa usted que la Municipalidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios.					
16	Piensa usted que el personal de la Municipalidad cumple con el servicio que promete.					
Dimensión expectativa						
17	Considera usted que el servicio que ofrece en la Municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario.					
18	Considera usted que el personal de la Municipalidad es claro en explicarle o brindarle la información solicitada.					
19	Considera usted que el personal de la Municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.					
20	Considera usted que el personal de la Municipalidad simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa “satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Moro”																		
Autor original:	Villanueva Valverde, Jhon Jairo (2022)																		
Nombre instrumento original	Escala valorativa “satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Moro”																		
Dimensiones:	Calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza, expectativa																		
N° de ítems	18																		
Escala de valoración de ítems:	1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: a veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre																		
Ambito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Moro																		
Administración:	Auto reporte individual																		
Duración:	Cinco minutos (Aproximadamente)																		
Objetivo:	Identificar la satisfacción del usuario en el área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Distrital de Moro - Ancash, 2022																		
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de 3 expertos con grado de doctor y maestros. Calificando como aplicable al instrumento.																		
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad alto (Alfa = 0,870)																		
Unidades de información:	Usuarios de la Municipalidad Provincial de Moro																		
Organización:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;">Dimensiones</td> <td style="text-align: center;">–</td> <td style="width: 40%;">N° de preguntas</td> </tr> <tr> <td>Calidad funcional percibida</td> <td></td> <td>(1 – 4)</td> </tr> <tr> <td>Calidad técnica percibida</td> <td></td> <td>(5 – 8)</td> </tr> <tr> <td>Valor percibido</td> <td></td> <td>(9 – 12)</td> </tr> <tr> <td>Confianza</td> <td></td> <td>(13 – 16)</td> </tr> <tr> <td>Expectativa</td> <td></td> <td>(17 – 20)</td> </tr> </table>	Dimensiones	–	N° de preguntas	Calidad funcional percibida		(1 – 4)	Calidad técnica percibida		(5 – 8)	Valor percibido		(9 – 12)	Confianza		(13 – 16)	Expectativa		(17 – 20)
Dimensiones	–	N° de preguntas																	
Calidad funcional percibida		(1 – 4)																	
Calidad técnica percibida		(5 – 8)																	
Valor percibido		(9 – 12)																	
Confianza		(13 – 16)																	
Expectativa		(17 – 20)																	
Niveles /Valores finales	Alto : 54 – 80 Medio : 27 – 53 Bajo : 0 – 26																		

Anexo 3. Validez y confiabilidad

Certificado de validez de contenido del instrumento

ANEXO 1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:
DRA. MARIBEL ENAIDA ALEGRE JARA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle un saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa académico de maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo Filial Chimbote, se requiere validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual se optará el grado de Maestro.

El título de la investigación es: “**Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad de Moro, 2022**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Villanueva Valverde Jhon Jairo

DNI: 44585066

ANEXO 2

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE 1

Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO

Según Zeithaml & Berry (1992) citado en Dávila y Flores (2017) mencionan que la calidad de servicio se basa en el acercamiento del servicio que ofrece la institución y lo solicitado por el usuario, esto dado en la percepción y realidad, aquí el usuario observa todos los sucesos apoyándose en la comparación de su expectativa que tiene del concepto servicio.

DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO

Dimensión 1: Fiabilidad

Cottle (1991) citado en Rivera (2018) la fiabilidad está basada en la habilidad que se tiene para organizarse y brindar un servicio de una manera adecuada y constante; de tal manera que la empresa cumpla sus promesas, entregas, precios y soluciones.

Dimensión 2: Sensibilidad

Berry y Zeithami (1997) mencionan que es una habilidad de los trabajadores de la institución que aportan en dar solución al problema que el usuario está presentando, así mismo brindar un servicio de parte de ellos activo, correcto y raudo, teniendo como consecuencia una pronta asistencia de lo solicitado, ya sea el motivo por quejas, preguntas o solución del problema que refieren los usuarios ante la institución.

Dimensión 3: Seguridad

Duque (2005) refiere que es la habilidad de los trabajadores de una manera inteligente y de ser atentos que sostienen a la hora de brindar una confianza a los usuarios a quienes se les brinda un servicio.

Dimensión 4: Empatía

Es referida a cómo se vela por la atención y a la protección personalizada que se le otorga al consumidor; de modo que la organización siempre debe enfocarse también en sus consumidores y las necesidades que requieran, con el objetivo de fidelizarlos con el tiempo y generar contribuciones (Cottle, 1991 citado en Rivera, 2018).

Dimensión 5: Elementos tangibles

Duque (2005) refiere que del servicio brindado es la parte visible, son aquellas apreciaciones que se tiene con el servicio brindado por una institución en un determinado lugar, es la percepción del usuario de ver el lugar donde recibe su atención, la infraestructura del área, los equipos y materiales que tienen, los procedimientos realizados y como los trabajadores se ven.

ANEXO 2

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE 2

Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Según Oliver (2009), refiere que la satisfacción se origina en el sentimiento de bienestar de haber logrado algo que cubren la necesidad del usuario, su estado mental se inclina hacia el servicio esperado, donde compara el servicio respondiendo a sus expectativas y necesidades.

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Dimensión 1: Calidad funcional percibida

Mejías y Manrique (2011) desarrollo que se da en la relación entre el trabajador y el usuario cuando se ejecuta el término del servicio, es todo brindado al usuario, aquellos resultados forman parte de la experiencia sobre la calidad de servicio, donde se rescata los indicadores como la solución de quejas, la espera del servicio, satisfacción del servicio y el conocimiento de la persona

Dimensión 2: Calidad técnica percibida

Mejías y Manrique (2011) es lo que el usuario recibe, es la consecuencia del proceso, donde se destaca la puntualidad del servicio brindado, donde se destaca los indicadores como el tiempo de resolver ciertas dudas, con formalidad del servicio.

Dimensión 3: Valor percibido

Se basa en el trato del usuario con el trabajador que brinda servicio, ahí se ve reflejado el desempeño cuando se ejecuta el servicio solicitado y la utilidad del beneficio después de la entrega del servicio, dentro de sus indicadores se encuentra la transmisión de confianza, adecuados precios y los problemas resueltos (Mejías y Manrique, 2011).

Dimensión 4: Confianza

Respuesta de satisfacción e insatisfacción del usuario ante el servicio recibido, además, es la experimentación ante el proceso del servicio donde referirá estar conforme o no, se originan a base de la perspectiva y de los sentimientos del uso del servicio, el usuario se complace al recibir el servicio brindado o en lo contrario se mostrará descontento, dentro de los indicadores se presenta las necesidades preocupadas y errores minimizados (Mejías y Manrique, 2011).

Dimensión 5: Expectativa

Es el estado de ánimo del usuario en adquirir un servicio que desea obtener, donde se rescata la puntualidad del término del servicio, sus indicadores se basaron en la adaptación del servicio, atención personalizada, personal capacitado (Mejías y Manrique, 2011).

ANEXO 3

Tabla de Operacionalización de la variable 1: Calidad de servicio

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS / PREGUNTAS
Independiente: "Calidad de servicio"	Fiabilidad	Tiempo en la Atención	¿ Los trabajadores de la Municipalidad, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?
			¿ Cuándo usted tiene un problema, los trabajadores de la municipalidad muestran un sincero interés en resolverlo?
		Disponibilidad en la atención	¿ Los trabajadores de la municipalidad desempeñan bien su servicio brindado?
			¿ Los trabajadores de la municipalidad proporcionan bien sus servicios en el momento que prometen hacerlo?
	Sensibilidad	Información en la atención	¿ La gestión municipal actual les informa a los usuarios las mejoras de los servicios?
			¿ Los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio de acuerdo a las necesidades de los usuarios?
		Disposición en la atención	¿ Los trabajadores de la municipalidad muestran disposición para brindar servicio rápido?
			¿ La gestión municipalidad realiza encuesta de satisfacción a los usuarios?
	Seguridad	Confianza al momento de la atención	¿ Siente seguridad al momento de realizar un trámite en la municipalidad? ¿ Los trabajadores de la municipalidad le transmiten confianza para realizar los trámites?
		Conocimiento al momento de la realización de los tramites	¿ Los trabajadores de la municipalidad poseen los conocimientos necesarios para resolver sus inquietudes y sus problemas?
	Empatía	Buena actitud de colaboración durante la administración	¿ Los trabajadores de la municipalidad brindan una atención individualizada hacia los usuarios?
			¿ Siente que los trabajadores de la municipalidad comprenden sus problemas y ayudan a resolverlos?
			¿ Siente que los trabajadores de la municipalidad tienen habilidad para atender las necesidades de sus usuarios?
	Elementos tangibles	Aquello que no debe es entregado de manera física, pero que sirve para brindar un buen servicio.	¿ Los equipos que utilizan los trabajadores de la municipalidad son modernos?
			¿ La distribución física de los ambientes de la municipalidad son adecuados?
			¿ Los trabajadores de la municipalidad utilizan su uniforme de manera apropiada?
¿ Los materiales de la municipalidad en el ámbito informativo y de servicios son adecuados?			

ANEXO 3

Tabla de Operacionalización de la variable 1: Calidad de servicio

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS / PREGUNTAS
Independiente: "Calidad de servicio"	Fiabilidad	Tiempo en la Atención	¿ Los trabajadores de la Municipalidad, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?
			¿ Cuándo usted tiene un problema, los trabajadores de la municipalidad muestran un sincero interés en resolverlo?
		Disponibilidad en la atención	¿ Los trabajadores de la municipalidad desempeñan bien su servicio brindado?
			¿ Los trabajadores de la municipalidad proporcionan bien sus servicios en el momento que prometen hacerlo?
	Sensibilidad	Información en la atención	¿ La gestión municipal actual les informa a los usuarios las mejoras de los servicios?
			¿ Los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio de acuerdo a las necesidades de los usuarios?
		Disposición en la atención	¿ Los trabajadores de la municipalidad muestran disposición para brindar servicio rápido?
			¿ La gestión municipalidad realiza encuesta de satisfacción a los usuarios?
	Seguridad	Confianza al momento de la atención	¿ Siente seguridad al momento de realizar un trámite en la municipalidad? ¿ Los trabajadores de la municipalidad le transmiten confianza para realizar los trámites?
		Conocimiento al momento de la realización de los tramites	¿ Los trabajadores de la municipalidad poseen los conocimientos necesarios para resolver sus inquietudes y sus problemas?
	Empatía	Buena actitud de colaboración durante la administración	¿ Los trabajadores de la municipalidad brindan una atención individualizada hacia los usuarios?
			¿ Siente que los trabajadores de la municipalidad comprenden sus problemas y ayudan a resolverlos?
			¿ Siente que los trabajadores de la municipalidad tienen habilidad para atender las necesidades de sus usuarios?
	Elementos tangibles	Aquello que no debe es entregado de manera física, pero que sirve para brindar un buen servicio.	¿ Los equipos que utilizan los trabajadores de la municipalidad son modernos?
			¿ La distribución física de los ambientes de la municipalidad son adecuados?
			¿ Los trabajadores de la municipalidad utilizan su uniforme de manera apropiada?
¿ Los materiales de la municipalidad en el ámbito informativo y de servicios son adecuados?			

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿Los trabajadores de la Municipalidad, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	x		x		x		
2	¿Cuándo usted tiene un problema, los trabajadores de la municipalidad muestran un sincero interés en resolverlo?	x		x		x		
3	¿Los trabajadores de la municipalidad desempeñan bien su servicio brindado?	x		x		x		
4	¿Los trabajadores de la municipalidad proporcionan bien sus servicios en el momento que prometen hacerlo?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD							
5	¿La gestión municipal actual les informa a los usuarios las mejoras de los servicios?	x		x		x		
6	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	x		x		x		
7	¿Los trabajadores de la municipalidad muestran disposición para brindar servicio rápido?	x		x		x		
8	¿La gestión municipalidad realiza encuesta de satisfacción a los usuarios?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD							
9	¿Siente seguridad al momento de realizar un trámite en la municipalidad?	x		x		x		
10	¿Los trabajadores de la municipalidad le transmiten confianza para realizar los trámites?	x		x		x		
11	¿Los trabajadores de la municipalidad poseen los conocimientos necesarios para resolver sus inquietudes y sus problemas?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA							
12	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan una atención individualizada hacia los usuarios?	x		x		x		
13	¿Siente que los trabajadores de la municipalidad comprenden sus problemas y ayudan a resolverlos?	x		x		x		
14	¿Siente que los trabajadores de la municipalidad tienen habilidad para atender las necesidades de sus usuarios?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES							
15	¿Los equipos que utilizan los trabajadores de la municipalidad son modernos?	x		x		x		
16	¿La distribución física de los ambientes de la municipalidad son adecuados?	x		x		x		
17	¿Los trabajadores de la municipalidad utilizan su uniforme de manera apropiada?	x		x		x		
18	¿Los materiales de la municipalidad en el ámbito informativo y de servicios son adecuados?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

30 de junio del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: MARIBEL ENAIDA ALEGRE JARA

DNI: 32959163

Especialidad del evaluador: DOCTOR EN GESTIÓN Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Centro de labores: DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA



MARIBEL ENAIDA ALEGRE JARA
DNI: 32959163

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA							
1	Cree usted que el personal de la Municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus quejas.	X		X		X		
2	Cree usted que la Municipalidad da el servicio que usted espera.	X		X		X		
3	Cree usted que el personal de la Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
4	Cree usted que la Municipalidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras municipalidades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA							
5	Opina usted que la calidad de los servicios prestados en la Municipalidad al usuario es excelente.	X		X		X		
6	Opina usted que el personal de la Municipalidad le da el tiempo necesario para absolver su necesidad.	X		X		X		
7	Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en la Municipalidad.	X		X		X		
8	Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de la Municipalidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA							
9	Percibe usted que tiene confianza en la Municipalidad	X		X		X		
10	Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por la Municipalidad	X		X		X		
11	Percibe usted que cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados en la Municipalidad, mostro un interés por resolverlo.	X		X		X		
12	Percibe usted que el personal de la Municipalidad valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA							
13	Piensa usted que el personal de la Municipalidad le trata con confianza.	X		X		X		
14	Piensa usted que el personal de la Municipalidad desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar algún trámite.	X		X		X		
15	Piensa usted que la Municipalidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
16	Piensa usted que el personal de la Municipalidad cumple con el servicio que promete.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: EXPECTATIVA							
17	Considera usted que el servicio que ofrece en la Municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario.	X		X		X		
18	Considera usted que el personal de la Municipalidad es claro en explicarle o brindarle la información solicitada.	X		X		X		
19	Considera usted que el personal de la Municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	X		X		X		
20	Considera usted que el personal de la Municipalidad simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

30 de junio del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: MARIBEL ENAIDA ALEGRE JARA

DNI: 32959163

Especialidad del evaluador: DOCTOR EN GESTIÓN Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Centro de labores: DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA



MARIBEL ENAIDA ALEGRE JARA
DNI: 32959163

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:
MG. PERCY FERMÍN VELÁQUEZ CCOCI

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle un saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa académico de maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo Filial Chimbote, se requiere validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual se optará el grado de Maestro.

El título de la investigación es: **“Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad de Moro, 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Villanueva Valverde Jhon Jairo
DNI: 44585066

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿Los trabajadores de la Municipalidad, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	x		x		x		
2	¿Cuándo usted tiene un problema, los trabajadores de la municipalidad muestran un sincero interés en resolverlo?	x		x		x		
3	¿Los trabajadores de la municipalidad desempeñan bien su servicio brindado?	x		x		x		
4	¿Los trabajadores de la municipalidad proporcionan bien sus servicios en el momento que prometen hacerlo?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD							
5	¿La gestión municipal actual les informa a los usuarios las mejoras de los servicios?	x		x		x		
6	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	x		x		x		
7	¿Los trabajadores de la municipalidad muestran disposición para brindar servicio rápido?	x		x		x		
8	¿La gestión municipalidad realiza encuesta de satisfacción a los usuarios?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD							
9	¿Siente seguridad al momento de realizar un trámite en la municipalidad?	x		x		x		
10	¿Los trabajadores de la municipalidad le transmiten confianza para realizar los trámites?	x		x		x		
11	¿Los trabajadores de la municipalidad poseen los conocimientos necesarios para resolver sus inquietudes y sus problemas?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA							
12	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan una atención individualizada hacia los usuarios?	x		x		x		
13	¿Siente que los trabajadores de la municipalidad comprenden sus problemas y ayudan a resolverlos?	x		x		x		
14	¿Siente que los trabajadores de la municipalidad tienen habilidad para atender las necesidades de sus usuarios?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES							
15	¿Los equipos que utilizan los trabajadores de la municipalidad son modernos?	x		x		x		
16	¿La distribución física de los ambientes de la municipalidad son adecuados?	x		x		x		
17	¿Los trabajadores de la municipalidad utilizan su uniforme de manera apropiada?	x		x		x		
18	¿Los materiales de la municipalidad en el ámbito informativo y de servicios son adecuados?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

28 de junio del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: PERCY FERMÍN VELÁSQUEZ CCOCI

DNI: 01345923

Especialidad del evaluador: MAGISTER SCIENTIAE

Centro de labores: COVIED, INGENIEROS CONSULTORES Y SERVICIOS GENRALES SAC.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DNI 01345293

Código RENACYT: P0021448

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA							
1	Cree usted que el personal de la Municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus quejas.	X		X		X		
2	Cree usted que la Municipalidad da el servicio que usted espera.	X		X		X		
3	Cree usted que el personal de la Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
4	Cree usted que la Municipalidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras municipalidades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA							
5	Opina usted que la calidad de los servicios prestados en la Municipalidad al usuario es excelente.	X		X		X		
6	Opina usted que el personal de la Municipalidad le da el tiempo necesario para absolver su necesidad.	X		X		X		
7	Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en la Municipalidad.	X		X		X		
8	Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de la Municipalidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA							
9	Percibe usted que tiene confianza en la Municipalidad	X		X		X		
10	Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por la Municipalidad	X		X		X		
11	Percibe usted que cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados en la Municipalidad, mostro un interés por resolverlo.	X		X		X		
12	Percibe usted que el personal de la Municipalidad valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA							
13	Piensa usted que el personal de la Municipalidad le trata con confianza.	X		X		X		
14	Piensa usted que el personal de la Municipalidad desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar algún trámite.	X		X		X		
15	Piensa usted que la Municipalidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
16	Piensa usted que el personal de la Municipalidad cumple con el servicio que promete.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: EXPECTATIVA							
17	Considera usted que el servicio que ofrece en la Municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario.	X		X		X		
18	Considera usted que el personal de la Municipalidad es claro en explicarle o brindarle la información solicitada.	X		X		X		
19	Considera usted que el personal de la Municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	X		X		X		
20	Considera usted que el personal de la Municipalidad simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

28 de junio del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: PERCY FERMÍN VELÁSQUEZ CCOCI

DNI: 01345923

Especialidad del evaluador: MAGISTER SCIENTIAE

Centro de labores: COVIED, INGENIEROS CONSULTORES Y SERVICIOS GENRALES SAC.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DNI 01345293

Código RENACYT: P0021448

ANEXO 1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: MG. SERGIO HÉCTOR BENITES ROMERO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle un saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa académico de maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo Filial Chimbote, se requiere validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual se optará el grado de Maestro.

El título de la investigación es: **“Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad de Moro, 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Villanueva Valverde Jhon Jairo
DNI: 44585066

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿Los trabajadores de la Municipalidad, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	x		x		x		
2	¿Cuándo usted tiene un problema, los trabajadores de la municipalidad muestran un sincero interés en resolverlo?	x		x		x		
3	¿Los trabajadores de la municipalidad desempeñan bien su servicio brindado?	x		x		x		
4	¿Los trabajadores de la municipalidad proporcionan bien sus servicios en el momento que prometen hacerlo?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD							
5	¿La gestión municipal actual les informa a los usuarios las mejoras de los servicios?	x		x		x		
6	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	x		x		x		
7	¿Los trabajadores de la municipalidad muestran disposición para brindar servicio rápido?	x		x		x		
8	¿La gestión municipalidad realiza encuesta de satisfacción a los usuarios?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD							
9	¿Siente seguridad al momento de realizar un trámite en la municipalidad?	x		x		x		
10	¿Los trabajadores de la municipalidad le transmiten confianza para realizar los trámites?	x		x		x		
11	¿Los trabajadores de la municipalidad poseen los conocimientos necesarios para resolver sus inquietudes y sus problemas?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA							
12	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan una atención individualizada hacia los usuarios?	x		x		x		
13	¿Siente que los trabajadores de la municipalidad comprenden sus problemas y ayudan a resolverlos?	x		x		x		
14	¿Siente que los trabajadores de la municipalidad tienen habilidad para atender las necesidades de sus usuarios?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES							
15	¿Los equipos que utilizan los trabajadores de la municipalidad son modernos?	x		x		x		
16	¿La distribución física de los ambientes de la municipalidad son adecuados?	x		x		x		
17	¿Los trabajadores de la municipalidad utilizan su uniforme de manera apropiada?	x		x		x		
18	¿Los materiales de la municipalidad en el ámbito informativo y de servicios son adecuados?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

1 de julio del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: SERGIO HÉCTOR BENITES ROMERO DNI: 32977008

Especialidad del evaluador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Centro de labores: DIRECTOR EN INVESTIGIUM, ASESORÍA Y PROMOCIÓN DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, DOCENTE SUPERIOR DE LA UCV.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Sergio Héctor Benites Romero
DNI: 32977008

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA							
1	Cree usted que el personal de la Municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus quejas.	X		X		X		
2	Cree usted que la Municipalidad da el servicio que usted espera.	X		X		X		
3	Cree usted que el personal de la Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
4	Cree usted que la Municipalidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras municipalidades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA							
5	Opina usted que la calidad de los servicios prestados en la Municipalidad al usuario es excelente.	X		X		X		
6	Opina usted que el personal de la Municipalidad le da el tiempo necesario para absolver su necesidad.	X		X		X		
7	Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en la Municipalidad.	X		X		X		
8	Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de la Municipalidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA							
9	Percibe usted que tiene confianza en la Municipalidad	X		X		X		
10	Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por la Municipalidad	X		X		X		
11	Percibe usted que cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados en la Municipalidad, mostro un interés por resolverlo.	X		X		X		
12	Percibe usted que el personal de la Municipalidad valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA							
13	Piensa usted que el personal de la Municipalidad le trata con confianza.	X		X		X		
14	Piensa usted que el personal de la Municipalidad desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar algún trámite.	X		X		X		
15	Piensa usted que la Municipalidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
16	Piensa usted que el personal de la Municipalidad cumple con el servicio que promete.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: EXPECTATIVA							
17	Considera usted que el servicio que ofrece en la Municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario.	X		X		X		
18	Considera usted que el personal de la Municipalidad es claro en explicarle o brindarle la información solicitada.	X		X		X		
19	Considera usted que el personal de la Municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	X		X		X		
20	Considera usted que el personal de la Municipalidad simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

1 de julio del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: **SERGIO HÉCTOR BENITES ROMERO** **DNI: 32977008**

Especialidad del evaluador: **MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

Centro de labores: **DIRECTOR EN INVESTIGIUM, ASESORÍA Y PROMOCIÓN DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, DOCENTE SUPERIOR DE LA UCV.**

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Sergio Héctor Benites Romero
DNI: 32977008

Análisis de la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

N°	Escala valorativa "Calidad de servicio"																		Escala valorativa "Satisfacción de los usuarios"																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3
2	3	3	2	3	2	3	2	0	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	3	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	
3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
4	3	4	2	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4		
5	0	1	1	1	1	1	2	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	2	1		
6	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	
7	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	
8	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
9	4	4	3	3	3	1	4	0	3	3	3	4	4	4	0	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	
10	1	4	4	3	1	2	1	0	4	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	3	4	2	2	4	2	3	1	1	3	1	3	3	2		

Escala Valorativa "Calidad de servicio"

Escala valorativa "Satisfacción de los usuarios"

Alfa de Cronbach

Número de elementos

Alfa de Cronbach

Número de elementos

0,931

18

0,948

20

Interpretación. De acuerdo a los coeficientes de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad alto (0.931) y muy alto (0,948) respectivamente.

Anexo 4. Autorización de la entidad donde se aplicó la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Nuevo Chimbote, 02 de mayo de 2022

Señor(a):

Lic. Ruben Mario Pulido Reyes

GERENTE MUNICIPAL MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:



Es grato dirigirme a usted, para presentar al (la) Sr(a). JHON JAIRO VILLANUEVA VALVERDE identificado con DNI N° 44585066 y código de matrícula N° 5000008715, estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL AREA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL DE LA MUNICIPALIDAD DE MORO,2022

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,

Dra. Rosa María Salas Sánchez
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE

Anexo 5. Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20186443391
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:
LIC. RUBEN MARIO PULIDO REYES	33261452

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL AREA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL DE LA MUNICIPALIDAD DE MORO,2022	
Nombre del Programa Académico:	
GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
JHON JAIRO VILLANUEVA VALVERDE	44585066

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: MORO, 01 DE JUNIO DEL 2022

Firma: 
Lic. Ruben Mario Pulido Reyes
GERENTE MUNICIPAL (a)

GERENTE MUNICIPAL

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 6. Base de datos de las puntuaciones

ESCALA VALORATIVA "CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO"																										
N°	P1	P2	P3	P4	sub total	P5	P6	P7	P8	sub total	P9	P10	P11	sub total	P12	P13	P14	sub total	P15	P16	P17	P18	sub total	total	interpretación	
1	2	2	3	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	8	2	2	2	6	2	2	2	3	9	43	R	
2	3	3	2	3	11	2	3	2	0	7	3	2	3	8	3	2	3	8	3	3	3	2	11	43	R	
3	2	2	2	3	9	1	2	3	2	8	2	2	2	6	2	2	3	7	2	2	3	3	10	40	R	
4	3	4	2	3	12	3	3	3	0	9	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	2	10	49	R	
5	0	1	1	1	3	1	1	2	0	4	0	1	1	2	0	1	0	1	0	0	0	1	1	11	D	
6	2	2	3	3	10	3	3	3	2	11	2	2	3	7	2	2	3	7	2	3	3	3	11	46	R	
7	2	2	3	2	9	2	3	3	2	10	1	2	3	6	2	2	3	7	2	2	2	2	8	40	R	
8	1	2	1	2	6	2	1	2	2	7	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	2	8	32	R	
9	4	4	3	3	14	3	1	4	0	8	3	3	3	9	4	4	4	12	0	3	3	2	8	51	E	
10	1	4	4	3	12	1	2	1	0	4	4	3	3	10	2	3	3	8	2	1	3	2	8	42	R	
11	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	3	2	3	8	3	2	2	7	0	0	0	2	2	29	R	
12	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12	58	E	
13	2	0	1	1	4	0	0	2	3	5	0	1	1	2	1	2	2	5	2	2	3	2	9	25	R	
14	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	3	4	11	3	3	3	9	2	3	3	3	11	61	E	
15	2	2	3	3	10	1	2	2	1	6	2	2	2	6	2	2	2	6	1	1	2	2	6	34	R	
16	2	2	2	3	9	1	1	2	2	6	2	2	2	6	2	2	3	7	2	2	2	2	8	36	R	
17	1	2	1	2	6	2	1	2	0	5	2	2	3	7	2	2	3	7	0	0	1	1	2	27	R	
18	2	2	2	3	9	1	2	2	0	5	2	2	2	6	2	2	2	6	1	1	0	2	4	30	R	
19	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	3	4	10	3	3	3	9	2	3	2	3	10	55	E	
20	2	3	2	2	9	3	2	2	0	7	2	3	2	7	3	2	3	8	1	2	3	2	8	39	R	
21	2	2	3	3	10	3	3	3	2	11	2	2	3	7	2	2	3	7	2	3	3	3	11	46	R	
22	2	2	3	2	9	2	3	3	2	10	1	2	3	6	2	2	3	7	2	2	2	2	8	40	R	
23	1	2	1	2	6	2	1	2	2	7	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	2	8	32	R	
24	4	4	3	3	14	3	1	4	0	8	3	3	3	9	4	4	4	12	0	3	3	2	8	51	E	
25	1	4	4	3	12	1	2	1	0	4	4	3	3	10	2	3	3	8	2	1	3	2	8	42	R	
26	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	3	2	3	8	3	2	2	7	0	0	0	2	2	29	R	
27	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12	58	E	
28	2	0	1	1	4	0	0	2	3	5	0	1	1	2	1	2	2	5	2	2	3	2	9	25	R	
29	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	3	4	11	3	3	3	9	2	3	3	3	11	61	E	
30	2	2	3	3	10	1	2	2	1	6	2	2	2	6	2	2	2	6	1	1	2	2	6	34	R	

ESCALA VALORATIVA "SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO"

N°	P1	P2	P3	P4	sub total	P5	P6	P7	P8	sub total	P9	P10	P11	P12	sub total	P13	P14	P15	P16	sub total	P17	P18	P19	P20	sub total	total	interpretación
1	2	2	2	3	9	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	3	10	49	R
2	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9	3	1	3	1	8	3	2	2	3	10	2	3	2	2	9	46	R
3	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11	46	R
4	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	3	3	3	4	13	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	63	B
5	2	2	2	1	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	2	1	0	1	4	1	1	2	1	5	25	M
6	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	3	3	4	3	13	4	3	3	2	12	3	2	2	3	10	56	B
7	2	2	2	2	8	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	2	2	3	9	46	R
8	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	1	2	1	2	6	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	37	R
9	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	4	3	2	2	11	3	3	3	3	12	62	B
10	2	1	2	1	6	2	1	3	4	10	2	2	4	2	10	3	1	1	3	8	1	3	3	2	9	43	R
11	1	2	2	2	7	1	1	1	3	6	2	3	2	2	9	2	2	0	2	6	2	2	2	2	8	35	R
12	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	4	2	3	3	12	3	2	4	4	13	2	4	4	3	13	64	B
13	2	1	1	2	6	1	2	1	1	5	2	3	2	2	9	2	2	1	1	6	1	1	2	1	5	31	R
14	3	2	3	4	12	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	70	B
15	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	2	2	2	1	7	38	R
16	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	1	2	2	6	2	1	1	1	5	32	R
17	2	2	1	2	7	1	2	1	3	7	2	2	3	1	8	2	2	2	1	7	2	2	1	2	7	36	R
18	0	1	2	2	5	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	32	R
19	3	3	2	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	60	B
20	2	2	1	2	7	1	2	1	3	7	3	3	2	2	10	2	3	2	2	9	1	2	1	3	7	40	R
21	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	3	3	4	3	13	4	3	3	2	12	3	2	2	3	10	56	B
22	2	2	2	2	8	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	2	2	3	9	46	R
23	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	1	2	1	2	6	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	37	R
24	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	4	3	2	2	11	3	3	3	3	12	62	B
25	2	1	2	1	6	2	1	3	4	10	2	2	4	2	10	3	1	1	3	8	1	3	3	2	9	43	R
26	1	2	2	2	7	1	1	1	3	6	2	3	2	2	9	2	2	0	2	6	2	2	2	2	8	35	R
27	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	4	2	3	3	12	3	2	4	4	13	2	4	4	3	13	64	B
28	2	1	1	2	6	1	2	1	1	5	2	3	2	2	9	2	2	1	1	6	1	1	2	1	5	31	R
29	3	2	3	4	12	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	70	B
30	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	2	2	2	1	7	38	R