

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios
en una municipalidad de Arequipa, 2023**

Maria Elena Terrazas Salas

Para optar el título profesional de Licenciada
en Administración

Arequipa, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Eduardo Michael Parraga Baquerizo
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 25 de Julio de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, 2023

Autores:

1. MARIA ELENA TERRAZAS SALAS – EAP. Administración

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 14 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): 20 SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

Asesor de trabajo de investigación

Asesor

Eduardo Michael Párraga Baquerizo

0000-0002-6063-9274

Dedicatoria

Este logro es dedicado a la persona que ha sido parte fundamental de mi vida, contribuyendo de manera invaluable a mi formación académica y personal. Que esta tesis sea un pequeño tributo a la confianza y al apoyo que me dio mi hermano y un testimonio de gratitud por su inquebrantable apoyo.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a mis profesores y asesores, cuya orientación experta y valiosos aportes fueron fundamentales para la culminación de este proyecto. Su dedicación y paciencia han sido una guía indispensable.

A mi hermano, mi pilar fundamental, le agradezco por su apoyo incondicional, comprensión y estímulo constante. Su presencia ha sido mi mayor motivación en cada etapa de este recorrido.

A mi hermano, gracias por su fuerza constante en estar conmigo acompañándome, en todo momento de alegría como los de desafío. Su presencia ha hecho este camino más significativo.

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos.....	iii
Lista de Tablas	vii
Lista de Figuras.....	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción.....	xiii
Capítulo I: Planteamiento del Estudio.....	1
1.1. Delimitación de la Investigación.....	1
1.1.1. Territorial	1
1.1.2. Temporal.....	1
1.1.3. Conceptual	1
1.2. Planteamiento del Problema	2
1.3. Formulación del Problema.....	3
1.3.1. Problema General	3
1.3.2. Problemas Específicos	3
1.4. Objetivos de la Investigación.....	4
1.4.1. Objetivo General	4
1.4.2. Objetivos Especifico.....	4
1.5. Justificación de la Investigación	4
1.5.1. Justificación Teórica.....	4
1.5.2. Justificación Practica	5
1.5.3. Justificación metodológica.....	5
Capítulo II: Marco teórico	7
2.1. Antecedentes de investigación	7

2.1.1. Artículos científicos.....	7
2.1.2. Antecedentes internacionales	10
2.1.3. Antecedentes nacionales	12
2.2. Bases teóricas	14
2.2.1. Calidad de servicio.	14
2.2.2. Dimensiones de calidad de servicio.	15
2.2.3. Satisfacción de los usuarios	17
2.2.4. Dimensiones de satisfacción de los usuarios	17
2.2.5. Organización del Estado Peruano.	19
2.3. Definición de términos básicos	22
Capítulo III: Hipótesis y Variables	24
3.1. Hipótesis	24
3.1.1. Hipótesis general	24
3.1.2. Hipótesis específicas.....	24
3.2. Identificación de las variables	24
3.3. Operacionalización de las variables	24
Capítulo IV: Metodología.....	28
4.1. Paradigma de la investigación.....	28
4.2. Enfoque de la investigación.....	28
4.3. Tipo de investigación	28
4.4. Nivel de investigación	28
4.5. Métodos de investigación	29
4.5.1. Método General.....	29
4.5.2. Método Específico.....	29
4.6. Diseño de investigación.....	29

4.7. Población y muestra	30
4.7.1. Población.....	30
4.7.2. Muestreo.	30
4.7.3. Muestra	30
4.8. Técnicas e Instrumento de recolección de datos.....	32
4.8.1. Técnica.....	32
4.8.2. Instrumento.	32
4.8.3. Diseño.	32
4.8.4. Validez.....	33
4.8.5. Confiabilidad.....	34
Capítulo V: Resultados.....	37
5.1. Descripción de trabajo de campo	37
5.2. Presentación de resultados.....	37
5.2.1. Análisis descriptivo.	38
5.2.2. Variable Calidad de Servicio	49
5.2.3. Variable Satisfacción de los servicios	56
5.3. Contrastación de resultados	60
5.3.1. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.	60
5.3.2. Comprobación de hipótesis general.....	62
5.3.3. Comprobación de hipótesis específica 1.....	64
5.3.4. Comprobación de hipótesis específica 2.....	66
5.4. Discusión de resultados	69
Conclusiones.....	73
Recomendaciones	75
Apéndice A: Matriz de consistencia	84

	vi
Apéndice B: Operacionalización de variables Calidad de servicio	86
Apéndice C: Operacionalización de la variable Satisfacción de los usuarios	88
Apéndice D: Cuestionario de Calidad de servicio	89
Apéndice E: Cuestionario Satisfacción de los usuarios	91
Apéndice F: Validación de experto.....	93
Apéndice G: Base de datos.....	103

Lista de Tablas

Tabla 1 Variables y dimensiones de la investigación.....	24
Tabla 2 Operacionalización de variables Calidad de servicio	25
Tabla 3 Operacionalización de la variable Satisfacción de los usuarios	27
Tabla 4 Cálculo de la muestra.....	31
Tabla 5 Validez de instrumentos.....	34
Tabla 6 Valores de Confiabilidad	35
Tabla 7 Cuestionario de Calidad de servicio	36
Tabla 8 Cuestionario de Satisfacción del usuario	36
Tabla 9 Dimensión fiabilidad	50
Tabla 10 Dimensión seguridad	51
Tabla 11 Dimensión capacidad de respuesta	52
Tabla 12 Dimensión empatía	53
Tabla 13 Dimensión elementos tangibles.....	54
Tabla 14 Nivel de Calidad de servicio	55
Tabla 15 Dimensión valor percibido.....	56
Tabla 16 Dimensión confianza	57
Tabla 17 Dimensión de cumplimiento de expectativa	58
Tabla 18 Nivel de Satisfacción del usuario	59
Tabla 19 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.....	61
Tabla 20 Resumen modelo (V. calidad de servicio y V. satisfacción del usuario).....	62
.Tabla 21 Prueba de hipótesis general.....	63
Tabla 22 Resumen modelo (Variable satisfacción de los usuarios y dimensiones de calidad de servicio).....	64
Tabla 23 Prueba de hipótesis específica 1	64

Tabla 24 Análisis de regresión de satisfacción de los usuarios y dimensiones de calidad de servicio	65
Tabla 25 Resumen modelo (Variable calidad de servicio y dimensiones de satisfacción de usuarios).	67
Tabla 26 Prueba de hipótesis específica 2	67
Tabla 27 Análisis de regresión de la variables calidad de servicios y dimensiones de satisfacción de los usuarios.....	68

Lista de Figuras

Figura 1 ¿Cuál es su género?	38
Figura 2 ¿Cuál es su edad?	39
Figura 3 Nivel académico alcanzado	40
Figura 4 Sector laboral actual	41
Figura 5 El comportamiento de los empleados de la municipalidad se ejecuta con discreción y neutralidad	42
Figura 6 El colaborador de la municipalidad de Arequipa cumple su función con total responsabilidad	43
Figura 7 La municipalidad dispone de un equipamiento de aspecto contemporáneo	44
Figura 8 Los colaboradores ejecutan un uso adecuado de los bienes del Estado	45
Figura 9 Los empleados de la municipalidad nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas	46
Figura 10 La información de los plazos de los trámites fue adecuada y comprensible.....	47
Figura 11 Los funcionarios municipales son totalmente honesto con los datos solicitados ...	48
Figura 12 Realiza actividades comunitarias	49
Figura 13 Significancia de la dimensión fiabilidad.....	50
Figura 14 Significancia de la dimensión seguridad	51
Figura 15 Significancia de la capacidad de respuesta	52
Figura 16 Significancia de la dimensión empatía	53
Figura 17 Significancia de la dimensión de elementos tangibles	54
Figura 18 Nivel de Calidad de servicio	55
Figura 19 Significancia de la dimensión valor percibido	56
Figura 20 Significancia de la dimensión confianza	57
Figura 21 Dimensión de cumplimiento de expectativa	58

Figura 22 Nivel de satisfacción del usuario	59
Figura 23 Gráfico de dispersión de la variable calidad de servicio y satisfacción del servicio	63

Resumen

En la actualidad, la imperante necesidad de calidad en el servicio se hace evidente en una variedad de organizaciones, destacándose especialmente en el ámbito de las entidades gubernamentales. Por ende, la actual investigación conlleva como objetivo general Determinar la relación entre la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, año 2023, asimismo, se adopta un enfoque cuantitativo con un diseño aplicado de tipo correlacional. La naturaleza de la investigación se clasifica como no experimental y de carácter transversal, buscando establecer relaciones entre variables sin manipulación directa. La población objetivo abarca un total de 18,836 usuarios, mientras que la muestra seleccionada para el estudio consta de 96 usuarios. La técnica principal empleada para recopilar datos es la encuesta, y para ello se utilizarán dos instrumentos específicos: un cuestionario de calidad de servicio y otro de satisfacción del usuario. Posterior a validación y prueba piloto de los cuestionarios se recoge que, un 37.9% (36 personas) de los usuarios que recibieron atención alcanzaron Educación universitaria, asimismo, aproximadamente el 34,7% de los usuarios experimentaron un alto nivel de calidad en los servicios proporcionados por la entidad. Se concluye que, existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa en el año 2023, evidenciada por un coeficiente de correlación con un valor de 0,672, sugiriendo que hay un grado moderado de correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción de los usuarios, municipalidad, calidad percibida.

Abstract

Currently, the prevailing need for quality service is evident in a variety of organizations, especially standing out in the field of government entities. Therefore, the current research has as its general objective Determine the relationship between service quality and user satisfaction in a municipality of Arequipa, year 2023, likewise, a quantitative approach is adopted with an applied correlational design. The nature of the research is classified as non-experimental and transversal in nature, seeking to establish relationships between variables without direct manipulation. The target population covers a total of 18,836 users, while the sample selected for the study consists of 96 users. The main technique used to collect data is the survey, and for these two specific instruments will be used: a service quality questionnaire and another user satisfaction questionnaire. After validation and pilot testing of the questionnaires, it was found that 37.9% (36 people) of the users who received care achieved university education, likewise, approximately 34.7% of the users experienced a prominent level of quality in the services provided by the entity. It is concluded that there is a direct and significant relationship between service quality and user satisfaction in a municipality of Arequipa in the year 2023, evidenced by a correlation coefficient with a value of 0.672, suggesting that there is a moderate degree of positive correlation between service quality and user satisfaction.

Keywords: Service quality, user satisfaction, municipality, perceived quality.

Introducción

En la sociedad actual, la calidad del servicio se ha convertido en una necesidad imperiosa para diversas organizaciones, este fenómeno se ha manifestado de manera destacada en las entidades gubernamentales, enfrentándose a un aumento de quejas y desaprobaciones ciudadanas, en parte, atribuido a sistemas burocráticos percibidos como lentos e ineficientes. Por otro lado, la investigación se divide en 5 capítulos:

Capítulo I: En este capítulo, se delimitan los parámetros de la investigación, definiendo sus límites territoriales, temporales y conceptuales con un enfoque específico en los desafíos inherentes a los servicios gubernamentales. Se aborda el problema central relacionado con las quejas ciudadanas frente a las entidades gubernamentales, resaltando la persistencia de sistemas burocráticos percibidos como ineficientes. Los objetivos de la investigación se presentan como guía fundamental, con la aspiración de mejorar la calidad del servicio gubernamental y, en consecuencia, la satisfacción del usuario.

Capítulo II: Este capítulo se sumerge en la revisión crítica de la literatura existente, explorando tanto investigaciones previas como antecedentes a nivel nacional e internacional. Proporciona un contexto académico sólido para el estudio, destacando artículos científicos relevantes y abordando las bases teóricas esenciales. Se exploran conceptos clave relacionados con la calidad del servicio, las dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, contribuyendo así a establecer un marco teórico integral.

Capítulo III: En este capítulo, se formula la estructura lógica del estudio, presentando hipótesis general y específicas que serán sometidas a prueba durante la investigación. Además, se identifican y operacionalizan las variables pertinentes, entre las cuales destacan la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Capítulo IV: El marco metodológico se establece en este capítulo, definiendo el paradigma, enfoque y tipo de investigación que guiarán el estudio. Se describe el diseño de

investigación, junto con detalles sobre población, muestra y las técnicas e instrumentos específicos de recolección de datos.

Capítulo V: Este capítulo comienza con la presentación de la metodología de trabajo de campo y se adentra en el análisis estadístico de las variables clave: calidad del servicio y satisfacción de los usuarios. Se aplican pruebas de normalidad y contrastación para evaluar las hipótesis, seguido de una discusión detallada de los resultados en relación con los objetivos de la investigación.

Conclusiones y Recomendaciones

En las conclusiones, se resumen los hallazgos clave, destacando su relevancia y respondiendo los objetivos y las recomendaciones, se presentan con el objetivo de mejorar la calidad del servicio gubernamental y la satisfacción del usuario, por último, anexos, este apartado incluye información adicional, validación de expertos, matriz de consistencia, entre otros, para una comprensión más profunda de la investigación.

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la Investigación

1.1.1. Territorial.

El estudio se llevó a cabo en el distrito de Arequipa, Provincia de Arequipa, Departamento de Arequipa, en el país de Perú; a usuarios que reciben servicios por parte de una municipalidad de Arequipa.

1.1.2. Temporal.

La investigación conlleva una delimitación temporal transversal, porque se ubica en el año 2023, asimismo, la recolección se dio a lo largo del mencionado año.

1.1.3. Conceptual.

1.1.3.1. Calidad de servicio.

Según Gobierno de la Provincia de Salta (2020) define la calidad de servicio, “La calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos”(p. 8).

Según Bravo et al (2022) las entidades gubernamentales se enfrentan a un entorno cada vez más competitivo, donde la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos se ha convertido en un factor clave para destacar frente a otras instituciones.

Según Espinoza (2021), la calidad de servicio es la capacidad de la administración pública local para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y usuarios que interactúan con ella.

1.1.3.2. Satisfacción de los usuarios.

Según Hernández et al (2022), se refiere a la medida en que los usuarios de los servicios municipales experimentan una respuesta positiva y gratificante en relación con la calidad de servicio proporcionada. La satisfacción de los usuarios puede manifestarse a través

de su percepción, actitudes y evaluación general de la experiencia de recibir servicios de la municipalidad.

Según Ramírez et al (2023), es el grado de cumplimiento de expectativas, valor percibido y confianza que experimentan los ciudadanos que han interactuado con los servicios, trámites o atención proporcionados por dicha entidad gubernamental.

La satisfacción de los usuarios se refiere a la percepción positiva y general que los usuarios tienen sobre un servicio específico. Cuando los usuarios experimentan un servicio que cumple o supera sus expectativas, se genera un sentimiento de satisfacción (Bendezú et al., 2022).

1.2. Planteamiento del Problema

En la sociedad actual, la búsqueda constante de la calidad del servicio se ha convertido en una imperiosa necesidad para una amplia diversidad de organizaciones e instituciones. Este imperativo es aún más apremiante en contextos donde competidores ofrecen productos o servicios que, en la práctica, suelen ser comparables (Rojas et al., 2020). En particular, las entidades gubernamentales se han visto enfrentadas a un creciente número de quejas, reclamos y desaprobaciones por parte de los ciudadanos en relación con los servicios y la atención que proporcionan. Esta situación se deriva, en parte, de la persistencia de sistemas burocráticos que, en numerosas instancias, son percibidos como lentos e ineficientes, a pesar de los esfuerzos emprendidos por el gobierno para paliar la insatisfacción de los ciudadanos. La Defensoría del Pueblo (2023) ha señalado que entre las instituciones nacionales que han generado el mayor número de quejas destacan EsSalud, el Instituto Nacional Penitenciario (INPE) y la Superintendencia Nacional de Migraciones, acumulando un total de 257 quejas.

En el caso de las municipalidades, los ciudadanos se han vuelto más exigentes y están reclamando sus derechos con mayor énfasis. Según la Defensoría del Pueblo (2023), el listado de quejas estuvo encabezado por la Municipalidad Provincial de Arequipa. Estas quejas estaban

relacionadas con demoras injustificadas, actos administrativos irregulares y problemas en la atención de las denuncias vecinales. Por ende, la disparidad en la percepción de la calidad de los servicios municipales entre los ciudadanos de Arequipa, a pesar de los esfuerzos por ofrecer servicios eficientes, es un fenómeno preocupante que plantea interrogantes fundamentales.

Asimismo, la comprensión de cómo los usuarios evalúan y perciben la calidad de los servicios es esencial, ya que esta percepción puede ser subjetiva y depender de factores individuales y experiencias previas (Huamaní et al., 2022). Esta divergencia en la percepción de la calidad también resalta la importancia de la satisfacción de los usuarios. Aunque desde una perspectiva técnica se puedan estar prestando servicios eficientes, la satisfacción de los ciudadanos puede variar según su experiencia personal y sus expectativas.

Por tanto, es esencial realizar un análisis profundo de estas dinámicas para abordar los desafíos y las oportunidades en la prestación de servicios municipales y para fortalecer la relación entre la municipalidad de Arequipa y sus ciudadanos en 2022. Esto implica identificar áreas de mejora en la calidad de servicio percibida, comprender las expectativas de los usuarios y evaluar cómo estas variables influyen en la satisfacción, la confianza y la participación ciudadana. La resolución de estas cuestiones contribuirá a una gestión municipal más eficiente y a una mayor calidad de vida para la comunidad.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

¿De qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, año 2023?

1.3.2. Problemas Específicos.

- ¿Cuál es nivel de calidad de servicio de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023?

- ¿Cuál es nivel de satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023?
- ¿Qué influencia existe entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023?
- ¿Qué influencia existe entre las dimensiones de satisfacción y Calidad de servicio de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General.

Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, año 2023.

1.4.2. Objetivos Especifico.

- Determinar el nivel de calidad de servicio de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023.
- Determinar la influencia de las dimensiones de calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023.
- Determinar la influencia de las dimensiones de satisfacción de los usuarios en la calidad de servicio de una municipalidad de Arequipa, año 2023.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica.

La justificación teórica para examinar las relaciones entre la calidad de servicio y diversas dimensiones de la experiencia del usuario en una municipalidad de Arequipa en el año 2023, se basa en fundamentos sólidos respaldados por la literatura académica. Se ha establecido que la calidad de servicio está intrínsecamente relacionada con la satisfacción de

los usuarios, el cumplimiento de expectativas, el valor percibido y la confianza. Esta relación es respaldada por teorías de gestión de servicios, psicología del consumidor y marketing de servicios. Al investigar estas relaciones, se busca comprender mejor cómo la calidad de los servicios municipales influye en la percepción de los ciudadanos y, en última instancia, en la eficacia de la municipalidad en su relación con la comunidad. Estos fundamentos teóricos proporcionan una base sólida para abordar la investigación propuesta y contribuir al conocimiento en el campo de la gestión pública y la experiencia del usuario.

1.5.2. Justificación Práctica.

La justificación práctica para investigar la relación entre la calidad de servicio y la experiencia del usuario en una municipalidad de Arequipa en el año 2023, se basa en su relevancia para abordar desafíos específicos en la prestación de servicios públicos y fortalecer la relación entre el gobierno local y la comunidad. Esta investigación se centra en mejorar la experiencia del ciudadano, optimizar la asignación de recursos limitados, fomentar la participación ciudadana y respaldar la toma de decisiones eficaces en la gestión municipal. Además, busca promover la transparencia y la rendición de cuentas, al tiempo que proporciona un marco de referencia para futuros estudios y mejores prácticas en la prestación de servicios municipales. En resumen, esta investigación tiene un enfoque práctico con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la comunidad y fortalecer la eficiencia en la administración pública, alentando una colaboración más estrecha y satisfactoria entre la municipalidad y sus ciudadanos.

1.5.3. Justificación metodológica.

La justificación metodológica para investigar la relación entre la calidad de servicio y diversas dimensiones de la experiencia del usuario en una municipalidad de Arequipa en el año 2023 se sustenta en la necesidad de mejorar la gestión municipal y fortalecer la relación con la comunidad. Esta investigación permitirá la toma de decisiones informadas, la

optimización de los recursos públicos y contribuirá al conocimiento teórico y práctico en el campo de la gestión pública. Además, sus resultados tendrán relevancia para la formulación de políticas públicas y estrategias de gobierno en la región. La metodología propuesta, se basa en la recolección de datos, por medio de encuestas a usuarios y su posterior análisis estadístico, se diseñará con rigurosidad y ética para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados, contribuyendo así a una gestión más eficiente y orientada hacia la mejora de la calidad de servicio en la municipalidad de Arequipa.

Capítulo II: Marco teórico

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Artículos científicos.

Concha, et al. (2022), en la investigación Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Huarochirí, Perú, busco establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Huarochirí, Perú. Desde una perspectiva metodológica, este estudio se clasificó como investigación de tipo cuantitativo-correlacional y básico. La población objetivo estuvo conformada por 250 usuarios de la municipalidad de Huarochirí. Los resultados obtenidos revelaron que existe una correlación significativa acerca de satisfacción de los usuarios y calidad de atención con un (rho) de 0.880, lo cual indica una correlación alta. Además, se observó una correlación moderada entre la calidad de atención en las dimensiones de confiabilidad (rho = 0,639) y capacidad de respuesta (rho = 0,707) con la satisfacción. En cuanto a las dimensiones de seguridad (rho = 0,638), empatía (rho = 0,577) y tangibilidad (rho = 0,636), se identificó una correlación moderada y positiva con la satisfacción de los usuarios. Se concluye que la calidad de atención brindada por la Municipalidad de Huarochirí está relacionada de manera significativa con la satisfacción de sus usuarios. La correlación positiva observada en diversas dimensiones de calidad de atención sugiere que mejoras en estos aspectos podrían conducir a una mayor satisfacción entre los usuarios de la municipalidad.

Rojas et al. (2019), en el estudio Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas. Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile, busco investigar los indicadores empresariales que impactan en la percepción de calidad, imagen y satisfacción de los usuarios con los servicios proporcionados por una institución pública. Se propone la aplicación de un modelo PLS de Ecuaciones Estructurales. Este enfoque permite explicar y medir los diversos factores

que afectan la imagen y calidad percibida de los servicios públicos, así como su impacto en la satisfacción de los usuarios. La investigación se lleva a cabo específicamente en la Municipalidad de la comuna de Lo Prado, en la Región Metropolitana de Chile. Los hallazgos obtenidos revelan que la eficiencia en los procedimientos relacionados con la agilidad de los procesos de atención y la atención del personal son los factores que más influyen en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios. Estos resultados proporcionan información valiosa sobre los aspectos clave que afectan la percepción de calidad en los servicios públicos municipales. En conclusión, el modelo PLS de Ecuaciones Estructurales propuesto se presenta como una herramienta de gestión efectiva. Ofrece la posibilidad de respaldar decisiones estratégicas al focalizar los recursos disponibles y sugerir mejoras específicas. Estos hallazgos contribuyen a la agenda de modernización del Estado en Chile, destacando la importancia de la eficiencia y la atención del personal en la mejora de la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios en el ámbito de los servicios municipales.

Campos y Lazo (2019), en *La calidad del servicio en la mejora de la gestión en la atención al usuario de CNEL EP del cantón Milagro-Ecuador en el año 2018* busco evaluar la importancia de la calidad de servicio en las empresas públicas en un contexto de globalización, avances tecnológicos y cambios en las responsabilidades del personal. Se busca identificar la relevancia de la gestión de calidad en los procesos administrativos y su impacto en la satisfacción de los usuarios. Se llevó a cabo un estudio centrado en la implementación de un modelo destinado a mejorar la calidad del servicio ofrecido por CNEL EP a sus usuarios. La metodología incluyó la revisión de literatura relacionada con la gestión de calidad y la recopilación de datos mediante encuestas a los empleados de la institución. Estas encuestas se basaron en una escala de Likert para evaluar las percepciones y opiniones del personal en cuanto a la calidad del servicio. Los resultados de la investigación indican que existe una correlación positiva entre los factores de calidad y la satisfacción de los usuarios. Se encontró

que la percepción del servicio se clasifica predominantemente como *indiferente*, con tendencias hacia la *insatisfacción*, especialmente en áreas relacionadas con la seguridad y la fiabilidad. Estos hallazgos sugieren la necesidad de mejorar los procesos de CNEL EP para elevar la calidad del servicio. Se concluye que la implementación de un modelo de mejora basado en la autoevaluación y la aplicación de planes de mejora es fundamental para elevar la calidad del servicio y satisfacer las expectativas de los usuarios en un entorno caracterizado por la globalización y la evolución tecnológica.

Caballero et al. (2022), en el estudio Calidad de servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura, 2021. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la calidad de los servicios municipales y la satisfacción de los ciudadanos de Piura en el año 2021, seguidamente, se recopilaron datos utilizando la técnica de encuesta y como instrumento se empleó un cuestionario que se administró a una muestra aleatoria de 384 ciudadanos. Una vez recopilados los datos, se creó una base de datos utilizando el software SPSS Versión 25, desde la cual se realizaron análisis descriptivos de las variables y pruebas de hipótesis correspondientes utilizando estadísticas inferenciales. Los resultados de esta investigación indican de manera significativa que existe una relación entre la calidad de los servicios municipales y la satisfacción de los ciudadanos de Piura en el año 2021. Se concluye que la calidad de los servicios municipales impacta significativamente en la satisfacción de los ciudadanos de Piura en el año 2021, evidenciado por un Rho Spearman (.721) y una significancia de .000.

Pérez et al. (2020), en el estudio Percepción de Usuarios y Conductores del Servicio de Transporte Colectivo en el Municipio de Colcapirhua – Cochabamba, Bolivia, busco determinar la percepción tanto de los usuarios como de los conductores con respecto al transporte colectivo en esta área. Se incluyó la aplicación de cuestionarios dirigidos tanto a los usuarios como a los conductores. Estos cuestionarios fueron diseñados para recopilar las

opiniones de ambas partes sobre el servicio de transporte colectivo. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis descriptivo de las respuestas recopiladas para evaluar la percepción general. Los resultados obtenidos a partir de los cuestionarios revelan que el 60% de los usuarios califica el servicio como regular, mientras que el 57% de los conductores afirma ofrecer un servicio de calidad. Tanto los usuarios como los conductores coinciden en que el Municipio de Colcapirhua es la entidad responsable de regular los servicios de transporte colectivo, pero señalan que actualmente no es eficiente en esta tarea. En conclusión, tanto usuarios como conductores expresan una percepción mixta sobre la calidad del servicio de transporte colectivo en el Municipio de Colcapirhua. Aunque los usuarios tienden a considerar el servicio como regular, los conductores tienen una evaluación más positiva. Ambas partes concuerdan en que el Municipio tiene un papel regulatorio, pero subrayan la necesidad de mejorar su eficiencia en esta función. La recolección de información sobre la satisfacción de los usuarios se presenta como un paso esencial para que las autoridades competentes desarrollen acciones y políticas destinadas a mejorar la calidad del transporte colectivo y, por ende, la calidad de vida de la población.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Cordero (2019), en la investigación La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Gad Municipal de Santa Elena, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2017, busco analizar la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Municipio de Santa Elena, situado en la Provincia de Santa Elena. Posteriormente, se utilizó un enfoque descriptivo-exploratorio, donde se llevaron a cabo entrevistas y encuestas para recopilar datos sobre la cultura organizacional, la motivación del personal, el rendimiento laboral y la capacidad de respuesta en el municipio, asimismo, se reveló una cultura organizacional inadecuada, una falta de motivación entre los colaboradores, un bajo desempeño laboral y una capacidad de respuesta insuficiente. Se identificaron

problemas específicos, como una atención deficiente al usuario y una falta de empatía por parte del personal. Seguidamente, se propone un plan de mejora que se centra en cuatro áreas clave: promover una atención al usuario de calidad, mejorar las tecnologías de la información y comunicación, aumentar la capacidad de respuesta y establecer sistemas de reconocimientos e incentivos económicos.

Macarena (2020), en el estudio Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, busco evaluar la calidad de los servicios públicos en la una municipalidad. Se utiliza el modelo *American Consumer Satisfaction Model Index* (ACSI) y se analizan seis dimensiones exógenas: expectativas del cliente, calidad percibida, valor percibido, satisfacción del cliente, reclamos y lealtad. Se aplicó un cuestionario con 16 preguntas con un índice de confiabilidad de 0.903. Seguidamente, se empleó el modelo ACSI y se administró un cuestionario a 379 usuarios. Se evaluaron las expectativas de los clientes, la calidad percibida, el valor percibido, la satisfacción del cliente, los reclamos y la lealtad. Los resultados se analizaron utilizando la correlación de Pearson. Se encontró aspectos negativos en la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la Unidad de Matriculación. Se observó una falta de alineación entre las expectativas de los usuarios y el tiempo de atención. También se identificaron problemas en la accesibilidad e inclusión, así como en la entrega de información por parte del personal. El sitio web no se utiliza de manera efectiva, y los usuarios expresaron insatisfacción con la calidad de los servicios y el incumplimiento de sus expectativas. Los hallazgos indican la existencia de problemas de gestión administrativa en la Municipalidad de Ambato, lo que resalta la necesidad de implementar filosofías y estrategias de calidad para mejorar la prestación de servicios públicos a la ciudadanía. Se concluye que, la satisfacción y la calidad percibida tiene una asociación, evidenciada por la significación de 0.738 y un p valor de 0.000.

2.1.3. Antecedentes nacionales.

Pérez (2022) en el estudio Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la Municipalidad Distrital de Iparía, 2021, busco establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Para llevar a cabo esta investigación, se empleó un enfoque descriptivo correlacional y un diseño transeccional correlacional. Se utilizaron dos variables: la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. La muestra consistió en 104 usuarios y se aplicaron dos cuestionarios con 14 preguntas cerradas cada uno, que ofrecían cinco opciones de respuesta. El procesamiento de datos se realizó utilizando el software Excel y se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman en el software SPSSv24. Un 73% de los usuarios reporta haber experimentado un nivel de satisfacción ALTO, mientras que el 18% indica haber experimentado una satisfacción REGULAR, y el 9% manifiesta haber experimentado una satisfacción BAJA. Se concluye que, existe una relación Rho de Spearman de 0.375 y una significancia de 0.019. Por lo tanto, se recomienda que la municipalidad continúe esforzándose por mejorar la calidad de los servicios que ofrece a fin de garantizar la satisfacción de sus usuarios.

Loza (2022), en la investigación Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de San Juan de Castrovirreyna, año 2021, busco establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad. El objetivo principal es determinar si existe una relación entre estas dos variables. Para llevar a cabo esta investigación, se adoptaron los siguientes enfoques y métodos: se clasificó como investigación básica, con un nivel descriptivo correlacional. El diseño utilizado fue no experimental de tipo transversal. La muestra de estudio estuvo compuesta por 378 usuarios de la municipalidad, seleccionados de manera probabilística utilizando una fórmula adecuada para muestras finitas. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario diseñado para este propósito. Los resultados obtenidos en este estudio revelaron una relación lineal

positiva con un coeficiente de correlación de 0,892 entre las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario. Esto indica que existe una relación significativa entre estas dos variables. Además, la intensidad de la relación, representada por el coeficiente de correlación, es fuerte, lo que significa que a medida que mejora la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios experimenta aumentos significativos. Además, se determinó que la calidad del servicio explica el 79.56% de la variación en la satisfacción de los usuarios. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, dado que tiene una significancia de 0.000 y un Rho Spearman de .892. Esto implica que mejorar la calidad del servicio puede tener un impacto positivo y significativo en la satisfacción de los usuarios, siendo la calidad del servicio un factor determinante en este proceso.

Moreno (2021), en la investigación *Percepción en la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora, 2019*, busco identificar la problemática relacionada con la atención a los usuarios de esta entidad y, al mismo tiempo, buscar mejoras en los servicios para beneficiar a la sociedad. El objetivo principal consistió en evaluar la calidad del servicio público proporcionado por la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo y se enmarca en la categoría de investigación descriptiva. Se utilizó un cuestionario que se administró a 190 personas mayores de 18 años que acudieron a realizar trámites en la Municipalidad de Pacora. Se empleó el modelo de calidad de servicio municipal desarrollado por Clemenza, Gotera y Araujo (2010), que consta de 22 preguntas calificadas en una escala Likert de 1 a 5, donde 1 representa *totalmente en desacuerdo* y 5 indica *totalmente de acuerdo*. Los resultados obtenidos señalan que los usuarios perciben que el servicio ofrecido por los empleados públicos es de calidad regular. En términos generales, la evaluación de elementos tangibles y empatía muestra una media en el nivel regular, con valores en los percentiles que varían entre 9.33 y 14.67. Por otro lado, las dimensiones de seguridad,

responsabilidad y confiabilidad revelan una media en el nivel alto, con valores en los percentiles que oscilan entre 7 y 20. Estos datos sugieren que los usuarios perciben un alto nivel de seguridad, responsabilidad y confiabilidad en comparación con elementos tangibles y empatía, lo que podría ser crucial para la satisfacción general de los usuarios. Este estudio concluye que la calidad de los servicios ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019 es percibida por los usuarios como regular. Hay margen para mejorar en aspectos como la empatía, la confiabilidad y los elementos tangibles para lograr una mayor satisfacción de los usuarios

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio.

Según Espinoza (2021), la calidad de servicio es la capacidad de la administración pública local para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y usuarios que interactúan con ella.

La calidad de servicio desde la perspectiva del cliente se centra en la percepción del cliente sobre la excelencia del servicio recibido. Implica la satisfacción del cliente, la cumplimentación de sus expectativas y la resolución efectiva de sus necesidades. Una alta calidad de servicio, según esta definición, implica una experiencia positiva para el cliente. (Ayay et al., 2021).

Por otro lado, Cervantes et al. (2020) define que, la calidad de servicio es la eficiencia y efectividad con la que una organización proporciona y administra sus servicios. Implica la capacidad de cumplir con los estándares de servicio, minimizar errores, gestionar eficientemente los recursos y ofrecer un servicio consistente y fiable.

En otros términos, la calidad de servicio también puede evaluarse en términos de cumplimiento de estándares y requisitos predefinidos. Esto implica medir si los servicios

ofrecidos cumplen con ciertos criterios, normas y regulaciones establecidas por la industria o la propia organización.

2.2.2. Dimensiones de calidad de servicio.

Las dimensiones de calidad de servicio, a saber, fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía, fueron establecidas por Parasuraman, Zeithaml y Berry en su modelo SERVQUAL. Este marco conceptual se utiliza comúnmente en la evaluación de la calidad de servicio en diversos sectores y entornos empresariales.

2.2.2.1. *Fiabilidad.*

La fiabilidad implica la consistencia en la prestación de servicios a lo largo del tiempo. La entidad debe ser capaz de ofrecer servicios de manera uniforme, cumpliendo con estándares predefinidos y manteniendo un rendimiento constante (Salazar, 2020). Es decir, la entidad de tener la capacidad para cumplir con las promesas hechas a los clientes. Esto implica entregar lo que se ha prometido en términos de calidad, plazos y condiciones acordadas. Por último, la fiabilidad también implica la ejecución precisa de los servicios ofrecidos (Romero y Marrufo, 2022). En otros términos, la entidad debe ser capaz de realizar tareas de manera confiable, evitando errores y asegurando la exactitud en todas las interacciones con los clientes.

2.2.2.2. *Seguridad.*

La seguridad abarca la protección física de los clientes y sus pertenencias. Implica la implementación de medidas y protocolos para garantizar un entorno seguro, minimizando riesgos de accidentes o daños físicos (Salazar et al., 2020). De forma similar, Castillo (2021), explica que la seguridad se refiere a la capacidad de la empresa para mantener la confidencialidad de la información del cliente. En otros términos, garantizar la privacidad de los datos personales contribuye a la construcción de confianza entre la entidad y el cliente, ello implica la protección de los recursos financieros del cliente y la transparencia en las transacciones.

2.2.2.3. Elementos tangibles.

Los elementos tangibles involucran la presentación visual de la empresa, incluyendo la apariencia de las instalaciones, el personal y los materiales de comunicación. Una presentación visual atractiva contribuye a la percepción positiva del servicio se refiere a la calidad y estado de los equipos utilizados para brindar el servicio (Borja, 2021). Asimismo, Salazar (2022) explica que los equipos bien mantenidos y modernos transmiten un mensaje de profesionalismo y confiabilidad, ello implica la efectividad de la comunicación visual y escrita asociada con el servicio, en consecuencia, una comunicación clara y bien diseñada mejora la comprensión del cliente y fortalece la imagen de la empresa.

2.2.2.4. Capacidad de respuesta.

La capacidad de respuesta se relaciona con la rapidez con la que la empresa atiende las necesidades del cliente. Un servicio ágil y rápido contribuye a la satisfacción del cliente y a la resolución eficiente de problemas. Involucra la disposición para ayudar y atender las consultas o problemas de los clientes de manera oportuna (Borja, 2021). La entidad debe estar preparada para actuar rápidamente y ofrecer soluciones eficientes, asimismo, la capacidad de respuesta también implica ser flexible para adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes (Castillo, 2021), en otros términos, la capacidad de ajustar los servicios según las circunstancias contribuye a una experiencia positiva del cliente.

2.2.2.5. Empatía.

Se refiere a la capacidad de la empresa para comprender y abordar las necesidades emocionales de los clientes. Esto implica mostrar sensibilidad hacia sus preocupaciones y aspiraciones. (Tarrillo, 2023). De forma similar Borja (2021) expresa que, la empatía implica ofrecer un servicio personalizado que se adapte a las necesidades individuales de cada cliente, asimismo, la capacidad de personalizar la experiencia fortalece la conexión emocional entre la empresa y el cliente. En otros términos, implica demostrar un genuino cuidado y atención hacia

los clientes, donde la entidad debe estar dispuesta a escuchar, responder de manera comprensiva y demostrar un interés auténtico en el bienestar del cliente.

2.2.3. Satisfacción de los usuarios.

Según Ramírez et al (2023), es el grado de cumplimiento de expectativas, valor percibido y confianza que experimentan los ciudadanos que han interactuado con los servicios, trámites o atención proporcionados por dicha entidad gubernamental.

La satisfacción de los usuarios se refiere a la percepción positiva y general que los usuarios tienen sobre un servicio específico. Cuando los usuarios experimentan un servicio que cumple o supera sus expectativas, se genera un sentimiento de satisfacción (Bendezú et al., 2022).

Por otro lado, la satisfacción de los usuarios implica el grado en que el servicio proporcionado cumple con las expectativas previas de los usuarios. Si el servicio satisface o supera lo que los usuarios esperaban, se contribuye a la satisfacción general, asimismo, no es un evento único, sino una evaluación continua basada en la experiencia a lo largo del tiempo (Baldera y Rioja, 2022). En otros términos, se refiere a la consistencia en la entrega de un servicio que deja a los usuarios satisfechos en diversas interacciones, fomentando la lealtad y la retención.

2.2.4. Dimensiones de satisfacción de los usuarios.

La satisfacción de los usuarios es un aspecto crucial para el éxito de cualquier empresa o servicio. Para entender en profundidad las dimensiones que influyen en la satisfacción del usuario, se exploran tres elementos fundamentales: valor percibido, confianza y cumplimiento de expectativas.

2.2.4.1. Valor percibido.

El valor percibido se refiere a la evaluación subjetiva que un usuario hace sobre los beneficios recibidos en relación con los costos o sacrificios incurridos. En otras palabras,

es la percepción individual de si un producto o servicio ofrece beneficios que justifican su precio o esfuerzo (Henao, 2020). Asimismo, un alto valor percibido impulsa la satisfacción del usuario, ya que este siente que la inversión, ya sea en tiempo, dinero o esfuerzo, está justificada por los beneficios obtenidos (Nuviala et al, 2021). Este concepto no solo aborda la relación calidad-precio, sino que también considera aspectos emocionales y sociales que pueden influir en la percepción del valor.

2.2.4.2. Confianza.

La confianza en el contexto de la satisfacción del usuario se relaciona con la seguridad y la creencia de que la entidad o servicio cumplirá consistentemente con sus promesas y expectativas. Implica la integridad y la fiabilidad percibidas, así como la certeza de que el usuario puede depender del servicio en diversas circunstancias (Lévy et al., 2020). La construcción de la confianza es un proceso continuo que se fortalece a través de experiencias positivas y la gestión eficiente de cualquier situación desafiante que pueda surgir (Silva-Treviño et al., 2021). La confianza no solo impacta la satisfacción actual, sino que también influye en la lealtad a largo plazo del usuario.

2.2.4.3. Cumplimiento de expectativa.

El cumplimiento de expectativas se centra en la medida en que un servicio satisface las expectativas previas del usuario. Cuando un servicio supera o, al menos, coincide con las expectativas del usuario, se fortalece la satisfacción. Esto implica la importancia de la claridad en la comunicación y la gestión de las expectativas desde el inicio de la interacción (Tello et al., 2022). Un servicio que cumple consistentemente con lo que promete contribuye a una experiencia positiva del usuario, fomentando la lealtad y la recomendación. La gestión eficaz de las expectativas también es esencial para minimizar posibles decepciones y construir una relación sólida con el usuario a lo largo del tiempo (Bocanegra, 2020).

2.2.5. Organización del Estado Peruano.

El Estado peruano se organiza conforme al principio de separación de poderes, que consta de tres poderes autónomos:

- El Poder Ejecutivo, encabezado por el presidente de la República, quien cumple funciones de jefe de Estado y de Gobierno, representando los intereses permanentes del país y dirigiendo la política gubernamental.

- El Poder Legislativo, responsable de crear leyes y ejercer control político sobre las acciones del Poder Ejecutivo, utilizando los mecanismos establecidos en la Constitución Política del Perú.

- El Poder Judicial, institución independiente encargada de administrar justicia a través de sus órganos jerárquicos, con autonomía funcional en el ámbito jurisdiccional.

Además, en el marco de un Estado unitario y descentralizado, el gobierno se divide en tres niveles:

- Nivel nacional, que abarca competencias de alcance nacional y comprende los tres poderes del Estado y los Organismos Constitucionalmente Autónomos.

- Nivel regional, centrado en los departamentos y a cargo de los gobiernos regionales.

- Nivel local, correspondiente a las provincias, distritos y centros poblados, dirigido por las municipalidades provinciales, distritales y de centros poblados.

2.2.5.1. Municipalidad.

En Perú, una municipalidad es una entidad gubernamental local encargada de administrar los asuntos públicos a nivel municipal en una determinada jurisdicción, que puede ser una ciudad, un distrito o una provincia. Las municipalidades tienen responsabilidades en áreas como la planificación urbana, el mantenimiento de infraestructuras locales, la gestión de residuos sólidos, la prestación de servicios básicos como agua potable y saneamiento, la promoción del desarrollo económico local, entre otras. La máxima autoridad en una

municipalidad es el alcalde, quien es elegido democráticamente por los ciudadanos de la jurisdicción y encabeza el gobierno local junto con un concejo municipal (Ministerio del Ambiente, Ley n°27972, 2003).

2.2.5.2. Código de ética de la Función Pública.

El Código de Ética de la Función Pública, ley N° 27815, en Perú establece los principios, deberes y prohibiciones éticas que rigen para los servidores públicos de las entidades de la Administración Pública.

Los principios éticos que orientan la conducta del servidor público en Perú son fundamentales para garantizar un ejercicio transparente, responsable y eficaz de la función pública. Estos principios son los siguientes:

1. Respeto a la Constitución y las leyes: Implica que el servidor público debe acatar y promover el cumplimiento de la Constitución y las leyes del país en todas sus acciones y decisiones.
2. Probidad: Se refiere a la integridad y rectitud en el ejercicio de las funciones públicas, evitando cualquier acto de corrupción y buscando siempre el interés general sobre el interés personal.
3. Eficiencia: Consiste en el compromiso de brindar un servicio público de calidad, utilizando de manera óptima los recursos disponibles y procurando la mejora continua en la gestión administrativa.
4. Idoneidad: Significa contar con las habilidades técnicas, legales y morales necesarias para desempeñar correctamente las funciones asignadas, así como mantenerse actualizado mediante la formación continua
5. Veracidad: Se refiere a la honestidad y autenticidad en las relaciones interpersonales y en la comunicación con los ciudadanos, proporcionando información veraz y precisa en todo momento.

6. Lealtad y obediencia: Implica actuar con fidelidad hacia las instituciones y seguir las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos, siempre y cuando estas estén en concordancia con las normativas y el interés público.

7. Justicia y equidad: Se trata de otorgar un trato justo y equitativo a todas las personas, garantizando el cumplimiento de sus derechos y aplicando la ley de manera imparcial.

8. Lealtad al Estado de Derecho: Requiere un compromiso firme con el respeto y la defensa de los principios democráticos, la legalidad y la institucionalidad del Estado.

Además de estos principios, el Código de Ética de la Función Pública también establece una serie de deberes que todo servidor público debe cumplir:

1. Neutralidad: Actuar con imparcialidad política y demostrar independencia respecto a cualquier tipo de influencia externa.

2. Transparencia: Ejecutar las acciones del servicio público de manera abierta y accesible al conocimiento público, brindando información veraz y completa.

3. Discreción: Guardar reserva sobre información confidencial obtenida en el ejercicio de sus funciones, protegiendo la privacidad de las personas y evitando la divulgación indebida de datos sensibles.

4. Ejercicio adecuado del cargo: Desempeñar las funciones públicas sin recurrir a represalias o coerciones indebidas hacia otros servidores públicos o ciudadanos.

5. Uso adecuado de los bienes del Estado: Proteger y gestionar de manera responsable los recursos públicos, evitando su mal uso, derroche o desvío para fines personales.

6. Responsabilidad: Cumplir con sus funciones de manera integral y asumir plenamente las responsabilidades que les corresponden, garantizando el respeto de los derechos de los ciudadanos y el cumplimiento de las normativas vigentes.

En resumen, estos principios y deberes éticos son fundamentales para promover una gestión pública transparente, eficaz y al servicio del interés general en Perú.

2.3. Definición de términos básicos

Plazos de trámites: Periodos de tiempo establecidos para la realización de procesos y gestiones administrativas, indicando límites temporales para completar trámites específicos (Díaz et al., 2021).

Cambio normativo: Modificaciones en las regulaciones o normas que rigen los procedimientos y servicios, implicando ajustes que pueden afectar la ejecución y comprensión de los trámites (Gov.co, 2024).

Presentación de trámites: Proceso de almacenamiento y exhibición de documentos y registros relacionados con los trámites realizados, asegurando la integridad y accesibilidad de la información (Díaz et al., 2021).

Transparencia en la información: Característica de brindar información de manera clara, abierta y comprensible, asegurando la honestidad y visibilidad en la comunicación con los usuarios (Claros, 2023).

Confidencialidad de datos: Medidas y políticas implementadas para proteger la privacidad y seguridad de la información personal proporcionada durante los trámites, garantizando su resguardo (Naciones Unidas CEPAL, 2024)

Cumplimiento de expectativas: Medida en la cual los servicios ofrecidos cumplen con las expectativas de los usuarios, abarcando desde la atención recibida hasta la eficacia en la resolución de inconvenientes.

Recomendación del Servicio: Acto de sugerir y respaldar los servicios de la municipalidad basado en la experiencia personal, reflejando la satisfacción del usuario y su disposición a compartir la recomendación (Business Empresarial, 2023).

Seguridad: Sensación de protección y confianza experimentada por los usuarios en relación con la atención y servicios proporcionados por la municipalidad (Gob.pe, 2023).

Elementos tangibles: Aspectos físicos y visuales asociados con la presentación de la municipalidad, incluyendo instalaciones, equipamiento y material informativo, que contribuyen a la percepción general del servicio (Salazar, 2022).

Capacidad de respuesta: Habilidad de la municipalidad para reaccionar y adaptarse rápidamente a las necesidades y solicitudes de los usuarios, ofreciendo servicios oportunos y eficientes (Castillo, 2021).

Fiabilidad: Consistencia y confiabilidad en el cumplimiento de compromisos y promesas realizadas por la municipalidad, especialmente en términos de plazos y servicios acordados (Salazar, 2020).

Empatía en el servicio: Manifestación de comprensión, cuidado y consideración hacia las necesidades emocionales y específicas de los usuarios, promoviendo una conexión más cercana y positiva (Borja, 2021).

Valor percibido: La percepción subjetiva que tienen los usuarios sobre la utilidad, beneficios y calidad de los servicios recibidos, influenciando su satisfacción general con la municipalidad (Henoa, 2020).

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

La calidad de servicio influye directa y significativamente en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, año 2023

3.1.2. Hipótesis específicas.

- Las dimensiones de calidad de servicio influyen directa y significativamente en la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023
- Las dimensiones de satisfacción de los usuarios influyen directa y significativamente en la calidad de servicios de una municipalidad de Arequipa, año 2023

3.2. Identificación de las variables

Tabla 1

Variables y dimensiones de la investigación

Variable 1: Calidad de servicio	Variable 2: Satisfacción de los usuarios
Dimensiones	Dimensiones
Fiabilidad	Cumplimiento de expectativas
Seguridad	Valor percibido
Elementos tangibles	Confianza
Capacidad de respuesta	
Empatía	

Nota. La variable 1, se refiere a la calidad de servicio, se basa en el modelo SERVQUAL propuesto por A. Parasuraman, Valarie Zeithaml y Leonard Berry. Por otro lado, la variable 2 se desarrolló internamente en colaboración con el asesor.

3.3. Operacionalización de las variables

A continuación, se presentan dos operacionalizaciones de variables en la tabla 2:

Tabla 2

Operacionalización de variables Calidad de servicio

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Calidad de servicio	Capacidad de la administración pública local para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y usuarios que interactúan con ella. (Espinoza, 2021)	La calidad de servicio será evaluada mediante la aplicación de un cuestionario estructurado compuesto por 22 preguntas a un grupo de 96 usuarios que han recibido servicios en una municipalidad de Arequipa durante el año 2023.	Fiabilidad	Cumplen lo prometido	1	Ordinal
			Seguridad	Sincero interés por resolver problemas	2	Escala de Likert
				Realizan bien el servicio la primera vez	3	Totalmente de acuerdo (1)
				Concluye el servicio en el tiempo prometido	4	De acuerdo (2)
				No cometen errores	5	Moderadamente de acuerdo (3)
				Comportamiento confiable de los empleados	6	Neutral (4)
				Ciente se sienten seguros	7	Moderadamente en desacuerdo (5)
			Elementos tangibles	Los empleados son amables	8	En desacuerdo (6)
				Los empleados tienen conocimiento suficiente	9	Totalmente en desacuerdo (7)
				Equipos de apariencia moderna	10	Valores:
				Instalaciones visualmente atractivas	11	
				Empleados con apariencia pulcra	12	

	Elementos materiales atractivos	13	Alto, Medio y
Capacidad de	Comunican cuando concluirán el servicio	14	bajo
respuesta	Los empleados ofrecen un servicio rápido	15	
	Los empleados siempre están dispuestos a	16	
	ayudar		
	Los empleados nunca están demasiado	17	
	ocupados		
Empatía	Ofrecen atención individualizada	18	
	Horarios de trabajo convenientes para los	19	
	clientes		
	Tienen empleados que ofrecen atención	20	
	personalizada		
	Se preocupan por los clientes -	21	
	Comprenden las necesidades de los	22	
	clientes		

Nota. Adaptado del modelo Parasuraman et al 1985/1988

Tabla 3

Operacionalización de la variable Satisfacción de los usuarios

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	
Satisfacción de los usuarios	Es el grado de cumplimiento de expectativas, valor percibido y confianza que experimentan los ciudadanos que han interactuado con los servicios, trámites o atención proporcionados por dicha entidad gubernamental. (Ramírez et al, 2023)	La calidad de servicio será evaluada mediante la aplicación de un cuestionario estructurado compuesto por 15 preguntas a un grupo de 96 usuarios que han recibido servicios en una municipalidad de Arequipa durante el año 2023.	Valor percibido	Explicaciones de plazos en trámites	1,2	Ordinal	
				Explicaciones de cambios normativos	3,4	Totalmente de acuerdo (1)	
				Seguridad en trámites	5,	De acuerdo (2)	
				Transparencia	6, 7	Moderadamente de acuerdo (3)	
				Honestidad	8, 9,	Neutral (4)	
			Confianza	Confidencialidad de información	10	Moderadamente en desacuerdo (5)	
				Cumplimiento de expectativa	Solución de quejas	11, 12	En desacuerdo (6)
					Recomendaciones	13, 14	Totalmente en desacuerdo (7) Valores: Alto, Medio y bajo

Nota. Elaboración propia

Capítulo IV: Metodología

4.1. Paradigma de la investigación

El paradigma positivista tiene como objetivo explicar y prever fenómenos, ajustar conocimientos y validar teorías para regular los eventos (Herrera, 2018). Por lo tanto, la elección de este paradigma para la investigación se basa en su enfoque en la verificación del conocimiento mediante la comprobación de la hipótesis de investigación.

4.2. Enfoque de la investigación

La investigación cuantitativa arroja un conocimiento objetivo, ya que las variables se recogen, procesan y analizan estadísticamente para cerrar una hipótesis (Hernández et al., 2014), asimismo, el presente estudio es de enfoque cuantitativo, dado que, se pretende determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, además de examinar si existe una correlación significativa entre ambas variables y probar las hipótesis planteadas.

4.3. Tipo de investigación

La investigación de tipo aplicada con lleva por objetivo resolver un problema específico de modo que beneficia a la comunidad científica en futuras investigaciones (Sánchez et al., 2018). El presente estudio es de tipo aplicado, puesto que, crea conocimiento útil de los cuales se podrán brindar mejoras, cambios y realizar estrategias para promover prácticas más amenas en consonancia con el servicio de atención al ciudadano.

4.4. Nivel de investigación

Según Hernández y Mendoza (2018), el alcance explicativo, tiene por objetivo conocer la influencia o incidencia que hay entre dos o más conceptos, variables o categorías. Asimismo, la investigación es de alcance explicativo, puesto que, buscará establecer si existe un grado de influencia de calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios.

4.5. Métodos de investigación

4.5.1. Método General.

El método científico, que inicia con la identificación del problema, seguido de la revisión literaria correspondiente al problema identificado, la formulación de la hipótesis, la recopilación de datos para su verificación y, finalmente, la obtención de conclusiones que representan el conocimiento científico es el proceso más fiable para obtener información científica. En concordancia con esta definición, el presente estudio se ha llevado a cabo siguiendo el método científico, ya que este enfoque es reconocido como el más confiable y ampliamente utilizado en investigaciones cuantitativas. Este método consta de cinco pasos que detallan el procedimiento para generar el conocimiento científico buscado en la investigación (Ñaupas et al., 2018).

4.5.2. Método Específico.

El método hipotético-deductivo es un proceso que parte de una afirmación o supuesto en forma de hipótesis y busca confirmar o contradecir estas, deduciendo de ellas conocimientos o conclusiones que deben confrontarse antes de formular teorías (Bernal, 2016). Por consiguiente, el método específico empleado en la investigación es el hipotético-deductivo. Esta elección se justifica porque el método utiliza la afirmación o hipótesis para suponer el resultado del estudio, el cual luego debe ser confirmado para la construcción de una teoría.

4.6. Diseño de investigación

Las investigaciones de diseño no experimental se distinguen por su enfoque sistemático y empírico, caracterizándose por la ausencia de manipulación de las variables bajo estudio (Hernández et al., 2014). En el caso de la presente investigación, se ha optado por un diseño no experimental, específicamente transversal correlacional. Este enfoque implica la observación del comportamiento entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, sin intervenir ni modificar dichas variables de manera deliberada.

En este contexto, la recopilación de datos se lleva a cabo en una única ocasión, centrándose en las variables predefinidas durante la fase de planificación del estudio. Este enfoque confiere a la investigación un carácter transversal, ya que la información se recoge en un momento específico sin intervenciones adicionales a lo largo del tiempo.

4.7. Población y muestra

4.7.1. Población.

Según Hernández et al., (2014) la población es el conjunto de personas, elementos u objetos que se encuentran en un tiempo y lugar determinado, los cuales cumplen determinadas especificaciones y características similares. Asimismo, la presente investigación se conformó por 18 836 usuarios atendidos durante un año en una municipalidad de Arequipa-2023.

4.7.2. Muestreo.

Aplicando la fórmula de muestreo aleatorio simple, la presente investigación ha seguido un enfoque de muestreo probabilístico. Este tipo de muestreo se caracteriza por otorgar a cada individuo de la población en estudio la misma probabilidad de ser seleccionado como muestra, siempre y cuando cumpla con los criterios establecidos para la población.

4.7.3. Muestra.

En adición a ello, nos indican Tamayo (2019), la muestra se refiere al conjunto de procedimientos llevados a cabo para examinar la distribución de ciertos atributos en la totalidad de una población o grupo, partiendo de la observación de una parte representativa de dicha población considerada.

4.7.3.1. Unidad de análisis.

Se refiere a los participantes o elementos individuales que son objeto de estudio en una investigación, como individuos, objetos, empresas, comunidades, situaciones, entre otros (Hernández et al., 2014), asimismo, la unidad de análisis son los usuarios que reciben servicios de una municipalidad en Arequipa.

4.7.3.2. Tamaño de la muestra.

Para obtener el tamaño de muestra se aplicó la fórmula del muestreo aleatorio simple, asimismo, los detalles se encuentran en la tabla 4:

$$n = \frac{N \times z_a^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + z_a^2 \times p \times q}$$

Tabla 4

Cálculo de la muestra

Parámetro	Valor
N	18 836
Z	1.95
p	0.50
q	0.50
e	0.10
n	95

Nota. Elaboración propia.

4.7.3.3. Selección de la muestra.

Con la finalidad de calcular la muestra se consideró la población de estudio mencionada previamente. Además, el nivel de confianza es del 95%, lo que equivale a un valor Z de 1.95, la probabilidad de que el evento ocurra (P) es de 0.5, la probabilidad de que el evento no ocurra (Q) tiene el mismo valor (0.5) y el margen de error (e) estimado es de 0.10 (10%). En adición, la muestra calculada lo comprende 95 usuarios atendidos en una municipalidad de Arequipa-2023.

4.8. Técnicas e Instrumento de recolección de datos

4.8.1. Técnica.

Se trata de un conjunto de procesos y normativas utilizados para regular el desarrollo del proceso de investigación y alcanzar los objetivos planteados. Además, sirven como fundamento para la creación del instrumento de estudio (Ñaupas et al., 2018).

En cuanto a las encuestas, constituyen la técnica más empleada en los estudios de ciencias sociales. Se utilizan para recopilar datos sobre individuos, como sus características, estado civil, edad, opiniones, entre otros aspectos relevantes. Es esencial que los ítems de la encuesta guarden relación con la hipótesis y las variables en consideración (Hernández, 2012). En este contexto, la presente investigación se ha llevado a cabo mediante encuestas, dado que resultan altamente efectivas para recopilar datos de manera empírica y facilitan la organización de la información.

4.8.2. Instrumento.

Un instrumento se refiere a las herramientas, ya sean conceptuales o materiales, mediante las cuales se recopila información. Estas herramientas pueden variar en forma, como preguntas o ítems, y se adaptan según la técnica que se pretende utilizar (Ñaupas et al., 2018).

El cuestionario, a su vez, se clasifica como una categoría dentro de la encuesta, siendo esta última una técnica que implica la formulación sistemática de enunciados en una ficha o cédula. El propósito fundamental del cuestionario es recopilar datos que se utilizarán para respaldar la hipótesis planteada (Ñaupas et al., 2018). En este contexto, se ha empleado el cuestionario como instrumento para investigar la correlación entre las variables en estudio. Esta elección se justifica debido a que permite formular preguntas cerradas que facilitan la obtención de información sobre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio.

4.8.3. Diseño.

Los cuestionarios constan de una serie de preguntas generales con opciones múltiples que abordan aspectos como la edad, el nivel académico actual, el sector en el que se desempeña actualmente, la participación en programas de capacitación ofrecidos por la municipalidad y la percepción sobre el impacto de los servicios municipales en la carrera profesional. En segundo lugar, para medir objetivamente la variable Calidad de servicio, se formuló 22 ítems o preguntas cerradas. Lo cual se encuentra dividido en 5 dimensiones (Fiabilidad, Seguridad, Elementos tangibles, Capacidad de respuesta y Empatía), asimismo, las preguntas fueron adaptadas para una mejor precisión y aplicación del instrumento. En adición, la medición de la respuesta se efectúa por medio de la escala de Likert a 7 puntos, comenzando por totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo.

De igual manera, para medir objetivamente la variable Satisfacción del usuario, se formuló 14 ítems o preguntas cerradas. Lo cual está dividido en 3 dimensiones (Valor percibido, Confianza y Cumplimiento de expectativa), asimismo, las preguntas fueron creadas y corregidas en colaboración del asesor para una mejor precisión y aplicación del instrumento. En adición, la medición de la respuesta se efectúa por medio de la escala de Likert a 7 puntos, comenzando por totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo.

4.8.4. Validez.

Esta herramienta se ha diseñado con el propósito de evaluar la inteligencia, focalizándose en medir aspectos específicos en lugar de la memoria. Su efectividad se basa en su capacidad para representar, describir o anticipar aquello que resulta de interés para el investigador. Por ejemplo, al analizar la destreza mental, se tienen en cuenta variables como habilidad verbal, numérica, espacial, concentración, atención, juicio común, entre otras. Dentro de este marco, se identifican cuatro formas de validez: la de contenido, criterio, constructo y predictiva (Ñaupas et al., 2018).

Asimismo, para la validez de constructo, esta se centra en explicar la relación entre los conceptos, seguido de un análisis riguroso de las correlaciones, con una revisión inicial de la literatura (Hernández et al., 2014). En este contexto, se aplicó un análisis factorial a los 36 ítems, revelando en el anexo 07 denominado la matriz de correlaciones con un determinante de 0.000 y una matriz que no es cierta positiva. Este resultado indica que los conceptos teóricos están interrelacionados, eliminando la necesidad de llevar a cabo un análisis factorial completo. Por lo tanto, se confirma la validez del instrumento con base en las razones previamente mencionadas.

A continuación, la validación de contenido se encarga de verificar si las interrogante formuladas presentan estrecha vinculación con el objetivo u contenido de la investigación (Ñaupas et al., 2018). Es relevante que la actual investigación se encuentre armonizado tanto en las dimensiones, revisión literaria, operacionalización de variables y objetivos, por ende se ejecutó la apreciación de expertos respecto a los cuestionarios, estos últimos con el grado de Maestría en Administración de Empresas.

Tabla 5

Validez de instrumentos

Experto	Grado académico	Promedio de valoración
Bellido Medina, Rildo	Magister	130
Evangelista Aliaga, José Luis	Magister	130
Urday Manrique, Víctor	Magister	130

Nota. Se evidencia los experto que validaron los instrumentos.

4.8.5. Confiabilidad.

La confiabilidad se refiere a la consistencia de las variables, asegurándose de que no experimenten cambios significativos ya sea con el tiempo o al evaluar a diferentes personas. Es una herramienta que debe aplicarse en circunstancias similares o idénticas, garantizando

que los resultados sean consistentes y que no haya variaciones significativas (Ñaupas et al., 2018).

Ñaupas et al., (2018) afirma que el coeficiente alfa de Cronbach es una medida estadística utilizada para evaluar la confiabilidad de un conjunto de ítems o preguntas presentes en un cuestionario o instrumento de medición. Este coeficiente, que oscila entre 0 y 1, proporciona información sobre la consistencia interna de los ítems que forman parte del instrumento. Se considera que un valor superior a 0.66 indica una confiabilidad muy confiable del instrumento. A continuación, en la tabla 6, se presenta los valores asignados con su interpretación:

Tabla 6

Valores de Confiabilidad

Denominación	Escala
Nula confiabilidad	0.53 o menos
Baja confiabilidad	0.54 a 0.59
Confiable	0.60 a 0.65
Muy confiable	0.66 a 0.71
Excelente confiabilidad	0.72 a 0.99
Perfecta confiabilidad	1

Nota. Valores de confiabilidad según Ñaupas et al., (2018).

En relación con el instrumento de Evaluación de la Calidad del Servicio, luego de administrar el cuestionario a una muestra piloto conformada por 25 usuarios atendidos en una municipalidad de Arequipa durante el año 2023, el coeficiente Alfa de Cronbach arrojó un valor de 0.934. Este resultado, al ser superior a 0.72, indica una fiabilidad sustancial del instrumento, confirmando la consistencia interna de las preguntas utilizadas, asimismo, el valor se encuentra en la tabla 7.

Tabla 7

Cuestionario de Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.934	22

Nota. Elaboración propia.

Por último, respecto al instrumento de Medición de la Satisfacción del Usuario, tras la aplicación del cuestionario a una muestra piloto conformada por 25 usuarios atendidos en una municipalidad de Arequipa durante el año 2023, el coeficiente Alfa de Cronbach arrojó un valor de 0.918. Dado que este valor supera el umbral de 0.72, se confirma una sólida fiabilidad del instrumento, indicando una consistencia interna adecuada en las preguntas utilizadas, asimismo, el valor se encuentra en la tabla 8.

Tabla 8

Cuestionario de Satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.918	14

Nota. Elaboración propia.

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción de trabajo de campo

Para la recolección de datos, se contrató dos encuestadores, a cada uno se le explicó la confidencialidad, riguridad y ética de la investigación. Posterior a ello, se aplicó a la muestra piloto comprendida por 25 personas, los instrumento calidad de servicio y satisfacción del usuario. Tras la verificación de la confiabilidad, que arrojó valores .934 y .918, respectivamente, procedimos a llevar a cabo la aplicación de los cuestionarios a 71 participantes con la asistencia de los encuestadores a lo largo de todo el día. Durante este proceso, nos enfrentamos a desafíos significativos, siendo los más destacados la limitación de tiempo por parte de los participantes y un nivel limitado de comprensión de algunas preguntas.

La restricción de tiempo se hizo evidente debido a las agendas ocupadas y la disponibilidad limitada de los participantes para dedicar tiempo a la encuesta. Esta circunstancia nos obligó a ajustar nuestra estrategia de abordaje, volviéndonos más eficientes en la presentación de las preguntas y asegurándonos de no consumir demasiado tiempo de los participantes.

Adicionalmente, nos encontramos con un desafío relacionado con el nivel de comprensión de algunas preguntas. Algunos participantes mostraron dificultades para entender ciertas cuestiones, posiblemente debido a la complejidad del lenguaje o la naturaleza técnica de las preguntas. Frente a esta situación, implementamos aclaraciones adicionales y brindamos apoyo para asegurar que los participantes comprendieran adecuadamente cada pregunta, garantizando así la calidad de las respuestas recopiladas.

5.2. Presentación de resultados

Se utilizó el software SPSS, que abarca una variedad de análisis estadísticos, tales como informes, estadísticas descriptivas, tablas, correlación, confiabilidad, tabulación cruzadas, regresión, modelo lineal, entre otros métodos (Hernández et al., 2014).

5.2.1. Análisis descriptivo.

El análisis descriptivo constituye una fase esencial en la exploración estadística, dedicada a comprender y resumir las características esenciales de un conjunto de datos. A diferencia del análisis inferencial, que busca inferir conclusiones más profundas sobre la población, el análisis descriptivo se enfoca en detallar los datos observados en sí mismos.

Además, los gráficos representan una parte fundamental del análisis descriptivo, ofreciendo una visualización intuitiva de los datos (Bernal, 2010). En este contexto, el presente estudio se llevó a cabo mediante el análisis descriptivo utilizando la distribución de frecuencias para ordenar los datos recopilados por medio de gráficos de torta y diagrama de barras.

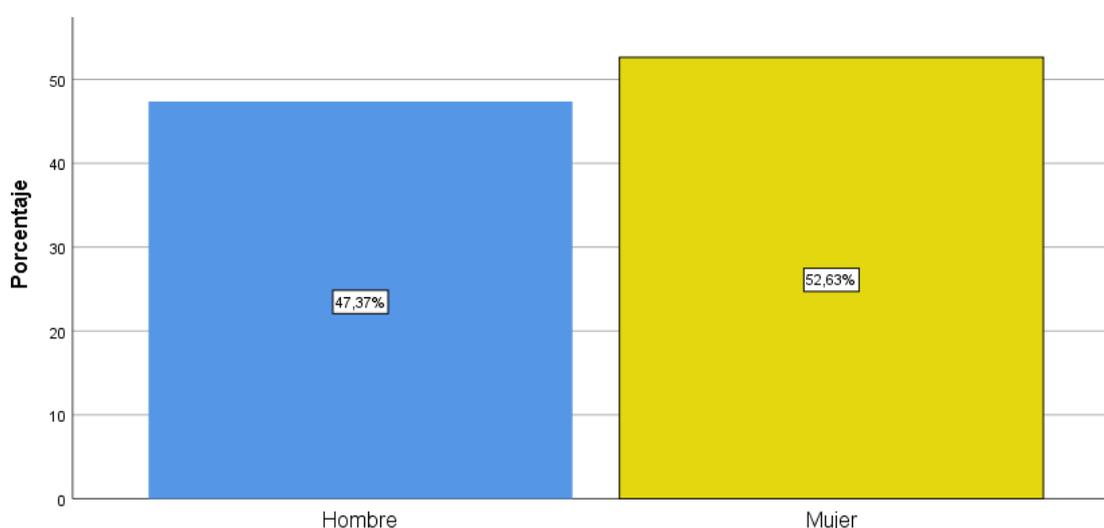


Figura 1. ¿Cuál es su género?

Nota. Elaboración propia.

La figura 1 presenta la distribución de género de 95 usuarios atendidos en una municipalidad de Arequipa durante el año 2023. De los usuarios, el 47.4% son hombres (45 usuarios), mientras que el 52.6% son mujeres (50 usuarios). Estos porcentajes reflejan la proporción de género en la muestra. Al considerar los porcentajes válidos, se evidencia una ligera mayoría por parte de las mujeres.

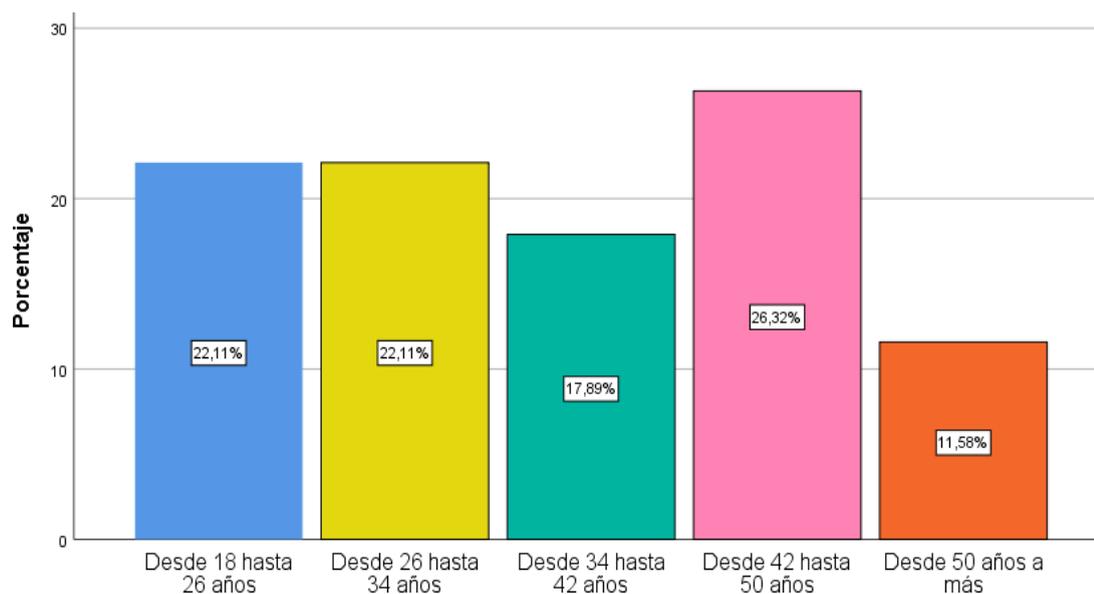


Figura 2. ¿Cuál es su edad?

Nota. Elaboración propia.

La figura 2 presenta la distribución de edades de 95 usuarios atendidos en una municipalidad de Arequipa durante el año 2023, asimismo, la mayor proporción de usuarios se encuentra en el rango de edad Desde 42 hasta 50 años, constituyendo el 26.3% de la muestra. A su vez, los grupos de edad Desde 18 hasta 26 años y Desde 26 hasta 34 años comparten una proporción del 22.1% cada uno, reflejando una distribución relativamente uniforme en estos segmentos más jóvenes. El grupo Desde 34 hasta 42 años representa el 17.9% de los usuarios, mientras que aquellos con Desde 50 años a más constituyen el 11.6% del total. En resumen, se evidencia una ligera mayoría por la población con edad de 42 a 50 años que reciben atención en la municipalidad de Arequipa.

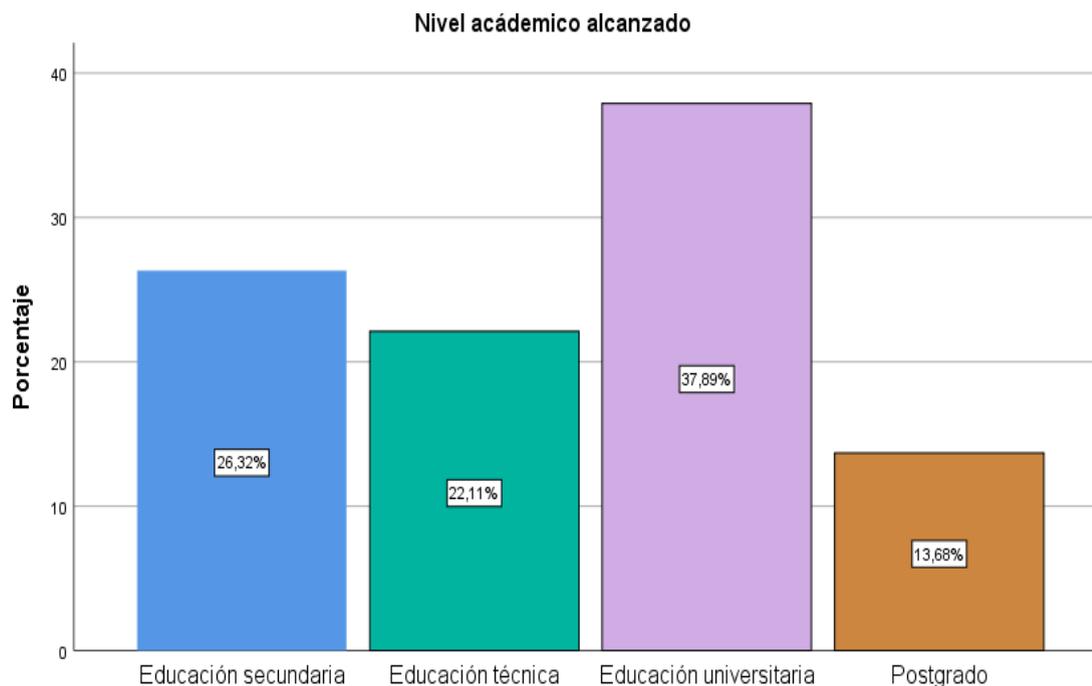


Figura 3. Nivel académico alcanzado
 Nota. Elaboración propia.

La figura 3 proporciona información sobre los niveles educativos de los 95 usuarios atendidos por una municipalidad de Arequipa en 2023. La categoría más prevalente en la muestra es Educación universitaria, abarcando el 37.9% (36 personas) de los usuarios. Este hallazgo indica que un segmento significativo de la población atendida posee educación universitaria. Asimismo, se observa una representación considerable de usuarios con educación secundaria, constituyendo el 26.3% (25 personas), y educación técnica, con el 22.1% (21 personas).

El análisis general revela que más del 63% de la muestra tiene al menos educación universitaria o de nivel superior, indicando un perfil educativo relativamente elevado entre los usuarios atendidos por la municipalidad. Sin embargo, la inclusión de usuarios con educación secundaria y técnica subraya la diversidad educativa en la población atendida.

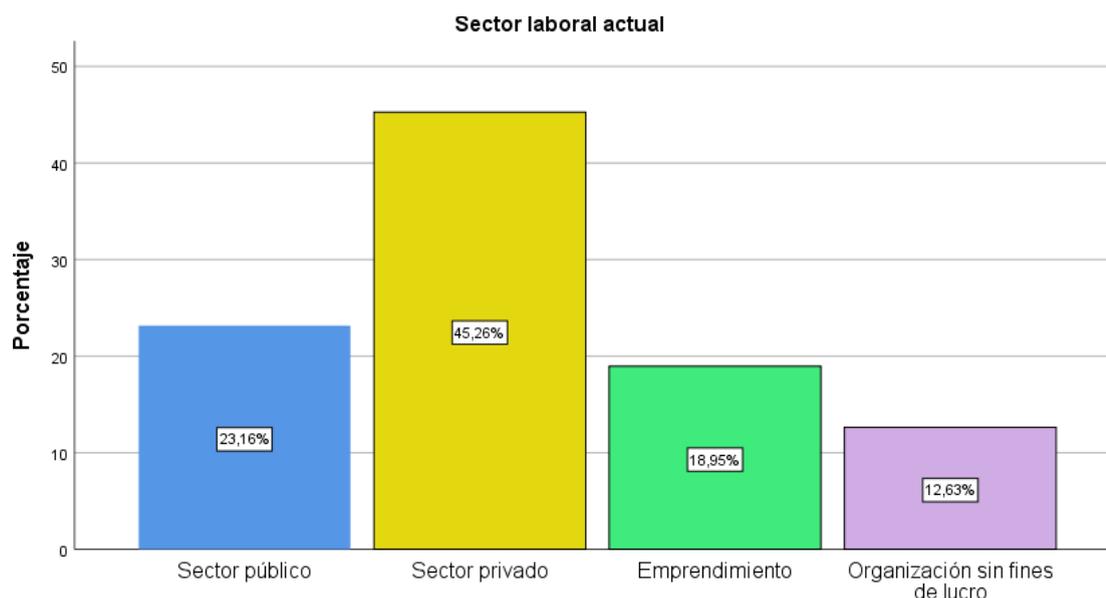


Figura 4. Sector laboral actual

Nota. Elaboración propia.

La figura 4 proporciona información sobre la distribución del sector laboral de los 95 usuarios atendidos por una municipalidad de Arequipa en el año 2023.

La categoría más destacada en la muestra es el Sector privado, con un 45.3% (43 personas) de los usuarios provenientes de este ámbito laboral. Esto sugiere una presencia significativa de empleados del sector privado entre la población atendida por la municipalidad. Por otro lado, el Sector público también presenta una representación considerable, con un 23.2% (22 personas), lo que indica la atención a individuos empleados en instituciones gubernamentales.

Las categorías Emprendimiento y Organización sin fines de lucro contribuyen de manera importante, con un 18.9% (18 personas) y 12.6% (12 personas), respectivamente. Esto señala la presencia de usuarios involucrados en actividades empresariales independientes y organizaciones sociales entre la población atendida.

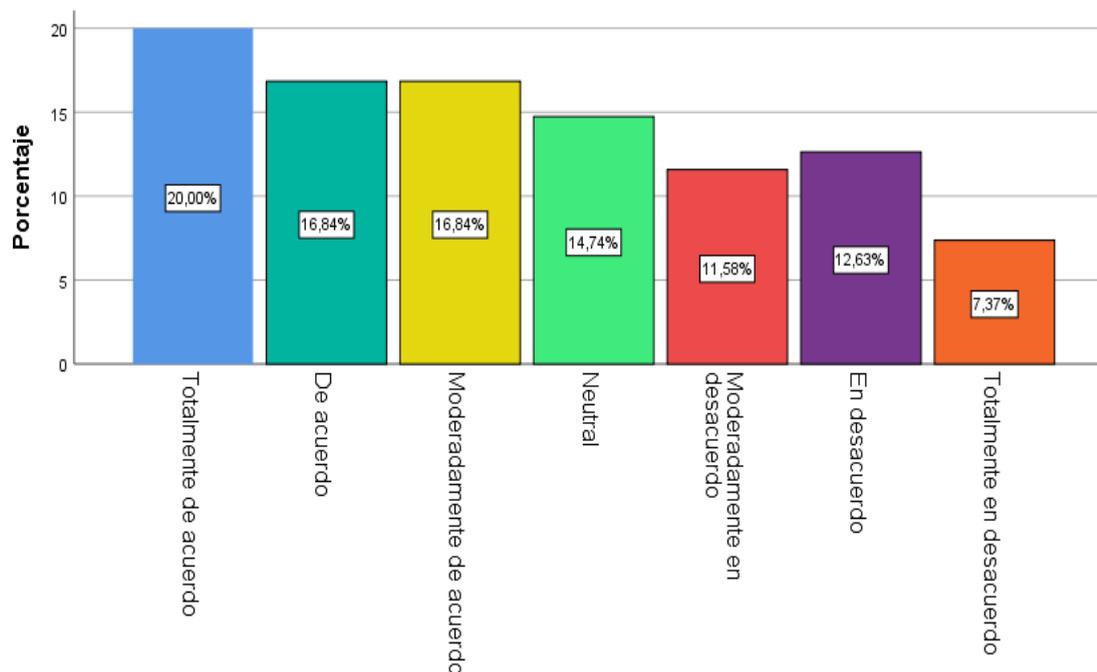


Figura 5. El comportamiento de los empleados de la municipalidad se ejecuta con discreción y neutralidad
 Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 5, durante el año 2023, muestra comprendida de 95 usuarios que recibieron atención en la municipalidad de Arequipa. Los resultados indican que el 20,0% de los usuarios está totalmente de acuerdo, el 16,8% está de acuerdo, y otro 16,8% está moderadamente de acuerdo. Por otro lado, el 14,7% se muestra neutral en esta afirmación. En cuanto a la desacuerdo, el 11,6% está moderadamente en desacuerdo, el 12,6% está en desacuerdo, y el 7,4% está totalmente en desacuerdo.

Este análisis sugiere que, en general, hay una percepción positiva entre los usuarios en relación con la discusión y neutralidad, es decir, los empleados municipales, actúan con imparcialidad política y demostrar independencia respecto a cualquier tipo de influencia externa. Asimismo, guardan la reserva sobre información confidencial obtenida en el ejercicio de sus funciones, protegiendo la privacidad de las personas y evitando la divulgación indebida de datos sensibles.

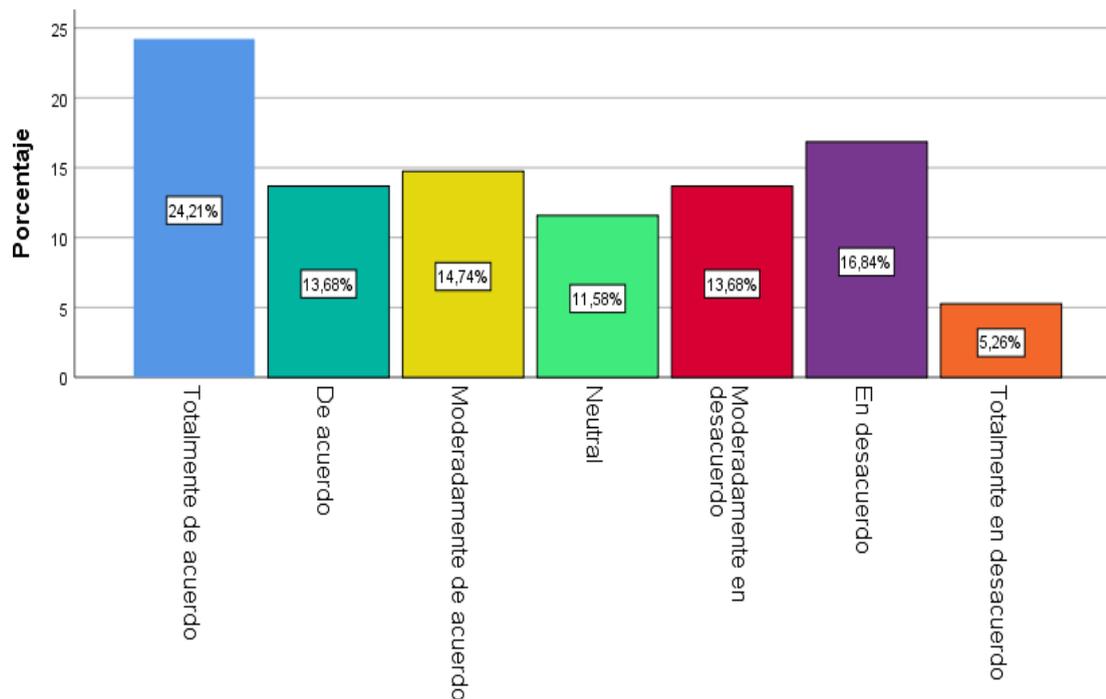


Figura 6. El colaborador de la municipalidad de Arequipa cumple su función con total responsabilidad
 Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 6, durante el año 2023, muestra comprendida de 95 usuarios que recibieron atención en la municipalidad de Arequipa. Los resultados indican que el 24,2% de los usuarios está totalmente de acuerdo que cumplen con total responsabilidad, mientras que el 13,7% está de acuerdo y otro 14,7% está moderadamente de acuerdo. Por otro lado, el 11,6% se encuentra neutral en esta afirmación.

Es relevante destacar que, a pesar de las percepciones positivas, una proporción significativa de usuarios muestra cierto grado de desacuerdo en términos de seguridad. El 16,8% está en desacuerdo y el 5,3% está totalmente en desacuerdo, cabe resaltar que cercar al 37% de las instituciones cumplen con sus funciones de manera integral y asumir plenamente las responsabilidades que les corresponden, garantizando el respeto de los derechos de los ciudadanos y el cumplimiento de las normativas vigentes.

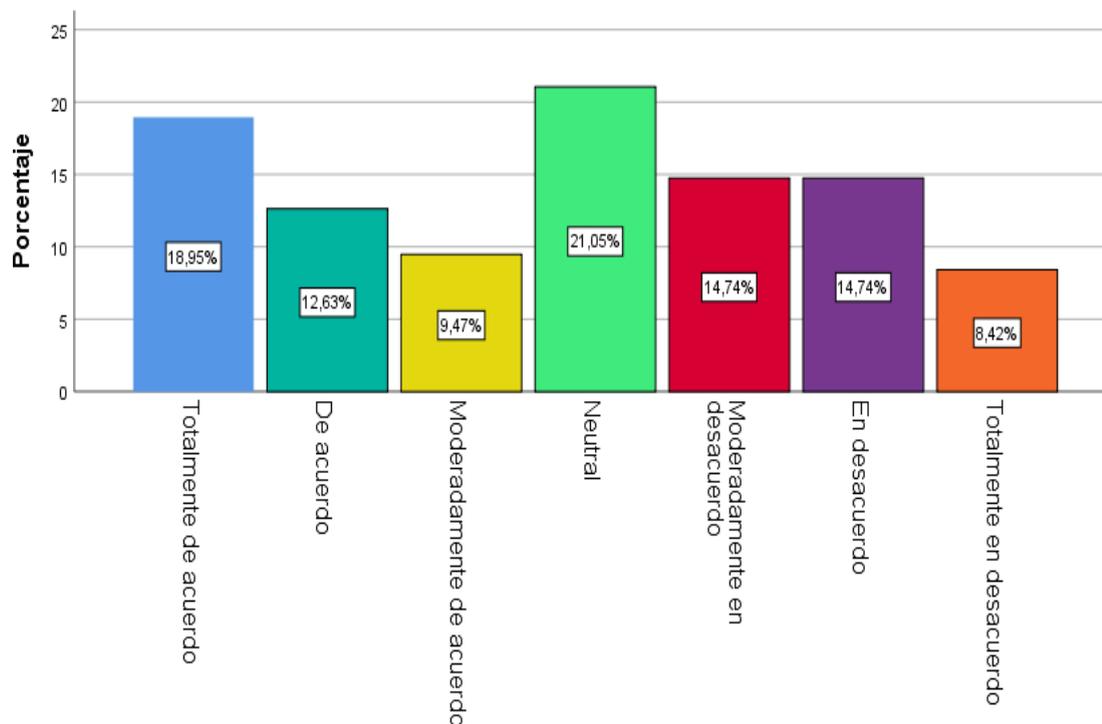


Figura 7. La municipalidad dispone de un equipamiento de aspecto contemporáneo
Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 7, durante el año 2023, muestra comprendida de 95 usuarios que recibieron atención en la municipalidad de Arequipa. Los resultados revelan una diversidad de opiniones entre los usuarios. Mientras que el 18,9% está totalmente de acuerdo y el 12,6% está de acuerdo con la afirmación de que la municipalidad dispone de un equipamiento contemporáneo, también se observa una proporción considerable que no comparte esta percepción. El 14,7% está en desacuerdo y el 8,4% está totalmente en desacuerdo. Además, un 21,1% se encuentra en la categoría neutral, indicando que una parte significativa de los usuarios no expresó una opinión clara sobre este aspecto. Asimismo, este resultado indica que la percepción de la contemporaneidad del equipamiento es diversa entre los usuarios.

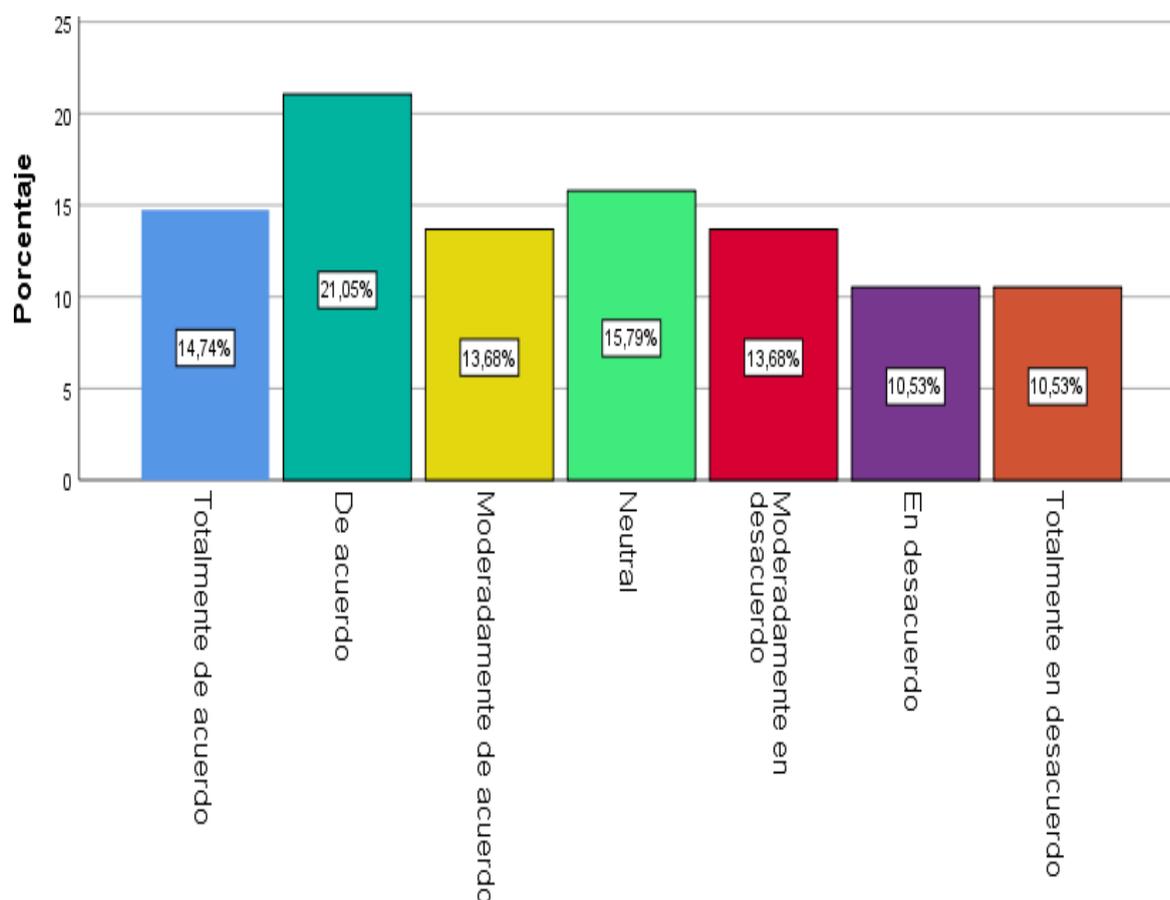


Figura 8. Los colaboradores ejecutan un uso adecuado de los bienes del Estado
 Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 8, durante el año 2023, muestra comprendida de 95 usuarios que recibieron atención en la municipalidad de Arequipa. Los resultados obtenidos revelan una diversidad de opiniones entre los usuarios.

Un 15% de los encuestados calificaron un adeudado uso de los bienes del Estado como totalmente de acuerdo, asimismo, un 21% indica estar de acuerdo. Sin embargo, un 35% indica estar en desacuerdo o moderadamente en desacuerdo, con un uso adecuado del uso de bienes del estado. En adición, el 16% se mantiene neutral ante esta interrogante.

La mayoría de los colaboradores perciben que se ejecuta un uso adecuado de los bienes del Estado, con un 50%, es decir, lo califican con proteger y gestionar de manera responsable los recursos públicos, evitando su mal uso, derroche o desvío para fines personales.

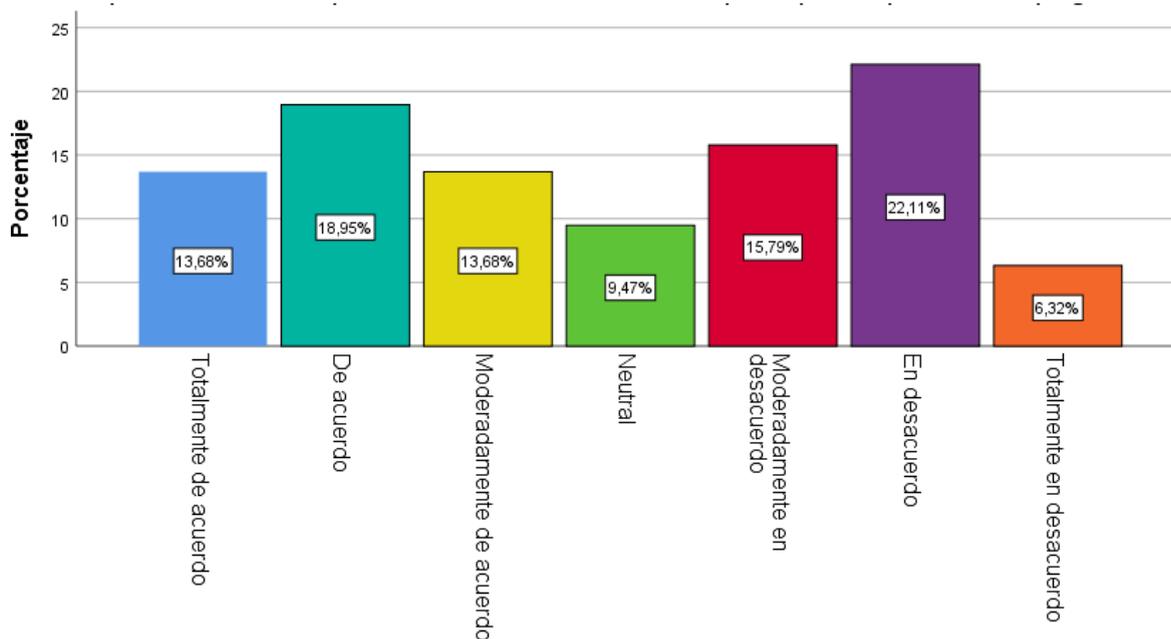


Figura 9. Los empleados de la municipalidad nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas
Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 9, durante el año 2023, muestra comprendida de 95 usuarios que recibieron atención en la municipalidad de Arequipa. Un 13,7% de los usuarios expresó estar totalmente de acuerdo con la afirmación de que los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas, mientras que un 18,9% manifestó estar de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, un 13,7% se mostró moderadamente de acuerdo, y un 9,5% adoptó una posición neutral en este aspecto.

En contraste, un 15,8% de los usuarios se situó en la categoría de moderadamente en desacuerdo, y un significativo 22,1% expresó su desacuerdo con la afirmación. Solo un 6,3% de los usuarios estuvo totalmente en desacuerdo con la idea de que los empleados municipales nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas. Estos resultados proporcionan una visión detallada de cómo los usuarios perciben la accesibilidad y disponibilidad de los empleados municipales, destacando variaciones significativas en las opiniones.

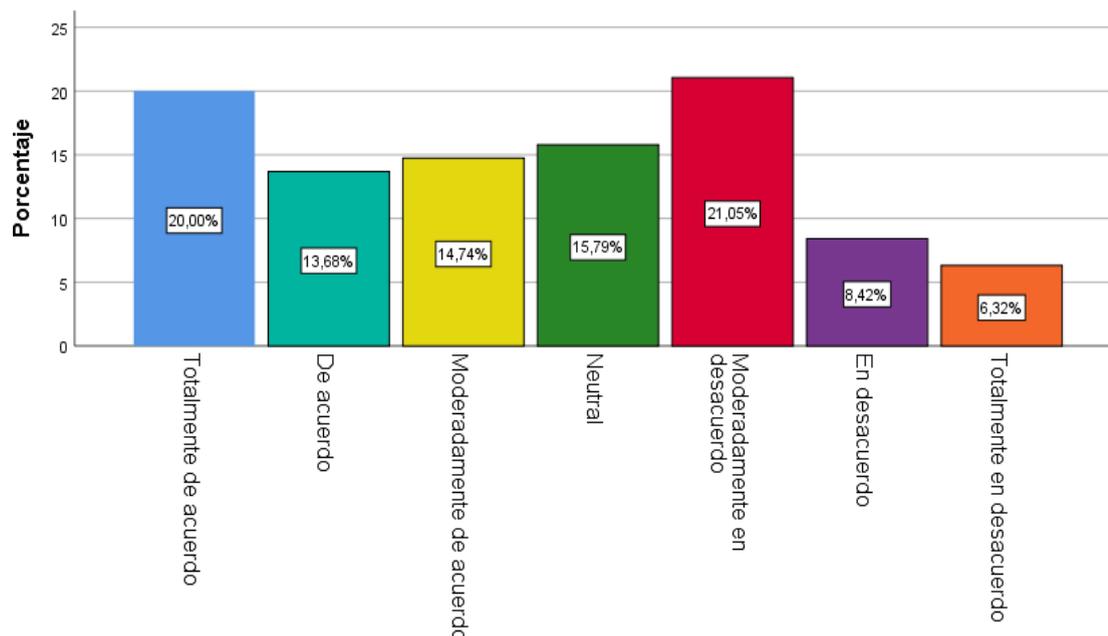


Figura 10. La información de los plazos de los trámites fue adecuada y comprensible
Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 10, durante el año 2023, muestra comprendida de 95 usuarios que recibieron atención en la municipalidad de Arequipa. Un aspecto destacado es que un porcentaje considerable de usuarios, representado por el 20%, se muestra totalmente de acuerdo con la afirmación de que la información sobre los plazos de trámites fue adecuada y comprensible. Este grupo de usuarios podría considerarse satisfecho con la calidad de la información recibida.

Por otro lado, es relevante notar que el 21,1% de los usuarios se encuentra moderadamente en desacuerdo con la afirmación, indicando que perciben deficiencias o falta de claridad en la información proporcionada. Además, el 8,4% expresa un desacuerdo más fuerte con la declaración, sugiriendo una insatisfacción más marcada con la claridad de la información.

La presencia de usuarios que se posicionan en una categoría neutral (15,8%) indica que hay un grupo que no tiene una postura clara sobre la adecuación y comprensibilidad de la información sobre plazos de trámites.

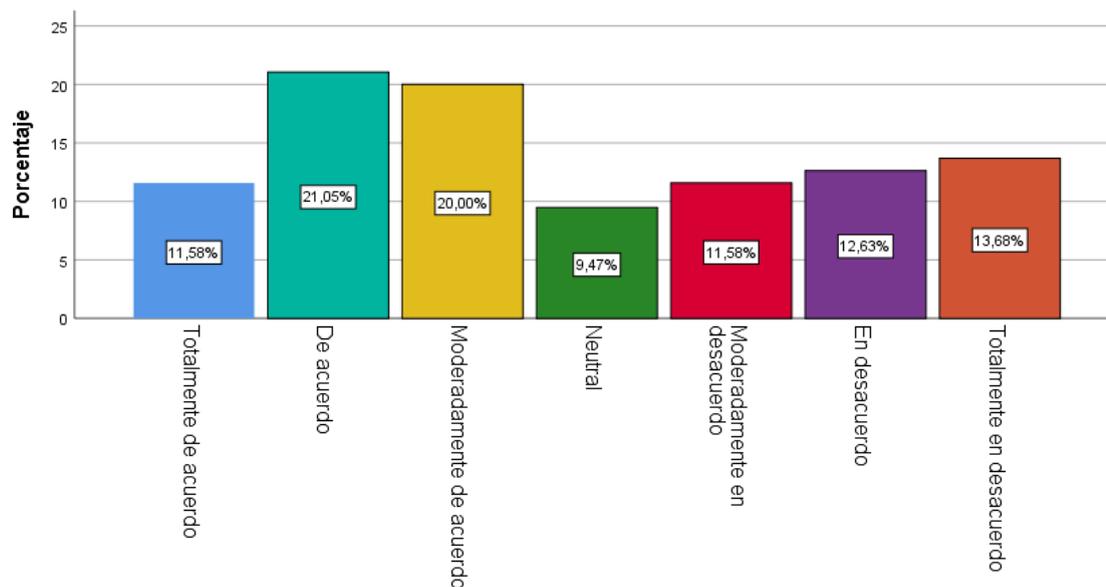


Figura 11. Los funcionarios municipales son totalmente honestos con los datos solicitados
Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 11, durante el año 2023, muestra comprendida de 95 usuarios que recibieron atención en la municipalidad de Arequipa se evidencia una diversidad de percepciones. Un 11,6% de los participantes expresó estar totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 21,1% indicó estar de acuerdo y el 20% se mostró moderadamente de acuerdo. En contraste, el 9,5% adoptó una posición neutral, el 11,6% estuvo moderadamente en desacuerdo y el 12,6% expresó desacuerdo. Además, un 13,7% afirmó estar totalmente en desacuerdo.

La variabilidad de estas percepciones destaca la importancia de abordar la honestidad de los funcionarios municipales para fortalecer la confianza y la satisfacción de los usuarios. La presencia de opiniones tanto positivas como negativas sugiere áreas de mejora en la transparencia y la fiabilidad de la interacción entre la municipalidad y la comunidad.

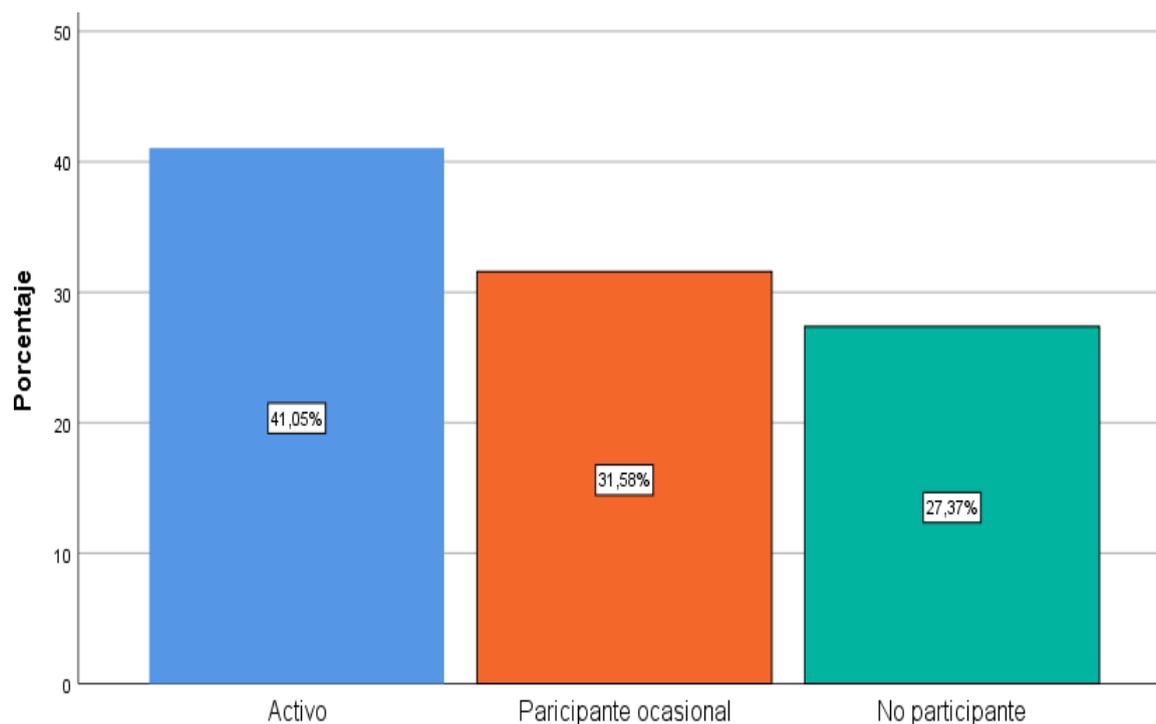


Figura 12. Realiza actividades comunitarias

Nota. Elaboración propia.

La figura presenta la distribución de participación de los 95 usuarios atendidos por una municipalidad de Arequipa en el año 2023. La categoría más predominante en la muestra es Activo, abarcando el 41.1% (39 personas) de los usuarios. Este grupo se caracteriza por su participación activa y continua en los servicios municipales, reflejando un compromiso constante con los recursos y servicios proporcionados por la municipalidad.

Por otro lado, la categoría Participante ocasional presenta una representación significativa, con un 31.6% (30 personas), indicando la presencia de usuarios que participan de manera más esporádica en los servicios ofrecidos por la municipalidad. La categoría No participante representa a usuarios que, según sus respuestas, no participan activamente en los servicios municipales, conformando el 27.4% (26 personas) de la muestra.

5.2.2. Variable Calidad de Servicio

Tabla 9

Dimensión fiabilidad

	F°	%	% válido	% acumulado
Alto	40	42.1	42.1	42.1
Medio	34	35.8	35.8	77.9
Baja	21	22.1	22.1	100.0
Total	95	100.0	100.0	

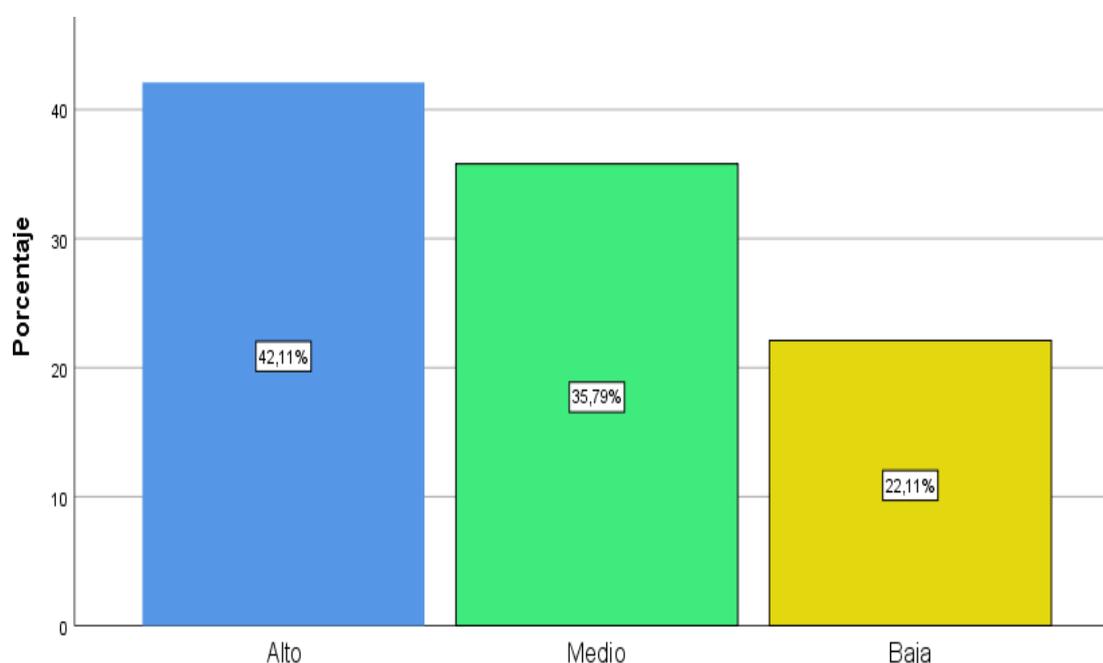


Figura 13. Significancia de la dimensión fiabilidad

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 9 y figura 13, durante el año 2023, muestra comprendida de 95 usuarios que recibieron atención en la municipalidad de Arequipa, evaluando su experiencia en términos de la dimensión de fiabilidad. Este análisis revela que el 42,1% de los usuarios experimentaron un alto nivel de fiabilidad en los servicios recibidos, mientras que un 35,8% reportó una experiencia de nivel medio. Por otro lado, el 22,1% indicó un nivel bajo de fiabilidad en sus interacciones con la municipalidad.

Tabla 10

Dimensión seguridad

	F°	%	% válido	% acumulado
Alto	44	46.3	46.3	46.3
Medio	26	27.4	27.4	73.7
Baja	25	26.3	26.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

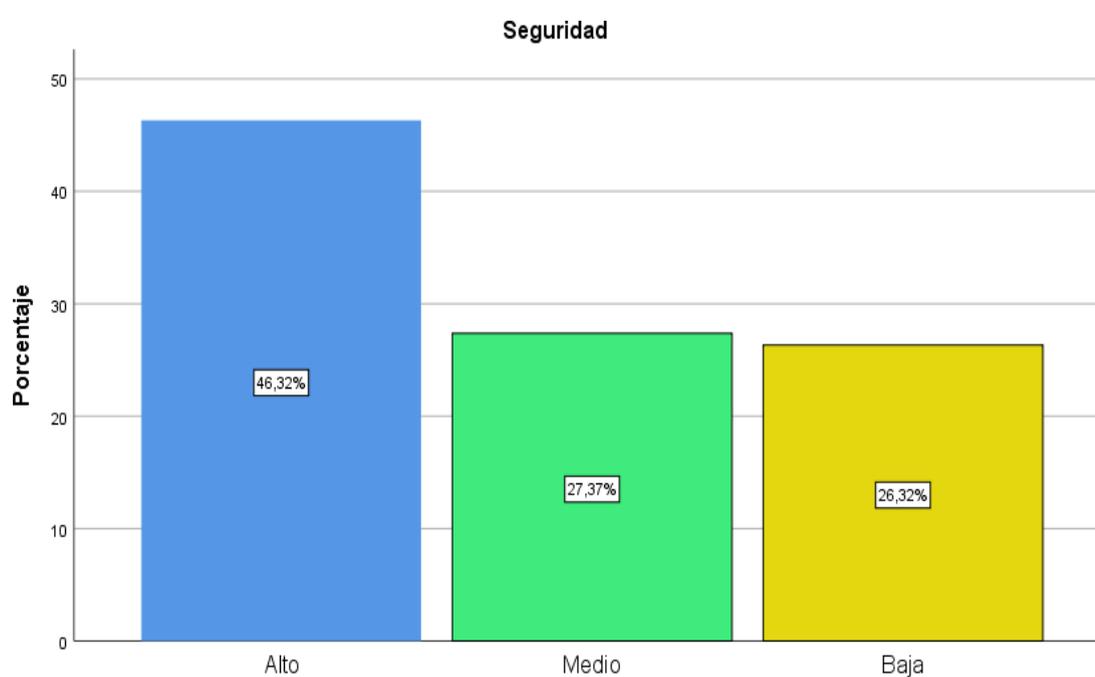


Figura 14. Significancia de la dimensión seguridad

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 10 y figura 14, durante el año 2023, muestra comprendida de 95 usuarios que recibieron atención en la municipalidad de Arequipa, evaluando su experiencia en términos de la dimensión de seguridad, asimismo, cabe destacar que el 46,3% de los usuarios expresaron haber experimentado un alto nivel de seguridad en los servicios proporcionados por la municipalidad. Por otro lado, un 27,4% indicó haber sentido un nivel medio de seguridad en sus interacciones. En contraste, un 26,3% manifestó una percepción de baja seguridad en las experiencias recibidas.

Tabla 11

Dimensión capacidad de respuesta

	F°	%	% válido	% acumulado
Alto	35	36.8	36.8	36.8
Medio	34	35.8	35.8	72.6
Baja	26	27.4	27.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

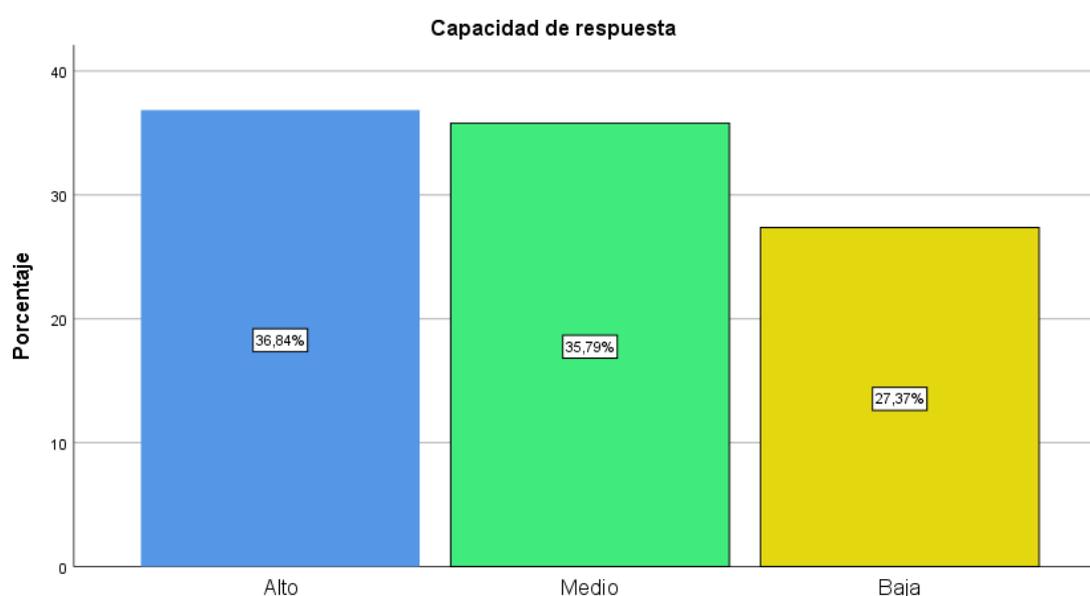


Figura 15. Significancia de la capacidad de respuesta
 Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 11 y figura 15, durante el año 2023, muestra comprendida de 95 usuarios que recibieron atención en la municipalidad de Arequipa, evaluando su experiencia en términos de la dimensión de capacidad de respuesta, El análisis revela que el 36,8% de los usuarios experimentaron una alta capacidad de respuesta en los servicios proporcionados por la municipalidad. Asimismo, el 35,8% reportó una capacidad de respuesta clasificada como nivel medio. Por otro lado, el 27,4% indicó haber experimentado una baja capacidad de respuesta en sus interacciones con la entidad municipal.

Tabla 12

Dimensión empatía

	F°	%	% válido	% acumulado
Alto	43	45.3	45.3	45.3
Medio	23	24.2	24.2	69.5
Baja	29	30.5	30.5	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia.

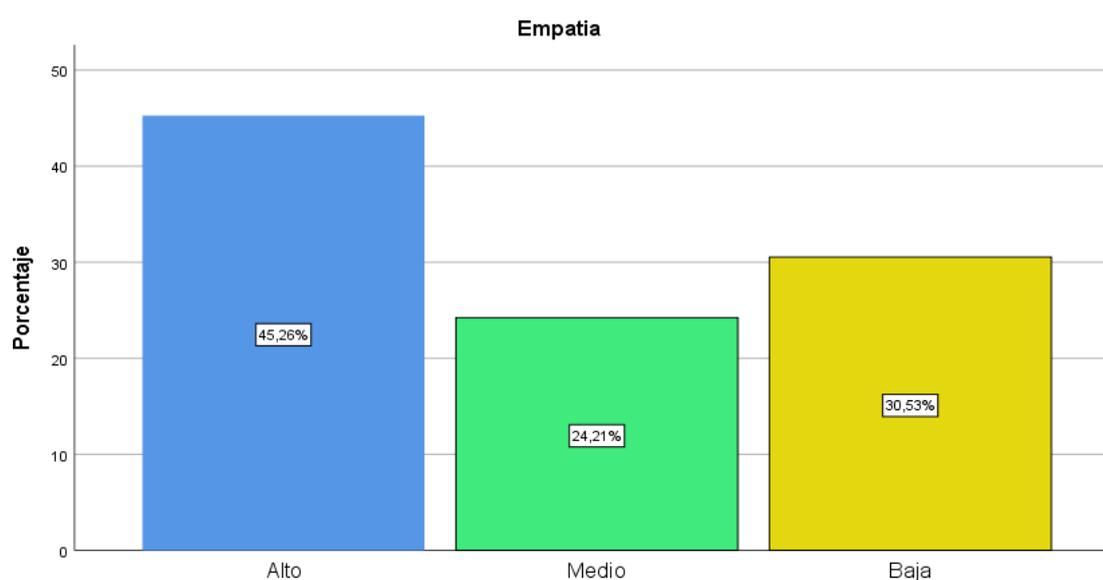


Figura 16. Significancia de la dimensión empatía

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 12 y figura 16, durante el año 2023, muestra comprendida de 95 usuarios que recibieron atención en la municipalidad de Arequipa, evaluando su experiencia en términos de la dimensión de empatía. Los resultados muestran que el 45,3% de los usuarios experimentaron un alto nivel de empatía en los servicios recibidos por parte de la municipalidad. En contraste, el 24,2% reportó una empatía clasificada como nivel medio, y el 30,5% restante indicó haber experimentado una baja empatía en sus interacciones con la entidad municipal.

Tabla 13

Dimensión elementos tangibles

	F°	%	% válido	% acumulado
Alto	35	36.8	36.8	36.8
Medio	38	40.0	40.0	76.8
Baja	22	23.2	23.2	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia.

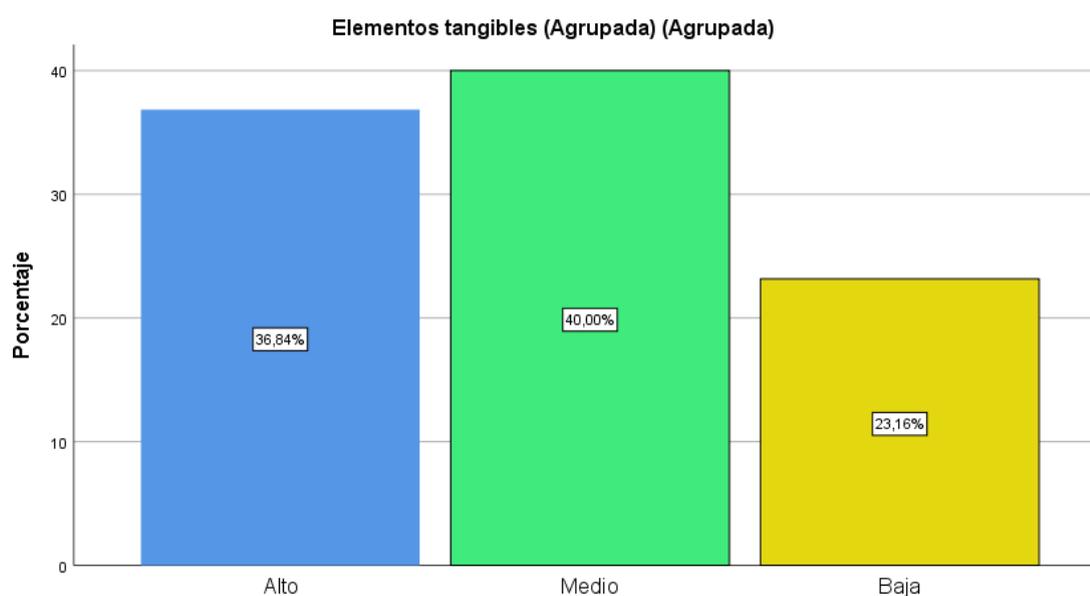


Figura 17. Significancia de la dimensión de elementos tangibles

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 13 y figura 17, durante el año 2023, muestra comprendida de 95 usuarios que recibieron atención en la municipalidad de Arequipa, evaluando su experiencia en términos de la dimensión de elementos tangibles. Se observa que un significativo 36,8% de los usuarios experimentó un alto nivel de elementos tangibles en los servicios proporcionados, lo que indica una presencia marcada de aspectos tangibles en la atención municipal. Por otro lado, un 40,0% reportó una experiencia clasificada como nivel medio, reflejando una distribución equitativa en esta categoría. No obstante, un 23,2% indicó haber

experimentado una baja presencia de elementos tangibles en sus interacciones con la entidad municipal.

Tabla 14

Nivel de Calidad de servicio

	F°	%	% válido	% acumulado
Alto	33	34.7	34.7	34.7
Medio	52	54.7	54.7	89.5
Baja	10	10.5	10.5	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia.

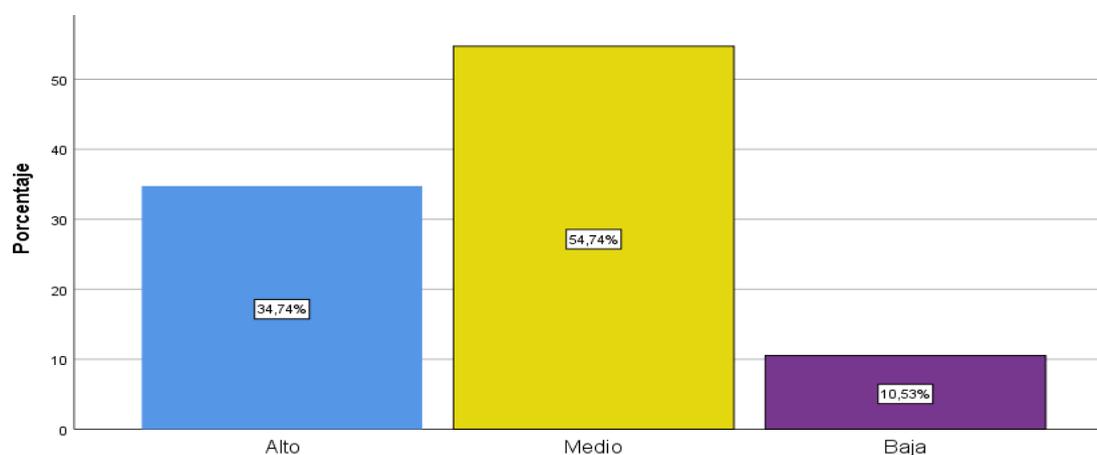


Figura 18. Nivel de Calidad de servicio

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 14 y figura 18, durante el año 2023, muestra comprendida de 95 usuarios que recibieron atención en la municipalidad de Arequipa. Los resultados indican que aproximadamente el 34,7% de los usuarios experimentaron un alto nivel de calidad en los servicios proporcionados por la entidad. Este segmento de usuarios expresó un grado significativo de satisfacción con la calidad de atención recibida.

Por otro lado, la mayoría de los usuarios, alrededor del 54,7%, informó una percepción de calidad de servicio a nivel medio. Esto sugiere que la mayoría de los participantes considera que la calidad de servicio está en un punto intermedio, sin extremos positivos ni negativos.

Un porcentaje más bajo, alrededor del 10,5% de los usuarios, indicó que experimentó un bajo nivel de calidad en los servicios recibidos. Aunque esta cifra es relativamente baja, señala la presencia de una parte de la muestra que percibe deficiencias en la calidad de atención.

5.2.3. Variable Satisfacción de los servicios.

Tabla 15

Dimensión valor percibido

	F°	%	% válido	% acumulado
Alto	36	37.9	37.9	37.9
Medio	39	41.1	41.1	78.9
Baja	20	21.1	21.1	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia.

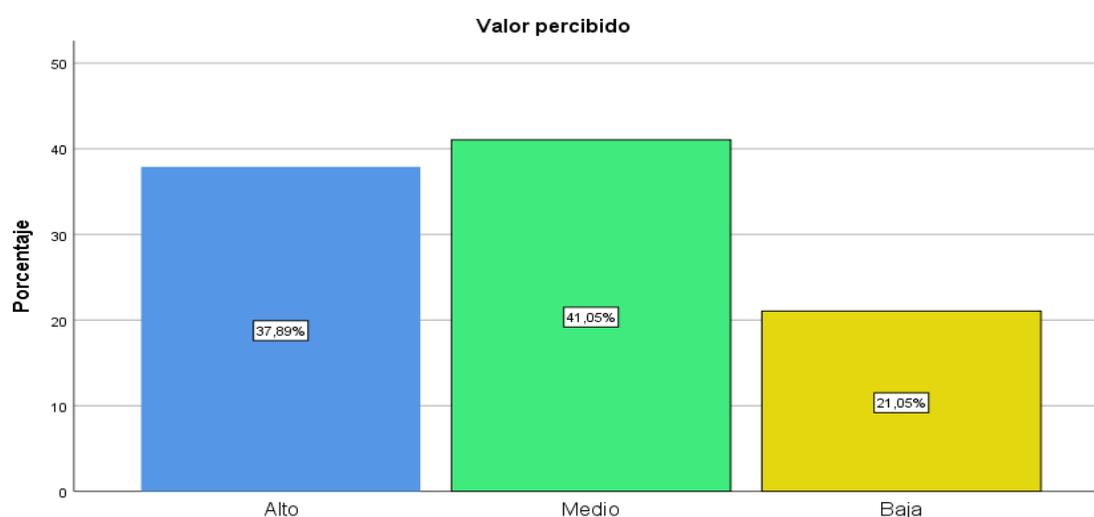


Figura 19. Significancia de la dimensión valor percibido

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 14 y figura 18, durante el año 2023, muestra comprendida de 95 usuarios que recibieron atención en la municipalidad de Arequipa, evaluando su experiencia en términos de la dimensión de valor percibido. Se destaca que un significativo 37,9% de los usuarios experimentó un alto nivel de valor percibido en los servicios municipales, sugiriendo que una proporción considerable percibió un valor sustancial en la atención recibida. Por otro lado, un 41,1% reportó una experiencia clasificada como nivel medio en cuanto al valor percibido, mostrando una distribución equitativa en esta categoría. No obstante, un 21,1% indicó haber experimentado un bajo valor percibido en sus interacciones con la municipalidad.

Tabla 16

Dimensión confianza

	F°	%	% válido	% acumulado
Alto	34	35.8	35.8	35.8
Medio	33	34.7	34.7	70.5
Baja	28	29.5	29.5	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia.

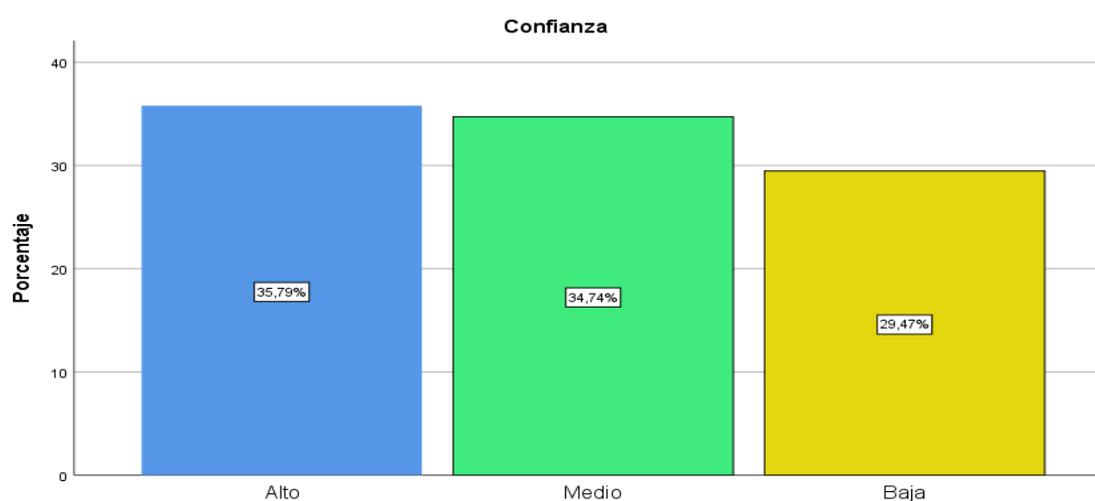


Figura 20. Significancia de la dimensión confianza

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 16 y figura 20, durante el año 2023, muestra comprendida de 95 usuarios que recibieron atención en la municipalidad de Arequipa, evaluando su experiencia en términos de la dimensión de confianza. En este análisis, se destaca que un notable 35,8% de los usuarios experimentó un alto nivel de confianza en los servicios proporcionados por la municipalidad. Esto indica que una proporción significativa de usuarios percibió un alto grado de confianza en la atención municipal. Asimismo, el 34,7% reportó una experiencia clasificada como nivel medio en cuanto a la confianza, demostrando una distribución equitativa en esta categoría. Sin embargo, el 29,5% restante indicó haber experimentado un bajo nivel de confianza en sus interacciones con la entidad municipal.

Tabla 17

Dimensión de cumplimiento de expectativa

	F°	%	% válido	% acumulado
Alto	33	34.7	34.7	34.7
Medio	35	36.8	36.8	71.6
Baja	27	28.4	28.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia.

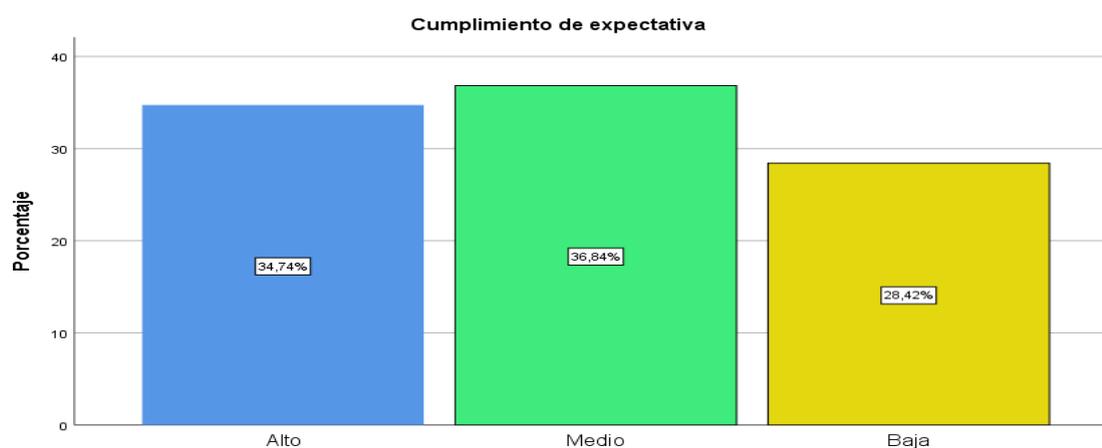


Figura 21. Dimensión de cumplimiento de expectativa

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 17 y figura 21, durante el año 2023, muestra comprendida de 95 usuarios que recibieron atención en la municipalidad de Arequipa, evaluando su experiencia en términos de la dimensión de cumplimiento de expectativa. estaca que un significativo 34,7% de los usuarios experimentó un alto nivel de cumplimiento de expectativas en los servicios brindados, lo que indica que una proporción sustancial percibió que sus expectativas fueron cumplidas de manera satisfactoria. Además, el 36,8% reportó una experiencia clasificada como nivel medio en cuanto al cumplimiento de expectativas, demostrando una distribución equitativa en esta categoría. Sin embargo, el 28,4% restante indicó haber experimentado un bajo nivel de cumplimiento de expectativas en sus interacciones con la municipalidad.

Tabla 18

Nivel de Satisfacción del usuario

	F°	%	% válido	% acumulado
Alto	81	85.3	85.3	85.3
Medio	14	14.7	14.7	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia.

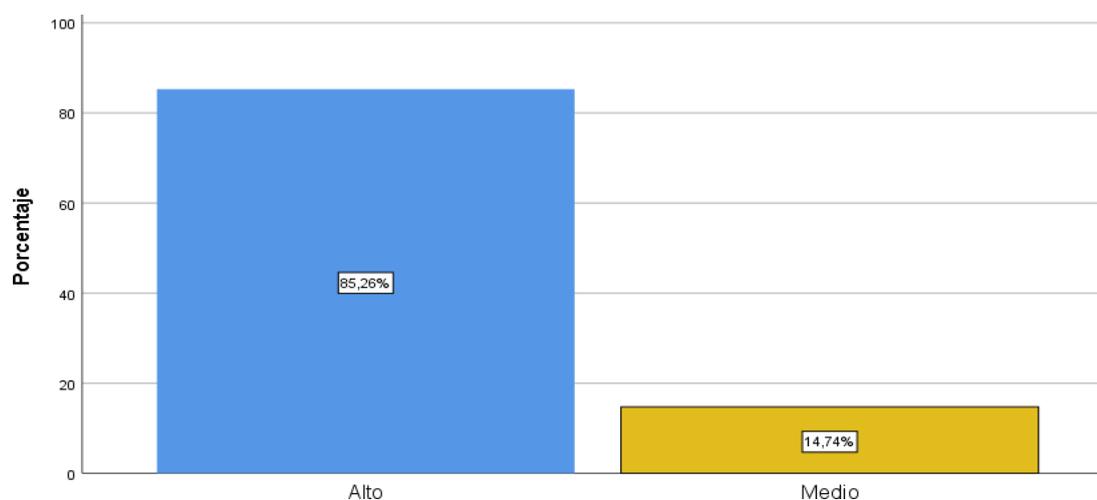


Figura 22. Nivel de satisfacción del usuario

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 17 y figura 21, durante el año 2023, muestra comprendida de 95 usuarios que recibieron atención en la municipalidad de Arequipa. Los resultados revelan que una abrumadora mayoría, aproximadamente el 85,3% de los usuarios, expresó un alto nivel de satisfacción con los servicios o productos proporcionados. Este hallazgo sugiere que una significativa proporción de los participantes se encuentra muy satisfecha con la experiencia en general.

Por otro lado, un grupo más reducido, alrededor del 14,7%, indicó un nivel medio de satisfacción. Aunque esta cifra es minoritaria, refleja una percepción de satisfacción que no alcanza los niveles más altos. En términos acumulativos, el 100% de los usuarios participantes expresó algún nivel de satisfacción, ya sea alto o medio. Notablemente, no se registraron usuarios con niveles de satisfacción bajos en esta muestra.

5.3. Contrastación de resultados

Se llevará a cabo la prueba de normalidad de manera continua para evaluar la distribución de la información y determinar la técnica adecuada para medir la relación. Este proceso tiene como objetivo identificar las dimensiones que posean una mayor significancia o influencia en la decisión de compra. Según Hernández et al. (2014), el análisis inferencial no se limita únicamente a describir la distribución de las variables, sino que busca verificar hipótesis y generalizar los resultados obtenidos de la muestra a la población.

5.3.1. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Con el objetivo de determinar si los datos exhiben una distribución normal, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que el tamaño de la muestra en la investigación supera los 50 participantes.

Asimismo, un valor de significancia (Sig.) inferior a 0.05 indica que la distribución de los datos no es normal. En contraste, un valor de significancia superior a 0.05 sugiere que la distribución de los datos es normal.

Tabla 19

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	.269	95	.000
Seguridad	.295	95	.000
Capacidad de respuesta	.240	95	.000
Empatía	.291	95	.000
Valor percibido	.244	95	.000
Confianza	.234	95	.000
Cumplimiento de expectativa	.228	95	.000
Elementos tangibles	.238	95	.000

Nota. Elaboración propia.

Considerando los resultados de la tabla, estos valores fueron identificados en el nivel de significancia.

- Fiabilidad : Sig. = .000
- Seguridad : Sig. = .000
- Capacidad de respuesta : Sig. = .000
- Empatía : Sig. = .000
- Valor percibido : Sig. = .000
- Confianza : Sig. = .000
- Cumplimiento de expectativa : Sig. = .000
- Elementos tangibles : Sig. = .000

Como resultado, se observó que en todos los ítems el valor de significancia (Sig.) fue menor a 0.05. Por lo tanto, se interpreta que no existe una distribución normal en los datos recopilados, indicando que la información está dispersa y carece de un patrón representativo.

Considerando estos resultados de la prueba de normalidad, es necesario emplear pruebas no paramétricas debido a la falta de normalidad en la distribución.

Esta distribución normal es fundamental para garantizar la validez de la prueba de regresión lineal. Además, se evaluó la correlación entre las variables y dimensiones según los coeficientes de correlación proporcionados.

5.3.2. Comprobación de hipótesis general.

Para llevar a cabo la prueba de hipótesis, se establecen los siguientes criterios:

a) Se fija el nivel de significancia en $\alpha = 0.05$, lo que equivale a un margen máximo de error del 5%.

b) Se define la regla de decisión de la siguiente manera:

- Si el valor de probabilidad (p) es mayor o igual que el nivel de significancia (α), se acepta la hipótesis nula (H0).

- Si el valor de probabilidad (p) es menor que el nivel de significancia (α), se acepta la hipótesis alternativa (H1).

c) Prueba de hipótesis:

Ho: La calidad de servicio no influye directa y significativamente en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, año 2023.

H1: La calidad de servicio influye directa y significativamente en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, año 2023.

Tabla 20

Resumen modelo (Variable calidad de servicio y variable satisfacción del usuario)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.123a	.015	.005	.630

a. Predictores: Variable calidad de servicio

b. Variable dependiente: Variable satisfacción del usuario

Tabla 21

Prueba de hipótesis general

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	.571	1	.571	1.440	.003b
	Residuo	36.861	93	.396		
	Total	37.432	94			

a. Variable dependiente: Variable satisfacción del usuario

b. Predictores: Variable calidad de servicio

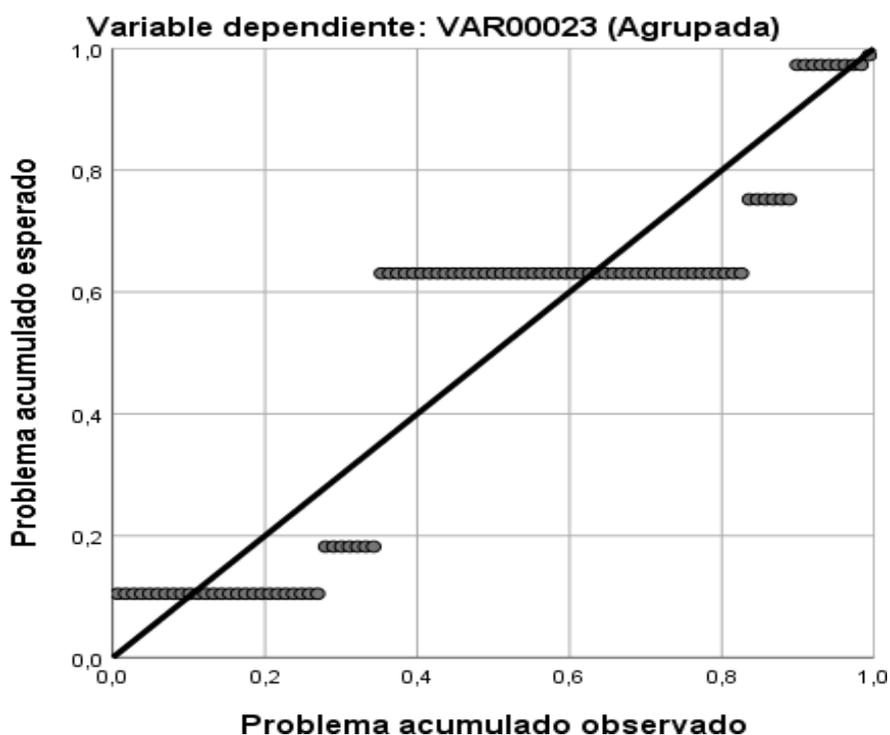
Gráfico P-P normal de regresión Residuo estandarizado

Figura 23. Gráfico de dispersión de la variable calidad de servicio y satisfacción del servicio
Nota. Elaboración propia.

Los resultados de la prueba de hipótesis, detallados en las Tablas 20 y 21 y Figura 23, revelan varios aspectos significativos. El valor de F obtenido en la prueba de hipótesis general es 1.440, con un valor de significancia (Sig.) de 0.003. Dado que el valor de significancia es menor que el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Esto significa que hay evidencia estadística significativa

para afirmar que la calidad de servicio influye directa y significativamente en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa durante el año 2023.

Asimismo, el coeficiente de determinación (R cuadrado) del modelo es 0.015, lo que indica que aproximadamente el 1.5% de la variabilidad en la satisfacción del usuario puede ser explicada por la variable calidad de servicio. Aunque este porcentaje es bajo, el resultado sigue siendo estadísticamente significativo. En resumen, estos hallazgos sugieren que mejorar la calidad de servicio en la municipalidad podría tener un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios durante el año 2023 en Arequipa.

5.3.3. Comprobación de hipótesis específica 1.

Para llevar a cabo la prueba de hipótesis, se establecen los siguientes criterios:

- a) Se fija el nivel de significancia en $\alpha = 0.05$, lo que equivale a un margen máximo de error del 5%.
- b) Se define la regla de decisión de la siguiente manera:
 - Si el valor de probabilidad (p) es mayor o igual que el nivel de significancia (α), se acepta la hipótesis nula (H_0).
 - Si el valor de probabilidad (p) es menor que el nivel de significancia (α), se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

Tabla 22

Resumen modelo (Variable satisfacción de los usuarios y dimensiones de calidad de servicio)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.257a	.066	.013	.354

a. Predictores: (Constante). Empatía. Fiabilidad. Seguridad. Capacidad de respuesta. Elementos tangible

b. Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

c) Prueba de hipótesis:

H_0 : Las dimensiones de calidad de servicio no influyen directa y significativamente en la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023.

H1: Las dimensiones de calidad de servicio influyen directa y significativamente en la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023.

Tabla 23

Prueba de hipótesis específica 1

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5.680	1	1.136	16.158	.000b
	Residuo	6.257	93	.070		
	Total	11.937	94			

a. Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

b. Predictores: (Constante). Empatía. Fiabilidad. Seguridad. Capacidad de respuesta. Elementos tangible

Tabla 24

Análisis de regresión de satisfacción de los usuarios y dimensiones de calidad de servicio

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error			
1	(Constante)	.049	.194		.254	.000
	Elementos tangible	.319	.037	.687	8.540	.000
	Fiabilidad	.076	.036	.166	2.109	.038
	Seguridad	.443	.584	.099	1.268	.008
	Capacidad de respuesta	.034	.075	.075	.356	.002
	Empatía	.207	.094	.017	.207	.006

a. Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

El análisis de los resultados proporcionados en las tablas 25, 26 y 27 ofrece una visión integral sobre la relación entre la calidad de servicio y las dimensiones de satisfacción de los usuarios, así como sobre la significancia de los predictores considerados en el modelo.

Según la tabla 22, los resultados del análisis de regresión muestran que el modelo tiene un coeficiente de determinación (R cuadrado) de 0.066, lo que significa que alrededor del 6.6% de la variabilidad en la satisfacción de los usuarios puede ser explicada por las dimensiones de

calidad de servicio incluidas en el modelo. Este valor indica que el modelo tiene cierta capacidad para explicar la variabilidad en la variable dependiente.

Asimismo, en la table 23, el valor de F obtenido es 16.158, con un valor de significancia (Sig.) de 0.000. Dado que el valor de Sig. es menor que el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que al menos una de las variables independientes incluidas en el modelo tiene un efecto significativo en la satisfacción de los usuarios.

En adición, en la tabla 24, al analizar los coeficientes de regresión, se observa que todas las dimensiones de calidad de servicio tienen coeficientes significativos ($p < 0.05$), lo que indica que todas ellas tienen un impacto en la satisfacción de los usuarios. Específicamente, se encontró que:

- La dimensión de Elementos tangible tiene el mayor coeficiente ($B = 0.319$, $p < 0.001$), lo que sugiere que esta dimensión tiene el mayor efecto positivo en la satisfacción de los usuarios.
- Le siguen en importancia las dimensiones de Fiabilidad ($B = 0.076$, $p = 0.038$) y Seguridad ($B = 0.443$, $p = 0.008$).
- Las dimensiones de Capacidad de respuesta y Empatía también tienen coeficientes significativos, aunque menores ($B = 0.034$, $p = 0.002$ y $B = 0.207$, $p = 0.006$, respectivamente).

Estos hallazgos indican que todas las dimensiones de calidad de servicio evaluadas tienen un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios en el contexto analizado, es decir, la dimensiones de calidad de servicio influyen directa y significativamente en una municipalidad de Arequipa.

5.3.4. Comprobación de hipótesis específica 2

Para llevar a cabo la prueba de hipótesis, se establecen los siguientes criterios:

a) Se fija el nivel de significancia en $\alpha = 0.05$, lo que equivale a un margen máximo de error del 5%.

b) Se define la regla de decisión de la siguiente manera:

- Si el valor de probabilidad (p) es mayor o igual que el nivel de significancia (α), se acepta la hipótesis nula (H_0).
- Si el valor de probabilidad (p) es menor que el nivel de significancia (α), se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

c) Prueba de hipótesis:

H_0 : Las dimensiones de satisfacción de los usuarios influyen directa y significativamente en la calidad de servicio de una municipalidad de Arequipa, año 2023.

H_1 : Las dimensiones de satisfacción de los usuarios influyen directa y significativamente en la calidad de los servicio de una municipalidad de Arequipa, año 2023.

Tabla 25

Resumen modelo (Variable calidad de servicio y dimensiones de satisfacción de usuarios).

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.218a	.048	.016	.626

a. Predictores: (Constante). Valor percibido. Cumplimiento de expectativa. Confianza

b. Variable dependiente: Calidad de servicio

Tabla 26

Prueba de hipótesis específica 2

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática F	Sig.	
1	Regresión	1.786	3	.595	1.520	.015b
	Residuo	35.645	91	.392		
	Total	37.432	94			

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

b. Predictores: (Constante). Cumplimiento de expectativa. Valor percibido. Confianza

Tabla 27

Análisis de regresión de la variables calidad de servicios y dimensiones de satisfacción de los usuarios

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta			
1	(Constante)	1.350	.250			5.401	.000
	Confianza	.096	.082	.124		1.182	.000
	Cumplimiento de expectativa	.222	.083	.027		.261	.005
	Valor percibido	.144	.086	.171		1.662	.001

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

El análisis de los resultados proporcionados en las tablas 25, 26 y 27 ofrece una visión integral sobre la relación entre la calidad de servicio y las dimensiones de satisfacción de los usuarios, así como sobre la significancia de los predictores considerados en el modelo. La tabla 25 en el modelo de regresión presenta un coeficiente de determinación (R cuadrado) ajustado de 0.016, lo que indica que aproximadamente el 1.6% de la variabilidad en la calidad del servicio puede ser explicada por las dimensiones de satisfacción de los usuarios consideradas en el modelo, asimismo, los predictores incluidos en el modelo son: Valor percibido, Cumplimiento de expectativa y Confianza.

Asimismo, la tabla 26, expresa la significancia global del modelo es evidenciada por el valor de F ($F = 1.520$, $p = 0.015$), además, revela una significancia estadística en la relación entre los predictores (Cumplimiento de expectativa, Valor percibido y Confianza) y la variable dependiente calidad de servicio. En adición, la tabla 27 se evidencia los coeficientes no estandarizados y estandarizados de los predictores donde la constante (intercepto) tiene un valor de 1.350, indicando el nivel esperado de la variable dependiente cuando todas las

variables predictoras son cero. También, los coeficientes estandarizados muestran la contribución relativa de cada predictor a la variable dependiente.

Por último, la dimensión de Confianza tiene un coeficiente significativo ($B = 0.096$, $p < 0.001$), lo que sugiere que esta dimensión tiene un efecto positivo en la calidad de servicio, asimismo, le sigue en importancia la dimensión de Cumplimiento de expectativa ($B = 0.222$, $p = 0.005$), seguida por la dimensión de Valor percibido ($B = 0.144$, $p = 0.001$), es decir, las dimensiones de satisfacción de los usuarios consideradas en el modelo impactan significativamente en la calidad del servicio en una municipalidad de Arequipa. Sin embargo, es importante tener en cuenta que estas dimensiones explican solo una pequeña parte de la variabilidad en la calidad del servicio, lo que sugiere la posible influencia de otros factores no considerados en el modelo.

5.4. Discusión de resultados

La investigación busca conocer la relación entre la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, año 2023. En consecuencia, se evidencia un valor de significancia (Sig.) de 0.003, asimismo, el coeficiente de determinación (R cuadrado) del modelo es 0.015, lo que indica que aproximadamente el 1.5% de la variabilidad en la satisfacción del usuario puede ser explicada por la variable calidad de servicio, Concha (2022) destaca la estrecha relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0,880. En la misma línea, Caballero et al. (2022) llegan a la conclusión de que la calidad de los servicios municipales impacta de manera significativa en la satisfacción de los ciudadanos de Piura en el año 2021, evidenciado por un Rho Spearman de 0.721 y una significancia de 0.000. Además, Macarena (2020) concluye que la calidad percibida presenta una correlación poco significativa con la satisfacción del cliente, exhibiendo un valor de 0.738 y un p-valor de 0.000. Los estudios mencionados resaltan de manera significativa la importancia crucial que tiene la calidad en los

servicios municipales, estableciendo un vínculo esencial con la satisfacción de los usuarios en una variedad de contextos. En otras palabras, la prestación de servicios de alta calidad no solo impacta directamente en la satisfacción de los usuarios, sino que también contribuye de manera positiva a la percepción general que tienen de la institución.

La investigación busca conocer el nivel de calidad de servicio de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023. En consecuencia, se evidencia que, el 34,7% de los usuarios experimentaron un alto nivel de calidad en los servicios proporcionados por la entidad. Por otro lado, la mayoría de los usuarios, alrededor del 54,7%, informó una percepción de calidad de servicio a nivel medio, asimismo, Rojas et al. (2019) destacan que la eficiencia en los procedimientos, la agilidad en los procesos de atención y la atención del personal son los factores más influyentes en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios. Campos y Lazo (2019) concluyen que la implementación de un modelo de mejora basado en la autoevaluación y la aplicación de planes de mejora es esencial para elevar la calidad del servicio y cumplir con las expectativas de los usuarios en un entorno marcado por la globalización y la evolución tecnológica.

La investigación busca conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023. En consecuencia, se evidencia que, el 85,3% de los usuarios, expresó un alto nivel de satisfacción con los servicios o productos proporcionados. En contraste, un porcentaje más reducido, aproximadamente el 14,7%, indicó un nivel medio de satisfacción, lo que implica que los participantes manifestaron predominantemente niveles altos o medios de satisfacción. Según Pérez (2022), un significativo 73% de los usuarios informó haber experimentado un nivel de satisfacción alto. Sin embargo, Moreno (2021) señala que la calidad de los servicios proporcionados por la Municipalidad Distrital de Pacora en 2019 fue percibida por los usuarios como regular, identificando áreas de oportunidad en aspectos

como la empatía, la confiabilidad y los elementos tangibles para lograr una mayor satisfacción de los usuarios.

La investigación busca conocer la influencia de las dimensiones de calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023. En consecuencia, la dimensión de Elementos tangible tiene el mayor coeficiente ($B = 0.319$, $p < 0.001$), lo que sugiere que esta dimensión tiene el mayor efecto positivo en la satisfacción de los usuarios, asimismo, le siguen en importancia las dimensiones de Fiabilidad ($B = 0.076$, $p = 0.038$) y Seguridad ($B = 0.443$, $p = 0.008$), además, las dimensiones de Capacidad de respuesta y Empatía también tienen coeficientes significativos, aunque menores ($B = 0.034$, $p = 0.002$ y $B = 0.207$, $p = 0.006$, respectivamente). En el estudio de Concha et al. (2022), se evidenció una correlación moderada entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, destacando dimensiones específicas como confiabilidad ($\rho = 0,639$) y capacidad de respuesta ($\rho = 0,707$). Asimismo, las dimensiones de seguridad ($\rho = 0,638$), empatía ($\rho = 0,577$) y tangibilidad ($\rho = 0,636$) presentaron correlaciones moderadas y positivas con la satisfacción. Por otro lado, Loza (2019) reveló una fuerte relación lineal positiva, representada por un coeficiente de correlación de 0,892, entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Este hallazgo sugiere que a medida que mejora la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios experimenta aumentos significativos. Además, se determinó que la calidad del servicio explica el 79.56% de la variación en la satisfacción de los usuarios. En conjunto, estos resultados subrayan la importancia de priorizar y mejorar la calidad de los servicios municipales para garantizar niveles más altos de satisfacción entre los usuarios. Enfocarse en áreas específicas, como la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad, puede ser crucial para lograr mejoras significativas en la experiencia y percepción de los usuarios en entornos municipales.

Por último, la investigación busca conocer la influencia de la dimensiones de satisfacción de los usuarios en la calidad de servicio de una municipalidad de Arequipa, año 2023. En consecuencia, la dimensión de Confianza tiene un coeficiente significativo ($B = 0.096$, $p < 0.001$), lo que sugiere que esta dimensión tiene un efecto positivo en la calidad de servicio, asimismo, le sigue en importancia la dimensión de Cumplimiento de expectativa ($B = 0.222$, $p = 0.005$), seguida por la dimensión de Valor percibido ($B = 0.144$, $p = 0.001$). Asimismo, Campos y Lazo (2019) destacan la importancia de implementar un modelo de mejora basado en la autoevaluación y la aplicación de planes de mejora como estrategia fundamental para elevar la calidad del servicio municipal y satisfacer las expectativas de los usuarios, especialmente en un entorno caracterizado por la globalización y la evolución tecnológica. Por otro lado, Pérez et al. (2020) evidencian la percepción tanto de usuarios como conductores sobre la responsabilidad del Municipio de Colcapirhua en la regulación de los servicios de transporte colectivo. Sin embargo, señalan que la eficiencia actual de dicha entidad en este aspecto es cuestionable. En el estudio de Pérez (2022) sobre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la Municipalidad Distrital de Iparia en 2021, se concluye que existe una relación significativa (Rho de Spearman = 0.375) con una significancia de 0.019. Estos hallazgos resaltan la importancia de considerar y mejorar la calidad de servicio para fortalecer la satisfacción de los usuarios en el ámbito municipal.

Conclusiones

Respecto al objetivo general, se concluye que, existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa en el año 2023, evidenciada por el coeficiente de significancia de 0.003, este siendo menor a (0,05). Además, el coeficiente de determinación (R cuadrado) del modelo es 0.015, lo que indica que aproximadamente el 1.5% de la variabilidad en la satisfacción del usuario puede ser explicada por la variable calidad de servicio.

Respecto al objetivo específico 1, se concluye que, aproximadamente el 34,7% de los usuarios experimentaron un alto nivel de calidad en los servicios proporcionados por la entidad. Este segmento de usuarios expresó un grado significativo de satisfacción con la calidad de atención recibida. Por otro lado, la mayoría de los usuarios, alrededor del 54,7%, informó una percepción de calidad de servicio a nivel medio. Esto sugiere que la mayoría de los participantes considera que la calidad de servicio está en un punto intermedio, sin extremos positivos ni negativos. Sin embargo, alrededor del 10,5% de los usuarios, indicó que experimentó un bajo nivel de calidad en los servicios recibidos.

Respecto al objetivo específico 2, se concluye que, aproximadamente el 85,3% de los usuarios, expresó un alto nivel de satisfacción con los servicios o productos proporcionados. Por otro lado, un grupo más reducido, alrededor del 14,7%, indicó un nivel medio de satisfacción. Aunque esta cifra es minoritaria, refleja una percepción de satisfacción que no alcanza los niveles más altos. En términos acumulativos, el 100% de los usuarios participantes expresó algún nivel de satisfacción, ya sea alto o medio.

Respecto al objetivo específico 3, se concluye que, las dimensiones de calidad de servicio influyen en la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023, puesto que, la dimensión de Elementos tangible ($B = 0.319$, $p < 0.001$); Fiabilidad ($B = 0.076$, $p = 0.038$) y Seguridad ($B = 0.443$, $p = 0.008$), tienen efecto positivo en la satisfacción

de los usuarios, es decir las dimensiones de calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa

Respecto al objetivo específico 4, la investigación busca conocer la influencia de la dimensiones de satisfacción de los usuarios en la calidad de servicio de una municipalidad de Arequipa, año 2023. En consecuencia, la dimensión de Confianza ($B = 0.096$, $p < 0.001$); Cumplimiento de expectativa ($B = 0.222$, $p = 0.005$) y Valor percibido ($B = 0.144$, $p = 0.001$) tienen efecto positivo en la calidad de servicio, es decir las dimensiones de satisfacción de los usuarios influyen en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa

Recomendaciones

La municipalidad debería enfocarse en implementar estrategias para mantener y mejorar la calidad de los servicios que son percibidos como satisfactorios por aproximadamente, asimismo, identificar áreas de mejora específicas, como la eficiencia en trámites o la claridad en la información proporcionada, podría contribuir significativamente a la percepción general de calidad.

La municipalidad debe prestar especial atención al 10,5% de los usuarios que experimentaron un bajo nivel de calidad de servicio. La identificación de áreas específicas de insatisfacción, a través de encuestas detalladas o entrevistas, puede guiar medidas correctivas para abordar preocupaciones y elevar la calidad de los servicios

Implementar estrategias destinadas a elevar la satisfacción de los usuarios que indicaron niveles medios de satisfacción (14,7%) es esencial. Recopilar comentarios adicionales a través de encuestas específicas puede proporcionar información valiosa sobre expectativas y áreas de mejora para esta categoría de usuarios.

Basándose en el análisis de correlación, la municipalidad debería concentrarse en fortalecer las dimensiones identificadas como moderadamente correlacionadas con la satisfacción del usuario. Estrategias específicas para mejorar elementos tangibles y la empatía del servicio podrían generar un impacto positivo en la satisfacción general.

Dada la correlación significativa y moderada de las dimensiones de Confianza y Cumplimiento de expectativas con la calidad de servicio, se recomienda un enfoque especial en fortalecer estas áreas. Programas de capacitación para el personal, iniciativas de comunicación efectiva y acciones específicas para construir y mantener la confianza del usuario pueden mejorar la percepción global de calidad y satisfacción

Referencias

- Aragón, V. (2021). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Camaná, periodo 2021*. [Tesis de titulación, Universidad Alas Peruanas].
https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10434/1/Tesis_Calidad.Servicio_Satisfacci%C3%B3n.Usuario_MunicipalidadProvincial_Caman%C3%A1.pdf
- Ayay, N. T. T., Vásquez, J. G., Ramírez-López, R., & Alvarado, G. D. P. P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Baldera Damián, C. R., & Riojas Baldera, S. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Túcume, Lambayeque 2022*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92558/Baldera_DCR-Riojas_BS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bendezú, C. J. C., Pimentel, J. F. F., Mendoza, M. E. B., Ayarza, J. J. M., & Pimentel, D. E. F. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Huarochirí, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1911-1931.
- Bocanegra, S. G. U., Valladares, S. S. J., De la Cruz, E. T., & Salinas, L. E. C. (2020). Gestión de Calidad bajo ISO 9001: 2015 para aumentar la satisfacción del Cliente en CEL Conache SAC, 2020. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(3), 90-101.
- Borja, D. (2021). *Calidad del servicio de serenazgo de la Municipalidad distrital de Hualmay, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4304/Diana%20Da>

lila

%20Borja%20Quezada..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bravo, O., Cabanilla, G. Clavijo, A., Quezada, W., y Valencia, M. (2022). *Calidad de prestación de servicios en la administración pública* [Archivo PDF] <https://www.uteg.edu.ec/wp-content/uploads/2023/05/Libro-07-c.pdf>

Business Empresarial (2023, 21 de febrero). *Siete recomendaciones para implementar un servicio de post venta. Economía & Negocios.* <https://www.businessempresarial.com.pe/siete-recomendaciones-para-implementar-un-servicio-de-post-venta/>

Caballero, E., Choquehuanca, C., Gonzales, y S. Valenzuela, A. (2022). Calidad de servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 90–103. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>

Castillo, R. (2021). *Modelo de gestión innovador para mejora la calidad de los servicios de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.* [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56748/Castillo_SRN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. D. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 41(14), 27-37. <https://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>

Chirinos, E. (2021). *Percepción de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2020.* [Tesis de titulación, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20500.12867/6817>

Claros, A. (2023, 20 de junio). *La importancia de la transparencia y el acceso a la información en la banca de desarrollo.* CVF Banco de desarrollo de América Latina y el Caribe. <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2023/06/la-importancia-de-la-transparencia-y-el-acceso-a-la-informacion-en-la-banca-de-desarrollo/>

- Concha Bendezú, C. J., Farfán Pimentel, J. F., Bernales Mendoza, M. E., Morales Ayarza, J. J., & Farfán Pimentel, D. E. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1911-1931. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218
- Cordero, D. (2019). *La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Gad Municipal de Santa Elena, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4692/UPSE-TAE-2019-0037.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Davalos, M. (2023). *Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022*. [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107464/Davalos_AMH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Defensoría del pueblo (2023, 26 de enero). *Defensoría del Pueblo: quejas contra entidades públicas en Arequipa se incrementaron durante el 2022*. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-quejas-contra-entidades-publicas-en-arequipa-se-incrementaron-durante-el-2022/>
- Díaz Rodríguez, A. ., Palacio Cinco, R. ., & Córdova Cárdenas, M. . (2021). Sistema de gestión de trámites y la aplicación del modelo de negocios canvas. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria De Ciencias Económicas Administrativas - Departamento De Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa*, (36), 1–15. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.385>
- Espinoza, J. R. I. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

- Gob.pe (2023). *Seguridad ciudadana*. <https://www.gob.pe/45586-municipalidad-distrital-de-pocollay-seguridad-ciudadana>
- Gobierno de la Provincia de Salta (2020). *La calidad en los servicios públicos*. [Archivo PDF]. https://www.salta.gob.ar/public/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
- Gov.co, (2024). *Cambios en la política de Regulación y en la definición de los marcos Normativos*. <https://www.contaduria.gov.co/cambios-en-la-politica-de-regulacion-y-en-la-definicion-de-los-marcos-normativos>
- Henaó Colorado, L. C. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y administración*, 65(3).
- Hernández, P., Lugo, J., y Ordóñez, H. (2022). *Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario*. *Ciencia Digital*, 6(4), 48-75. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. <http://200.48.82.27/bitstream/handle/20.500.12918/5402/L-2020-001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Herrera Rodríguez, J. I. (2018). Las prácticas investigativas contemporáneas. Los retos de sus nuevos planteamientos epistemológicos. *Revista Científica*, 3(7), 6–15. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.0.6-15>

Huamaní, J., León, J. L., Huayapa, M., Marcilla, V. H., & Huamaní, M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2184-2198.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674

Lévy, J. P., Bourgault, N., Calvo, C., & Trudel, M. (2020). La influencia de la confianza y satisfacción del cliente en la intención de uso de los servicios bancarios por internet: un modelo estructural. *CIENCIA ergo-sum*, 27(2), 33-56.

Loza, M. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de San Juan de Castrovirreyna, año 2021*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Huancavelica].

<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ce955f9c4091-4b23-abeb-b7cf3445cca8/content>

Macarena, S. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. [Tesis de titulación, Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf>

Ministerio del Ambiente (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Ley n°27972.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)

Moreno, D. (2021) *Percepción en la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora, 2019*. [Tesis de Titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4016/1/TL_MorenoVidalDanicxa.pdf

Naciones Unidas CEPAL (2024). *Gestión de datos de investigación.*

<https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=495473&p=4398114>

Nuviala, R., Pérez, R., Morán, G., & Falcón, D. (2021). Incidencia del género y la edad sobre la calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de actividades deportivas organizadas (Incidence of gender and age on the quality, satisfaction and perceived value of users of organized sports activities). *Retos*, 42, 37-46.

Pérez Guzmán, A., Aquino Rocha, J. H., Rojas Sarabia, C., Díaz Maldonado, J. H., & Rodríguez Belmonte, S. (2020). Percepción de Usuarios y Conductores del Servicio de Transporte Colectivo en el Municipio de Colcapirhua – Cochabamba, Bolivia. *Journal Boliviano De Ciencias*, 16(48), 6–16. <https://doi.org/10.52428/20758944.v16i48.344>

Pérez, L. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la Municipalidad Distrital de Iparia, 2021.* [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Ucayali] http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5696/B9_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_LEONOR_PEREZ_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pimentel, M. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, Arequipa, 2018.* [Tesis de titulación, Universidad Privada Telesup]. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/940/1/PIMENTEL%20ROCA%20MIRIAM%20ELIZABETH.pdf>

Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

Romero (2023). *Calidad de servicio e imagen institucional de la Municipalidad DISTRITAL DE José Luis Bustamante y Rivero-Arequipa, 2022.* [Tesis de Maestría, Universidad

- Nacional de Jorge Basadre Grohman]. http://tesis.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4846/431_2023_romero_carazas_r_espg_maestria_en_gerencia_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, L. A., & Marrufo, C. A. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364-6382.
- Salazar, R. N. C., Murrieta, M. C., & Alvarado, G. D. P. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913.
- Salazar, S. L. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura-2016*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6635/TESIS%20SALAZAR%20GARRO%20SANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, H., Reyes, C., Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. [Archivo PDF, Universidad Ricardo Palma]. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.
- Tamayo, M. (2019). El proceso de investigación científica. http://www.sancristoballibros.com/libro/el-proceso-de-la-investigacion-cientifica_61295

Tarrillo, L. A. B., & Carrera, J. A. T. (2023). Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca. *Revista Ciencia Nor@ndina*, 6(2), 222-230.

Tello, P. K. H., García, J. L., & Valencia, H. J. O. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4), 48-75. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>

Apéndice A: Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, 2023.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLES	Metodología
¿De qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, año 2023?	Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, año 2023	La calidad de servicio influye directa y significativamente en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, año 2023	X: Calidad de servicio x ₁ : Fiabilidad x ₂ : Seguridad x ₃ :Elementos tangibles x ₄ : Capacidad de respuesta x ₅ : Empatía	Enfoque Cuantitativo Tipo Aplicado Nivel Correlacional Diseño No experimental- transversal Población 18 836 usuarios
¿Cuál es nivel de calidad de servicio de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023?	Determinar el nivel de calidad de servicio de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023		Y: Satisfacción de los usuarios y ₁ : Cumplimiento de expectativas	Muestra 96 usuarios Técnica: Encuesta
¿Cuál es nivel de satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023?	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023		y ₂ : Valor percibido y ₃ : Confianza	Instrumento: Cuestionario Análisis estadístico
¿Qué influencia existe entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023?	Determinar la influencia de las dimensiones de calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023	Las dimensiones de calidad de servicio influyen directa y significativamente en la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023		

¿Qué influencia existe entre las dimensiones de satisfacción y Calidad de servicio de los usuarios de una municipalidad de Arequipa, año 2023?	Determinar la influencia de las dimensiones de satisfacción de los usuarios en la calidad de servicio de una municipalidad de Arequipa, año 2023	La dimensiones de satisfacción de los usuarios influyen directa y significativamente en la calidad de servicio de una municipalidad de Arequipa, año 2023.	Análisis de regresión lineal Anova
--	--	--	---------------------------------------

Apéndice B: Operacionalización de variables Calidad de servicio

Variab	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	
Calidad de servicio	Capacidad de la administración pública local para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y usuarios que interactúan con ella. (Espinoza, 2021)	La calidad de servicio será evaluada mediante la aplicación de un cuestionario estructurado compuesto por 22 preguntas a un grupo de 96 usuarios que han recibido servicios en una municipalidad de Arequipa durante el año 2023.	Fiabilidad	Cumplen lo prometido	1	Ordinal	
				Sincero interés por resolver problemas	2	Escala de Likert	
				Realiza bien el servicio la primera vez	3	Totalmente en desacuerdo: 1	
				Concluye el servicio en el tiempo prometido	4	Poco en desacuerdo: 2	
				No comete errores	5	En desacuerdo: 3	
			Seguridad	Comportamiento confiable	6	Neutral: 4	
				El cliente se siente seguro	7	Acuerdo: 5	
				Los empleados son amables	8	Poco de acuerdo: 6	
				Los empleados tienen conocimientos suficientes	9	Totalmente de acuerdo: 7	
				Equipos de apariencia moderna	10	Valores: Alto, Medio y bajo	
			Elementos tangibles	Instalaciones visualmente atractivas	11		
				Empleados con apariencia pulcra	12		
				Elementos materiales atractivos	13		
				Comunican cuando concluirán el servicio	14		
				Los empleados ofrecen un servicio rápido	15		
			Capacidad de respuesta	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar	16		
				Los empleados nunca están demasiado ocupados	17		
				Empatía	Ofrecen atención individualizada	18	
					Horarios de trabajo convenientes para los clientes	19	
					Tienen empleados que ofrecen atención personalizada	20	

Se preocupan por los clientes	21
Comprenden las necesidades de los clientes	22

Nota. Adaptado del modelo Parasuraman et al 1985/1988

Apéndice D: Cuestionario de Calidad de servicio



Estimado participante, a continuación, le presento un conjunto de afirmaciones diseñadas con el único propósito de evaluar la calidad de servicio de mi investigación titulada Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, 2023

Su opinión es de gran importancia para mí, le garantizo que los resultados de este instrumento son estrictamente anónimos y confidenciales, y serán utilizados exclusivamente con el objetivo de mejorar nuestro entendimiento en estas áreas. Agradecemos sinceramente su participación.

I. Instrucciones: Marque con un aspa X, según corresponda de acuerdo con la escala de calificación.

Totalmente de acuerdo - Totalmente en desacuerdo

1..... > 7

Cuestionario de calidad de servicio							
Dimensión: Fiabilidad							
1. Cuando la gerencia del servicio al ciudadano se compromete a realizar algo en una fecha específica, cumple con dicha promesa.							
2. Ante cualquier problema, la gerencia de administración tributaria demuestra un genuino interés en resolverlo.							
3. La oficina de secretaria general realiza el servicio correctamente desde el primer intento.							
4. La municipalidad lleva a cabo sus servicios con mucha eficiencia, es decir brinda calidad en las funciones de su cargo							
5. La municipalidad destaca la importancia de mantener registros con veracidad.							
Seguridad: Seguridad							
6. El comportamiento de los empleados de la municipalidad lo ejecuta con discreción y neutralidad.							
7. El colaborador de la municipalidad de Arequipa cumple su función con total responsabilidad.							
8. Los empleados de la municipalidad dan cabida al ejercicio adecuado del cargo.							
9. Los empleados de la municipalidad cuentan con idoneidad, es decir conlleva una formación sólida acorde a la realidad.							

Dimensión: Elementos tangibles							
10. La municipalidad dispone de un equipamiento de aspecto contemporáneo.							
11. Los colaboradores ejecutan un uso adecuado de los bienes del Estado.							
12. Los empleados de la municipalidad mantienen una buena presentación.							
13. En la municipalidad, el material relacionado con el servicio, como folletos o comunicados, presenta un atractivo visual.							
Dimensión: Capacidad de respuesta							
14. Los empleados de la municipalidad le informan con probidad sobre cuándo se realizarán los servicios.							
15. Los empleados de la municipalidad ofrecen un servicio con veracidad.							
16. Los empleados de la municipalidad respetan los derechos a la defensa y al debido procedimiento.							
17. Los empleados de la municipalidad nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.							
Dimensión: Empatía							
18. La municipalidad ofrece una atención individualizada.							
19. La municipalidad cuenta con horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.							
20. La municipalidad cuenta con empleados que proporcionan una atención personalizada.							
21. La municipalidad se preocupa por actuar de la manera más conveniente para usted.							
22. Los empleados de la municipalidad comprenden sus necesidades específicas.							

Apéndice E: Cuestionario Satisfacción de los usuarios



Estimado participante, a continuación, le presento un conjunto de afirmaciones diseñadas con el único propósito de evaluar la satisfacción de los usuarios de mi investigación titulada Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, 2023

Su opinión es de gran importancia para mí, le garantizo que los resultados de este instrumento son estrictamente anónimos y confidenciales, y serán utilizados exclusivamente con el objetivo de mejorar nuestro entendimiento en estas áreas. Agradecemos sinceramente su participación.

I. Instrucciones: Marque con un aspa X, según corresponda de acuerdo con la escala de calificación.

Totalmente de acuerdo - Totalmente en desacuerdo

1..... > 7

Dimensiones: Valor percibido							
1. La información de los plazos de los tramites fue adecuada y comprensible							
2. La información proporcionada sobre los cambios o actualización de plazos de trámites fue considerada consistente y comprensible							
3. La información de los aspectos normativos respecto a su consulta fue adecuada y comprensible.							
4. La comunicación de cambios normativos se percibió como clara y comprensible.							
5. Se evidencia un correcto guardado y presentación de los trámites realizados							
Dimensiones: Confianza							
6. Los empleados de la municipalidad son transparentes en brindarles la información							
7. Respecto a los pagos son transparentes con las cuotas							
8. Los funcionarios municipales son totalmente honestos con los datos solicitados							
9. La honestidad de los empleados le otorga confianza en el servicio							
10. La confidencialidad de información respecto a los trámites y datos enviados, son los adecuados.							
Dimensiones: Cumplimiento de expectativa							
11. Tuvo algún inconveniente o queda respecto a la atención de los funcionarios.							
12. La municipalidad demostró ser afectiva en resolver y abordar quejas presentadas							

13.Recomienda el servicio de la municipalidad basado en su experiencia.							
14. Recomienda la actual municipalidad por encima de otras municipalidades que le brindan el mismo servicio							

Apéndice F: Validación de experto



Universidad
Continental

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que la estudiante, en la asignatura Seminario de Investigación, debe elaborar su instrumento de medición, se solicita la validación respectiva, para la cual la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos, la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de la investigación titulada:

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, 2023

Instrucciones: Marque con una x según considere la valoración de acuerdo con cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente	5 = mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte

Criterio de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.															
2. La secuencia de presentación de los ítems es aceptable				X					X						X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable				X					X						X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X						X
5. Los reactivos reflejan en problema de investigación.				X					X						X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X					X						X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X					X						X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación				X					X						X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores				X					X						X
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.				X					X						X
Sumatoria parcial				10					10						10
Sumatoria Total				40					40						50

Observaciones: _____

Nombre: Bellido Medina, Rildo

Correo: rbellidomedunsa.edu.pe

Área: Relaciones Industriales

Título: Magister Relaciones Industriales

Grado: Doctor

Celular: 952257287

Firma:



ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el cuestionario:

.....

.....

Criterio de Evaluación	Correcto	Incorrecto
El instrumento tiene estructura lógica.	X	
La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
Las preguntas permiten el logro de objetivos	X	
Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de investigación.	X	
El instrumento abarca las variables e indicadores	X	
Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Observaciones: _____

Nombre: Bellido Medina, Rildo

Correo: rbellidomedunsa.edu.pe

Área: Relaciones Industriales

Título: Magister Relaciones Industriales

Grado: Doctor

Celular: 952257287

Fi



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que la estudiante, en la asignatura Seminario de Investigación, debe elaborar su instrumento de medición, se solicita la validación respectiva, para la cual la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos, la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de la investigación titulada:

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, 2023

Instrucciones: Marque con una x según considere la valoración de acuerdo con cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Optimo	5 = mínimo
4 = Satisfactorio	4 = Poca
3 = Bueno	3 = Regular
2 = Regular	2 = Bastante
1 = Deficiente	1 = Fuerte

Criterio de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.															
2. La secuencia de presentación de los ítems es aceptable				X					X						X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable				X					X						X

4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X								X
5. Los reactivos reflejan en problema de investigación.				X					X								X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X					X								X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X					X								X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación				X					X								X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores				X					X								X
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.				X					X								X

Sumatoria parcial				10					10						10
Sumatoria Total				40					40						50

Observaciones: _____

Nombre: Evangelista Aliaga, José Luis

Correo: jevangelista@unsa.edu.pe

Área: RRHH

Título: Magister Gestión Estratégica

Grado: Doctor

Celular: 953708968

Firma:



ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el cuestionario:

.....

.....

Criterio de Evaluación	Correcto	Incorrecto
El instrumento tiene estructura lógica.	X	
La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
Las preguntas permiten el logro de objetivos	X	
Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de investigación.	X	
El instrumento abarca las variables e indicadores	X	
Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Observaciones: _____

Nombre: Evangelista Aliaga, José Luis

Correo: jevangelista@unsa.edu.pe

Área: RRHH

Título: Magister Gestión Estratégica

Grado: Doctor

Celular: 953708968

Firma:





FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que la estudiante, en la asignatura Seminario de Investigación, debe elaborar su instrumento de medición, se solicita la validación respectiva, para la cual la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos, la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de la investigación titulada:

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, 2023

Instrucciones: Marque con una x según considere la valoración de acuerdo con cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Optimo	5 = mínimo
4 = Satisfactorio	4 = Poca
3 = Bueno	3 = Regular
2 = Regular	2 = Bastante
1 = Deficiente	1 = Fuerte

Criterio de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.															
2. La secuencia de presentación de los ítems es aceptable				X					X						X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable				X					X						X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X						X
5. Los reactivos reflejan en				X					X						X

problema de investigación.																	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X					X								X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X					X								X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación				X					X								X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores				X					X								X
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.				X					X								X
Sumatoria parcial				10					10								10
Sumatoria Total				40					40								50

Observaciones: _____

Nombre: Urday Manrique, Víctor

Correo: vurdaym@unsa.edu.pe

Área: Relaciones Industriales

Título: Magister Relaciones Industriales

Grado: Magister

Celular: 959584699

Firma



ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el cuestionario:

.....

.....

Criterio de Evaluación	Correcto	Incorrecto
El instrumento tiene estructura lógica.	X	
La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
Las preguntas permiten el logro de objetivos	X	
Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de investigación.	X	
El instrumento abarca las variables e indicadores	X	
Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Observaciones: _____

Nombre: Urday Manrique, Víctor

Correo: vurdaym@unsa.edu.pe

Área: Relaciones Industriales

Título: Magister Relaciones Industriales

Grado: Magister

Celular: 959584699

Firma:



Apéndice G: Base de datos

Calidad de servicio																	Satisfacción del usuario																		
Fiabilidad					Seguridad				Elementos tangibles				Capacidad de respuesta				Empatía					Valor percibido					Confianza					Cumplimiento de expectativas			
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
2	4	6	2	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	6	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	5	2		
6	4	4	7	1	1	4	2	1	1	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	7	4	5	6	3	1	6	3	5	5	1	4	
7	6	6	5	6	3	6	6	5	4	1	5	3	4	5	2	2	1	3	1	2	4	6	4	5	3	2	2	6	2	1	1	4	4	1	1
5	4	5	5	2	5	4	4	5	5	4	4	4	6	5	5	5	4	6	6	7	5	5	6	5	6	4	4	6	2	5	3	4	6	4	1
5	2	5	6	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	6	4	6	4	1	5	7	1	4	6	1	6	1	1
5	7	7	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	7	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	5	5	1	4	1	5	6	5	7	5	1	1	4	1	7	3	1	1	7	1	1
4	4	6	4	6	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3
4	2	5	5	6	4	2	4	3	4	4	2	2	2	3	4	1	2	1	3	1	3	4	4	3	5	2	4	4	2	4	6	4	4	3	2
7	5	7	6	1	1	4	1	1	4	2	1	7	1	1	2	2	1	1	1	1	2	4	1	1	4	1	4	2	1	1	1	7	7	1	1
5	5	5	5	2	2	2	2	2	4	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	5	4	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1
7	1	7	7	1	1	1	1	1	1	1	4	2	5	4	4	4	1	5	2	7	2	1	6	4	1	1	3	1	1	1	1	4	7	1	1
5	3	6	6	2	2	5	3	2	3	2	2	2	2	3	6	6	2	7	4	2	3	4	3	4	4	4	6	5	1	2	5	3	6	6	4
7	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	1	7	1	7	1	1	7	7	1	7	1	1	7	7	7	7	7	7	7
4	4	4	4	2	4	5	3	4	4	3	6	4	4	6	6	6	6	5	4	7	4	4	4	6	2	2	4	4	2	6	2	3	6	2	2
5	5	7	7	5	5	5	6	1	3	7	7	6	7	6	6	4	7	5	3	2	4	6	7	2	2	3	7	6	3	6	2	2	3	4	7
4	5	5	5	7	6	5	5	2	5	4	4	2	2	4	5	4	4	3	5	5	3	4	3	5	4	5	2	5	1	6	1	3	3	6	1
6	5	1	2	2	4	3	3	4	3	4	4	7	5	6	3	3	4	1	1	5	2	6	1	5	1	1	7	2	6	4	5	1	7	7	7
6	4	2	5	5	4	1	3	1	4	5	1	3	6	4	2	5	5	1	3	3	1	1	7	2	5	3	3	1	5	7	3	5	1	6	4
1	5	1	2	3	5	3	3	4	4	4	1	7	2	6	5	6	7	4	7	5	5	5	5	3	5	2	7	2	3	6	3	2	2	1	
4	1	2	4	4	3	3	6	5	2	7	3	6	3	2	5	6	4	2	1	5	5	4	5	1	2	4	2	4	6	4	2	4	6	1	2
1	2	3	1	3	7	6	4	2	2	3	1	5	4	3	5	5	5	1	6	2	6	5	6	3	2	3	3	2	2	2	1	2	1	4	2
5	6	6	3	4	6	7	4	4	4	4	4	7	6	5	2	5	7	6	5	6	5	1	7	5	7	5	7	5	6	4	1	4	4	6	1
2	2	1	4	1	6	6	2	5	1	7	2	4	2	4	6	2	5	3	7	6	2	3	2	5	6	2	3	3	4	1	6	4	1	2	6
1	3	5	3	3	3	2	4	1	6	2	6	7	1	4	4	1	7	7	6	6	2	5	6	4	2	2	1	5	4	3	5	7	7	4	4
6	3	7	7	4	1	6	4	5	4	7	4	3	3	6	2	1	6	4	2	5	7	3	6	7	5	4	3	7	2	2	4	2	5	3	1
5	3	4	6	6	3	2	2	2	3	1	3	7	4	5	6	5	7	5	6	4	6	1	7	1	3	2	2	2	7	4	4	4	3	4	4
4	5	6	1	4	3	6	5	3	1	7	3	5	5	4	1	5	3	4	5	2	5	1	3	1	5	6	3	6	3	1	2	6	5	2	5
6	4	4	3	1	1	1	1	4	3	2	1	7	1	2	3	7	1	4	5	4	4	5	6	5	5	7	5	5	4	4	2	4	6	2	2
6	1	7	6	5	2	2	4	3	3	5	4	4	2	4	5	6	5	4	3	1	2	3	1	7	5	1	1	2	1	7	3	2	2	6	7
1	2	2	1	7	2	6	3	7	1	2	1	4	3	5	4	3	6	1	7	2	7	3	5	6	6	4	2	4	1	2	7	4	7	3	4
5	4	2	1	2	5	7	2	4	6	5	1	3	4	3	3	6	4	7	4	6	2	6	3	2	6	5	3	2	7	2	2	2	2	3	3
3	2	6	1	2	1	6	6	1	5	6	5	1	1	2	6	3	3	2	4	5	4	1	4	2	5	4	1	4	2	6	5	5	2	3	2
3	1	6	5	2	6	3	3	5	1	5	1	1	1	4	5	6	7	4	1	6	7	4	5	3	4	3	3	5	3	5	2	3	3	7	7
5	1	6	1	6	1	3	2	7	1	5	4	5	1	2	5	3	4	4	1	4	5	4	5	2	2	6	3	5	2	5	2	7	7	5	7
2	2	5	5	7	2	2	4	1	1	4	5	1	5	3	4	2	5	6	2	4	3	6	3	1	1	5	5	7	7	5	5	7	7	7	7
1	1	6	6	2	6	2	1	6	7	4	2	3	4	2	5	2	4	4	6	6	3	1	3	2	3	2	5	5	5	5	5	7	5	7	5
4	6	3	3	2	3	3	1	3	5	3	4	1	1	1	1	3	4	6	2	1	5	4	1	5	4	6	5	5	5	5	5	7	7	7	7
5	6	7	5	5	4	6	7	5	4	6	5	2	4	1	1	2	6	5	1	4	5	2	2	6	4	1	3	2	3	3	3	2	2	5	7
6	1	1	7	4	1	4	4	5	5	2	6	6	2	3	2	3	3	2	4	3	6	1	5	6	5	1	7	3	3	3	2	2	3	3	2
3	6	7	2	4	4	5	2	1	4	6	3	4	3	3	2	6	4	4	4	5	1	5	6	5	4	6	5	3	3	3	2	2	5	5	2
2	3	3	2	2	6	2	4	7	5	2	1	7	1	6	2	3	5	3	3	1	1	5	5	6	2	1	3	6	5	6	4	3	2	3	2
6	2	6	4	3	2	2	4	3	5	6	3	6	1	1	1	4	3	3	3	3	1	3	3	1	3	2	5	2	5	7	5	7	5	5	5
3	5	7	2	4	3	4	4	4	4	7	1	4	2	6	5	6	2	1	1	1	2	1	7	5	4	2	6	4	5	7	5	2	3	3	3

4	3	5	2	4	2	1	6	4	5	2	5	4	1	5	4	3	4	3	2	4	4	3	2	6	1	6	7	2	4	2
1	4	1	6	2	4	5	2	1	1	5	3	1	3	5	3	3	1	4	5	1	7	3	6	6	3	1	2	1	5	6
3	6	1	3	2	7	6	6	3	1	3	5	1	6	5	4	5	3	5	3	4	1	2	1	6	4	4	5	6	3	2
6	2	2	5	1	2	1	5	5	6	3	6	5	6	2	5	6	7	6	1	4	1	3	1	5	6	3	7	5	3	6
5	5	6	6	6	3	2	6	2	7	6	1	3	1	2	3	6	5	4	4	2	1	5	3	1	4	1	3	6	4	5
6	5	3	7	6	5	5	2	6	2	3	1	7	1	3	5	2	2	5	3	7	6	2	3	3	5	4	1	1	4	3
4	6	3	3	3	1	5	2	5	1	2	5	6	4	2	5	6	7	2	6	3	1	5	2	4	6	4	3	5	4	3
2	2	3	6	6	2	6	3	5	2	6	6	4	6	6	1	2	3	4	1	4	5	2	5	2	3	4	4	3	2	6
2	5	2	2	4	5	3	2	4	4	6	6	6	3	2	5	6	5	2	1	2	1	2	1	4	4	2	7	1	5	3
1	5	7	1	7	1	2	1	1	7	6	6	6	1	5	2	4	6	5	6	6	4	3	6	2	1	7	5	1	6	7
2	3	4	4	1	4	5	6	1	6	3	3	6	5	3	5	2	1	5	3	1	6	1	7	1	1	1	5	3	6	4
4	6	5	6	5	5	1	5	2	2	1	1	2	6	6	6	1	6	3	3	2	4	4	3	4	2	2	4	3	1	1
1	3	1	5	1	5	6	3	6	4	3	5	4	6	1	6	2	6	5	2	3	3	5	1	3	2	5	1	6	6	7
3	1	5	1	1	6	3	5	6	4	2	1	2	2	4	3	1	6	2	1	6	4	1	4	1	1	4	2	5	6	2
3	5	1	6	5	1	1	1	3	5	3	6	3	6	2	4	6	2	7	4	4	7	1	5	2	6	2	7	6	2	3
6	1	5	7	5	6	7	5	3	7	3	3	2	1	6	6	4	2	5	3	3	3	5	1	1	5	5	6	2	3	4
2	3	3	2	1	1	3	4	4	6	1	2	1	7	5	5	6	5	2	6	1	2	1	2	3	2	5	4	2	6	1
5	4	4	5	2	7	7	1	6	7	1	7	3	2	1	1	6	7	5	3	7	2	7	6	2	2	6	2	7	2	4
1	1	2	1	2	3	5	2	5	3	2	1	4	3	7	2	5	3	3	5	5	1	4	5	1	1	1	5	1	2	5
2	7	2	7	4	7	7	2	1	7	6	7	1	1	7	2	6	7	7	5	7	4	7	5	3	2	5	7	7	7	4
1	7	5	5	1	2	5	5	1	2	5	2	6	6	3	1	5	2	2	3	3	4	3	1	2	5	3	2	2	4	1
1	5	7	1	2	3	6	5	4	6	1	5	6	3	5	5	6	4	6	6	5	4	4	6	3	2	6	5	7	2	1
1	5	3	4	4	4	6	3	6	6	5	5	3	1	1	5	5	3	3	3	4	2	5	3	7	1	4	3	1	2	3
2	2	3	7	2	5	6	3	6	6	7	7	4	5	4	6	4	1	6	1	4	7	5	3	6	2	2	6	3	2	1
5	4	1	4	5	4	3	7	5	2	4	1	1	4	3	4	1	5	2	1	3	3	1	5	3	7	4	4	3	3	1
4	1	1	2	5	2	4	3	2	6	2	4	2	3	6	6	7	3	6	7	6	6	2	5	6	3	2	3	7	3	5
4	1	4	3	1	1	4	4	2	5	4	6	2	3	6	3	7	1	1	5	5	7	1	1	5	7	3	4	2	2	4
6	2	3	2	4	6	5	7	7	4	5	5	2	6	2	5	2	5	1	1	5	3	2	3	2	1	4	3	4	2	1
5	2	5	7	4	7	1	6	2	5	2	3	4	6	5	6	6	2	6	5	1	2	7	2	2	2	7	4	3	3	1
5	3	1	2	3	3	1	6	4	1	5	7	4	3	5	1	5	3	2	2	1	2	2	6	2	2	3	2	7	6	5
1	6	4	4	4	3	3	4	4	5	5	2	1	3	6	4	7	5	4	3	1	7	5	5	1	2	6	4	7	3	2
2	4	3	3	3	6	1	1	2	4	2	4	4	3	5	2	4	5	1	1	1	4	5	1	4	4	3	2	3	6	1
4	3	1	3	1	2	1	7	4	4	5	7	3	4	3	5	2	4	6	3	6	4	1	6	6	6	3	6	6	2	5
4	3	2	2	6	3	1	1	5	6	2	2	3	2	5	6	5	2	5	1	2	3	4	2	3	1	3	4	7	4	4
3	6	3	7	6	2	1	2	5	6	2	3	6	1	7	1	7	5	1	1	2	5	7	6	6	4	4	1	5	6	6
7	2	7	1	1	7	6	4	3	3	7	3	4	7	4	5	6	7	5	2	7	3	7	3	3	4	7	5	4	4	7
5	4	7	4	6	6	6	5	4	2	1	1	5	1	3	3	3	4	4	6	5	5	6	6	6	4	5	6	6	6	6
3	7	7	5	6	7	1	2	6	1	7	1	2	7	6	7	6	7	4	7	4	7	7	5	3	7	4	7	3	5	5
4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	1	1	7	1	1	7	1	1	2	5	2	3	3	6	4	7	3	1	3	3	5
5	5	4	4	6	6	4	5	4	2	1	6	4	4	4	4	2	2	2	3	7	3	6	3	2	7	3	1	4	5	5
2	1	1	2	4	5	1	3	6	3	4	6	1	7	5	7	2	5	2	2	3	5	5	1	1	3	2	4	2	7	7
3	4	4	5	6	5	4	4	3	5	2	5	3	5	5	1	1	2	2	3	7	3	2	5	5	3	3	7	5	7	7
3	2	4	6	6	2	1	2	1	6	2	3	6	7	7	4	1	1	3	3	7	2	4	4	7	5	5	2	7	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	2	3	4	2	4	5	7	7	5	2	5	6	3	5	3	2	2	3
1	1	1	4	5	1	4	1	1	6	7	6	1	2	2	7	3	1	7	7	7	5	3	5	5	5	5	2	5	5	2
3	5	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	5	2	6	3	5	6	5	7	7	2	6	5	6	7	7	7	7	5
5	4	3	2	4	4	3	3	3	7	5	2	2	7	5	7	5	7	7	5	7	7	1	6	3	7	7	2	3	2	5
4	1	4	1	7	4	1	1	4	2	6	1	3	5	2	2	1	6	2	7	7	3	5	5	3	7	3	3	7	7	2
4	1	2	2	2	2	1	1	2	6	3	5	6	2	3	6	2	3	3	2	2	3	3	7	6	2	7	2	2	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	7	3	7	6	5	6	2	5	5	2	2	6	2	3	3	5	3	7	3
6	3	1	5	7	3	5	6	6	7	4	3	5	7	5	7	2	4	7	7	7	5	2	3	1	2	2	5	5	7	5