

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**



**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO – 2021**

Emerson Meyer Coasaca Roque

**Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

Asesor: Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas



Juliaca - Perú, 2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**



**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO – 2021**

Emerson Meyer Coasaca Roque

**Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

Asesor: Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas



Juliaca - Perú, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO – 2021

Emerson Meyer Coasaca Roque

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas

Juliaca - Perú, 2023

Coasaca-Roque, E. M. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Coasaca Roque, Emerson Meyer.

TÍTULO: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro – 2021

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2023

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (73 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000049-05/C11

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas

PALABRAS CLAVE:

Calidad, municipalidad, satisfacción, servicio, usuarios.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO – 2021”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Emerson Meyer Coasaca Roque

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Mtro. Luis Martin Huailapuma Santa Cruz

PRESIDENTE DE JURADO



Firma del presidente

M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca

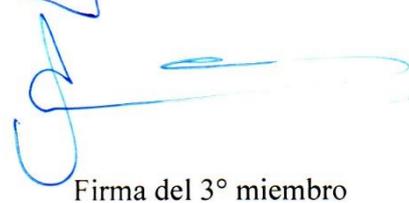
JURADO



Firma del 2do miembro

Dr. Benito Pepe Calsina Calsina

JURADO



Firma del 3° miembro

Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas

ASESOR



Firma del asesor

Document Information

Analyzed document	Borrador de tesis [pre sustentación] - COASACA ROQUE, EMERSON MEYER.pdf (D167356921)
Submitted	5/17/2023 8:43:00 PM
Submitted by	
Submitter email	ui_epgpds@unaj.edu.pe
Similarity	4%
Analysis address	gvilca.unaj@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	TESIS YANIRA YACTAYO 05.01.docx Document TESIS YANIRA YACTAYO 05.01.docx (D124095752)		8
SA	23.09-2022 TESIS EDELMIRA - modificado.docx Document 23.09-2022 TESIS EDELMIRA - modificado.docx (D144712713)		11
SA	3795-T3_TeladaYMendoza (2).docx Document 3795-T3_TeladaYMendoza (2).docx (D118243189)		1
W	URL: https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/711 Fetched: 5/17/2023 8:44:00 PM		1
SA	1.5- Tesis Evelyn Caipo.docx Document 1.5- Tesis Evelyn Caipo.docx (D114456526)		1
SA	EF_TALLER DE TESIS 2_ENCINAS WELCH NANCY CAROLINA_GARCIA GAMBOA JUNIOR.docx Document EF_TALLER DE TESIS 2_ENCINAS WELCH NANCY CAROLINA_GARCIA GAMBOA JUNIOR.docx (D110347665)		1
SA	Tesis_Baca_Oruna_Versión Final.docx Document Tesis_Baca_Oruna_Versión Final.docx (D125812167)		1

Entire Document

1
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO – 2021 Emerson Meyer Coasaca Roque Tesis para optar el título de: Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social Asesor: Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas Juliaca - Perú, 2023


Dr. Abraham M. Contreras Vargas

DEDICATORIA

Primero quiero dedicar este trabajo de investigación a nuestro Padre Creador, que siempre ha guiado mi camino.

A mis padres Victor Coasaca Coasaca y Zenobia Herobia Roque Chambi, por su infinito apoyo a lo largo de mis estudios profesionales, además por sus sabios consejos para seguir adelante, sobre todo en los momentos críticos que vivimos y lo supimos sobrellevarlo con amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Con mucha gratitud les dedico esta tesis.

A mi hermano, por todas las vivencias y los momentos felices que vivimos juntos, siempre seremos la familia unida hoy y siempre. Asimismo, el reconocimiento a los docentes de la Universidad Nacional de Juliaca que me brindaron de sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por el apoyo incondicional que me brindan por el interés durante mi formación profesional.

A los integrantes miembros del jurado que revisaron y dictaminaron el presente estudio, por sus valiosas sugerencias, que permitieron el mejor desarrollo y presentación del mismo, el cual estuvo conformado por el Mtro. Luis Martin Huailapuma Santa Cruz, M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca y al Dr. Benito Pepe Calsina Calsina.

A los docentes que han realizado la validación del instrumento de medición el cual estuvo conformado por el Dr. José Oscar Huanca Frias, Dr. Ronald Mamani Ticona, y el Dr. Octavio Condori Mamani.

A mi asesor de tesis al Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas por todo el tiempo dedicado al apoyo y revisión del documento y de los resultados, gracias por todas sus sugerencias y comentarios.

Al señor alcalde de la Municipalidad Provincial de Azángaro Flavio Jesús Mamani Hanco, por todas las facilidades prestadas para la ejecución del estudio, sobre todo en la etapa de aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

A la Universidad Nacional de Juliaca, en especial a la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social por brindarme los conocimientos que aplicaré a lo largo de toda mi vida profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Indice de contenido	6
Indice de tablas	8
Indice de figuras	9
Indice de anexos	10
Resumen	11
Capitulo I	
Planteamiento del problema	
1.1. Problema de investigación	15
1.2. Preguntas de investigación	17
1.3. Objetivos de investigación	17
1.4. Justificación	18
Capitulo II	
Revisión de literatura	
2.1. Antecedentes	19
2.2. Marco teórico	23
2.3. Marco conceptual	30
2.4. Hipótesis de investigación	31
2.5. Variables de investigación	32
Capitulo III	
Materiales y métodos	
3.1. Diseño de investigación	33
3.2. Ámbito de estudio	33
3.3. Población y muestra	33
3.4. Recolección de datos	34

3.5. Análisis de datos	34
Capítulo IV	
Resultados y discusión	
4.1. Resultados	35
4.1.1. Análisis descriptivo	35
4.1.2. Análisis inferencial	39
4.2. Discusión	42
Conclusiones	47
Recomendaciones	48
Referencias	49
Anexos	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Baremos utilizados para las variables	34
Tabla 2	Frecuencia de niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio	35
Tabla 3	Frecuencia de niveles de las dimensiones de la variable satisfacción	36
Tabla 4	Relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios	36
Tabla 5	Relación entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios	37
Tabla 6	Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios	38
Tabla 7	Relación entre la seguridad y satisfacción de los usuarios	38
Tabla 8	Prueba para verificar la distribución normal de los datos	39
Tabla 9	Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios	40
Tabla 10	Relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios	40
Tabla 11	Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios	41
Tabla 12	Relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diagrama de dispersión para la calidad de servicio y satisfacción del usuario	43
Figura 2	Diagrama de dispersión para fiabilidad de servicio y satisfacción del usuario	44
Figura 3	Diagrama de dispersión para la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	45
Figura 4	Diagrama de dispersión para la seguridad y satisfacción del usuario	46

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia	53
Anexo 2	Presentación del marco legal del estudio	54
Anexo 3	Procedimiento del cálculo del tamaño de muestra	57
Anexo 4	Formato de guía de entrevista	58
Anexo 5	Análisis de Juicio de expertos de los instrumentos	60
Anexo 6	Galería fotográfica del trabajo de campo	69
Anexo 7	Base de datos y procesamiento estadístico	72

RESUMEN

En la investigación el objetivo planteado es determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro-2021. La Metodología que se aplicó fue el enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional y se propuso un diseño no experimental/transversal. La muestra constó de 172 personas que fueron obtenidas por muestreo probabilístico simple, proveniente de la población de 310 usuarios. Se empleó una encuesta para recabar datos en forma de cuestionario estructurado basado en dos instrumentos para calidad de servicio y satisfacción del usuario, previamente validado por expertos y mediante el análisis de confiabilidad; para el análisis inferencial se empleó el coeficiente de correlación Spearman por ser no paramétrico y no seguir una distribución normal. Los hallazgos demostraron que hay una correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios ($p=0.001$) ya que el coeficiente de Rho=0.532 muestra una relación positiva moderada; el coeficiente Rho=0.443 indica una relación positiva demostrando que existe una relación significativa ($p=0.001$) entre la fiabilidad y la satisfacción; el coeficiente Rho=0.349 muestra una relación positiva moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción, que ha sido considerada significativa ($p=0.001$); también se comprobó que la seguridad y la satisfacción del usuario estaban significativamente correlacionadas ($p=0.0001$), el coeficiente de correlación Rho=0.309 muestra una relación moderadamente favorable. En conclusión, se comprobó que la satisfacción del usuario y la calidad del servicio están relacionadas significativamente.

Palabras clave: calidad, municipalidad, satisfacción, servicio, usuarios.

ABSTRACT

In the research, the objective is to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the users of the Provincial Municipality of Azángaro-2021. The Methodology that was applied was the quantitative, descriptive, correlational approach and a non-experimental/transversal design was proposed. The sample consisted of 172 people who were obtained by simple probabilistic sampling, from the population of 310 users. A survey was used to collect data in the form of a structured questionnaire based on two instruments for quality of service and user satisfaction, previously validated by experts and through reliability analysis; For the inferential analysis, the Spearman correlation coefficient was used because it is parametric and does not follow a normal distribution. The findings showed that there is a significant correlation between the quality of service and user satisfaction ($p=0.001$) since the coefficient of $Rho=0.532$ shows a moderate positive relationship; the Rho coefficient= 0.443 indicates a positive relationship, demonstrating that there is a significant relationship ($p=0.001$) between reliability and satisfaction; the coefficient $Rho=0.349$ shows a moderate positive relationship between responsiveness and satisfaction, which has been considered significant ($p=0.001$); It was also found that safety and user satisfaction were significantly correlated ($p=0.0001$), the correlation coefficient $Rho=0.309$ shows a moderately favorable relationship. In conclusion, it was found that user satisfaction and service quality are significantly related.

Keywords: quality, municipality, satisfaction, service, users.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción que experimenta un usuario al recibir un servicio es un claro indicador del nivel de atención que presta esa entidad. Para los municipios, este es un punto problemático porque la mayor parte de los usuarios busca un servicio rápido y eficaz; no obstante, no siempre están satisfechos con el nivel de servicio que reciben. La utilidad del estudio radica en que sus resultados permitieron conocer cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios y reconocer donde se encuentran las falencias y cuáles son sus fortalezas, a partir de los cuales se podrán realizar las recomendaciones para mejorar la condición hallada en la municipalidad provincial de Azángaro.

El estudio fue planteado considerando que la gestión pública debe entenderse de manera integral, no solo como una entidad dedicada a la planificación y ejecución de obras públicas, sino también como una organización que presta servicios a la comunidad, por tanto, los usuarios tienen el derecho de recibir una atención de calidad en todas las áreas, por tanto es oportuno realizar estudios para evaluar tanto la calidad como la satisfacción percibida por los usuarios a fin de mejorar dicha gestión.

En base a lo expuesto, el informe de tesis se halla estructurado en cinco principales capítulos: inicia con el planteamiento del problema, continua con la revisión de la literatura, materiales y métodos (metodología), se presenta los resultados y la discusión, conclusiones, recomendaciones.

En el Capítulo I, se presenta el problema de investigación tanto en lo general como específicos, en concordancia con las variables de estudio, además se formulan las interrogantes de la investigación, luego se exponen los objetivos en forma general y específicos, la justificación teórica, metodológica, práctica, social y académica.

En el Capítulo II, se desarrollan los antecedentes, los cuales serán utilizados en la discusión de resultados, las bases científicas teóricas, los conceptos y dimensiones de las variables de estudio.

En el Capítulo III, se aborda la metodología utilizada, describiendo de manera detallada los materiales y métodos, identificando el enfoque, diseño y tipología de investigación, se describe la población y muestra, los instrumentos para el recojo de datos y los análisis estadísticos aplicados.

En el Capítulo IV, se exponen los resultados siguiendo un orden específico de acuerdo a los objetivos, lo cual se realiza en términos descriptivos e inferenciales propios del nivel de investigación relacional, se utilizaron tablas de frecuencia y análisis de correlación.

En el Capítulo V, se presentan las conclusiones en base a los objetivos planteados, así como las recomendaciones que emergen de las mismas, finalmente se detallada el listado de la bibliografía utilizada y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En este capítulo se aborda el planteamiento del problema que motivó la realización del estudio, considerando la calidad de servicio como un aspecto fundamental de la gestión de los municipios, por tanto, la misma debe evaluar se manera continua, en este caso en la Municipalidad provincial de Azángaro.

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Según Inca (2015), en la actualidad, los servicios públicos están reconocidos por la Constitución como un derecho de la población y un deber esencial del municipio. Toda institución pública tiene la responsabilidad ante la comunidad de brindar un servicio de calidad y en tiempo oportuno; para ello es necesario mejorar las condiciones de atención al público que visita el Municipio. Esta tarea es una responsabilidad conjunta de todos los servidores públicos, así como de la máxima autoridad del Municipio.

El concepto "calidad de los servicios" se ha ampliado internacionalmente para abarcar todos los ámbitos de las organizaciones públicas, desde la prestación de servicios a los ciudadanos hasta los procedimientos más complejos que dan lugar a su funcionamiento. Para lograr la satisfacción de la población a la que sirve, la calidad ha evolucionado hasta convertirse en un método integrado y óptimo de llevar a cabo las tareas. Así pues, hemos tratado de elegir la definición que, en nuestra opinión, mejor describe el significado que deseamos darle y es más pertinente para los requisitos de la administración pública: La calidad se concibe como el conjunto de rasgos de un procedimiento en el que interactúan esencialmente el usuario y el servidor público. El concepto de calidad orientado a la satisfacción del usuario, básico en la actualidad en los procesos de mejora continua de los servicios públicos es una categoría cuya discusión arranca en la actividad privada y en las organizaciones industriales (Matsumoto, 2014).

Prestar un servicio de alta calidad que responda a las expectativas de los clientes y, en última instancia, les satisfaga es un problema a escala nacional. Para gestionar los costes, promover la calidad del servicio, reducir el riesgo, aumentar el valor de las ventas y mejorar la experiencia del cliente, tanto las instituciones públicas como las privadas establecen requisitos estrictos (Troncos et al., 2020).

Desde esa perspectiva, las entidades públicas que tratan de mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del contribuyente son actualmente objeto de gran atención y constituyen una de las principales áreas de estudio. Para conocer la satisfacción de los contribuyentes, es muy lógico tener en cuenta la actuación de las organizaciones de servicios, que son valoradas por los mismos contribuyentes que adquieren y/o utilizan los servicios, así pues, la importancia de la perspectiva de los contribuyentes a la hora de evaluar el servicio prestado por la propia organización, para llevar a cabo una gestión eficaz de la calidad de los servicios, es necesario saber que satisface al usuario. A raíz de la necesidad de un nuevo sistema de gestión de los servicios municipales que pretenda equilibrar sus objetivos sociales con una atención adecuada y de mayor calidad a los usuarios, y dado el interés específico que tienen en disponer de medidas de gestión eficaces. En primer lugar, las nociones de calidad del servicio y satisfacción del cliente se tratan en ocasiones como sinónimos cuando se compara la relación entre los dos constructos.

Según Inca (2015), en el municipio, lo que más importa es conseguir que las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio se alineen con lo que esperaban. Esto se conoce como "satisfacción". Como se ha demostrado, ya no es posible mejorar la calidad de las instituciones públicas únicamente introduciendo mejoras en su planificación, organización, dirección y control. En su lugar, hay que mejorar los recursos humanos, las herramientas de trabajo, las infraestructuras, la preparación psicológica de los trabajadores, la forma de tratar a los clientes y de garantizar que cada usuario reciba servicios de alta calidad como los que él esperaba. Para hacer esto es evidente; primero conocer qué es lo que esperan los ciudadanos, conocer su expectativa y sus necesidades, solamente así podremos adaptar nuestra programación a su calidad esperada.

Por este motivo se realizó una investigación en el tema mencionado en la Municipalidad provincial de Azángaro, ya que es una institución pública, la cual brinda servicios a los usuarios, para entender como la satisfacción se relaciona con la calidad del servicio que reciben en dicha institución, además de identificar cuáles serían las dimensiones donde se presentan debilidades durante el proceso de atención.

El estudio de estas dos variables conlleva a que se pueda tomar medidas y acciones que permitan optimizar resultados, para que se tenga un servicio de calidad eficiente y pueda mejorar el servicio que brinda a los usuarios, es por ello por lo que dichas condiciones llevaron a formular las siguientes preguntas.

1.2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta General

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021?

1.2.2 Preguntas Específicas

- ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021?

1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Provincia- 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021.
- Comprobar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021.

- Estimar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Las implicancias prácticas que justifican el estudio es que la población se beneficiará con esta investigación, los resultados servirán para dar recomendaciones a las autoridades municipales para mejorar la calidad del servicio prestado a los contribuyentes, la satisfacción de los usuarios, y cuando éstos están satisfechos y contentos con los servicios municipales que perciben, viven en un medio con mayor armonía y satisfacción. Además, los hallazgos del estudio proporcionarán un marco de referencia a seguir por los responsables de la toma de decisiones del municipio en su labor por mejorar su desempeño y, a su vez, su capacidad para prestar servicios de mayor calidad, lo que elevará el nivel de vida general de la población. Las recomendaciones contribuirán sustantivas orientaciones a fin de ser aplicadas en las municipalidades con las mismas características.

Todos los días en nuestro país vemos a la gente hablar de los malos servicios recibidos y de cómo no se satisfacen sus deseos y necesidades. Esto ocurre cuando el gobierno no consulta ni planifica las necesidades del público. Porque la calidad del servicio es un sistema orientado al proceso que se desarrolla desde el momento en que el usuario hace una petición hasta que las demandas se suministran a tiempo y sin desviaciones. Estos criterios son mensurables, y las discrepancias durante el proceso de prestación del servicio pueden evitarse mediante la mejora o el rediseño del proceso. Hasta que se satisfacen las necesidades del usuario final, se persigue la excelencia en todos los procesos de gestión, operaciones y actividades administrativas.

La finalidad de la investigación fue conocer la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, cuál se podrá tomar en cuenta por la Municipalidad provincial de Azángaro, y de esa manera, mejorar la calidad de los servicios, buena atención, dentro de la Municipalidad a todos los usuarios que a diario acuden a solicitar sus necesidades y resolver sus problemas que le aquejan.

CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

Quispe y Terrones (2021), realizaron el estudio "Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA, Lima 2020"; su finalidad consistió en investigar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción experimentada por los clientes. La metodología utilizada es cuantitativa y básica, el tamaño de la muestra se efectuó mediante un muestreo aleatorio simple de tipo probabilístico; las edades eran de 18 años en adelante; siendo 384 personas, para la recopilación de la información se empleó el modelo SERVQUAL el cual se estructuró en dos partes, la primera para la calidad y la segunda para la satisfacción, el número total de reactivos era 33, y se utilizaron las opciones de respuesta en una escala de 1 a 5 (Likert), Se utilizó la correlación lineal en el análisis estadístico. Las conclusiones apuntan a una gestión que posibilita la reducción de la brecha entre los recursos planificados y los objetivos, lo que indica una mayor sensación de calidad por parte de los usuarios. Se determina que cada uno de los elementos ofrecidos está relacionado con la medición de una única identidad, que es la calidad del servicio.

Gonzales y Huanca (2020), investigaron la calidad de servicio de una pollería y la percepción de satisfacción en Arequipa; el objetivo general fue demostrar la presencia de una relación entre las variables de estudio en una muestra de clientes. La muestra se calculó en 384 usuarios utilizando el criterio de población infinita debido a la naturaleza de la metodología del estudio, la investigación empleó el nivel descriptivo-correlacional, el recojo de la data se efectuó con un instrumento y el análisis estadístico fue de correlación bivariado. Los resultados que se obtuvieron permitieron comprobar las hipótesis que se formularon, es decir se confirmó la existencia estadísticamente la relación entre las variables, expresada en la satisfacción de los comensales por el servicio de los restaurantes. La conclusión es que se confirmaron los objetivos se validaron en forma de correlaciones intrínsecas entre calidad y satisfacción.

Troncos et al. (2020), dirigieron un estudio denominado "Calidad del servicio y satisfacción del consumidor de la empresa de transporte cruz del sur S.A.C. Santa Anita - 2018"; se propusieron como objetivo afirmar la presencia de relación entre las variables de estudio. La metodológica fue hipotético deductiva, nivel descriptivo, correlacional, la muestra resultó

de 63 personas, se diseñó una encuesta para recolectar los datos, se aplicó el cuestionario, el cual fue validado con 20 clientes, obteniéndose el valor del alfa de Cronbach de 0.878 y satisfacción con 0.659, indicando que tienen una alta confiabilidad; el análisis estadístico es correlacional lineal. Los resultados señalan que hay relación entre la calidad del servicio y la satisfacción; el coeficiente de Rho de Spearman ($r = 0,854$) es significativo bilateralmente ($\text{sig.}=0,000$), por lo que debe rechazarse la hipótesis nula y aceptarse la hipótesis propuesta.

Damiani (2019), se realizó un estudio con el fin de comprobar cómo se relaciona la calidad del servicio con la satisfacción de un grupo de socios de Tumi Per S.R.L.; el objetivo era relacionar ambas variables estadísticamente, teniendo en cuenta la perspectiva de los mismos. La técnica empleada fue un enfoque cuantitativo de diseño correlacional, se usó el instrumento SERVPERF para recoger los datos, la población constó de 200 clientes y el tamaño de la muestra de 171 personas. Los resultados demuestran con claridad la relación de las variables examinadas, también se encontró que la dimensión más significativa es elementos tangibles, que es la característica más apreciada por los consumidores de la empresa como medida de calidad.

Sanchez y Arevalo (2019), Con el fin de evaluar el nivel de atención brindado por la Unidad Básica de Atención (UBA), en Colombia, realizaron su tesis cuyo objetivo es analizar la percepción de la calidad del servicio de una unidad de atención en la sección de admisión. Se usó el modelo SERVQUAL para recabar la información, con escala Likert, El enfoque fue descriptivo y el análisis estadístico se presentó en tablas de frecuencias absolutas y porcentajes. Se concluye afirmando que el agrado percibido es medio y que la atención a la calidad se sitúa en un nivel regular.

Gutiérrez (2018), realizaron la investigación en Guayaquil con el objetivo de determinar la relación entre los determinantes de la calidad del servicio y la percepción de satisfacción del cliente. En cuanto a la metodología, se adoptó una estrategia de investigación mixta, con encuestas e instrumentos en forma de cuestionarios estructurados basados en el modelo Servqual administrados a los usuarios como medio para la recolección de información. Según los resultados, hubo un nivel estadísticamente significativo de baja satisfacción, en particular para las dimensiones de empatía y respuesta rápida. Además, las entrevistas con los usuarios revelaron que se prevén medidas adicionales de formación y motivación del personal. Se concluye que el nivel de servicio no responde a las expectativas de los usuarios.

Flores (2018), realizó una investigación en una empresa de transporte con el fin de evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los pasajeros; el objetivo es de examinar cualquier relación entre las variables del estudio. La población se conformó por 384 clientes, y se utilizó una muestra de 108 clientes. La metodología es cuantitativa, el diseño es correlacional, la técnica utilizada para la recogida de datos es la encuesta, validada por criterios de juez consiguiendo una fiabilidad alta, y la estadística es correlacional bivariante. Los hallazgos obtenidos en la investigación han permitido validar la hipótesis propuesta por el investigador, es decir la existencia de una significativa relación entre las dos variables de estudio en la citada empresa de transportes.

Ruiz (2017), llevó a cabo en Colombia un estudio para medir la calidad del servicio al usuario en una institución encargada a la gestión de tránsito; El objetivo fue establecer el nivel de calidad de la atención al usuario en un medio de transporte. Se empleó una encuesta como herramienta de recolección de datos como parte del enfoque cuantitativo de la metodología, alcance inductivo y uso de un cuestionario estructurado como instrumento. 95 usuarios del servicio constituyeron la muestra del estudio, que se generó mediante un método probabilístico. En el análisis estadístico descriptivo se utilizaron tablas de frecuencias. En conclusión, se descubrió que la calidad del servicio percibida y experimentada se debe a que las solicitudes tardan más de lo que el usuario cree suficiente, por lo que deben realizarse múltiples solicitudes.

Salas (2017), realizó en Colombia su tesis “Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta”; El objetivo era analizar el nivel de servicio en el sector público. Se desarrolló la metodología a nivel descriptivo y se recogió la información utilizando una encuesta haciendo uso del cuestionario SERVPERF, que presentaba una fiabilidad aceptable a una muestra de 456 usuarios. Para el análisis inferencial se empleó la correlación de Pearson. Se concluye que la calidad del servicio del departamento del Meta es buena; según el estudio, el 80% de encuestados dijeron estar completamente de acuerdo con el nivel de servicio que reciben.

Oliva (2017), realizó una investigación orientada a relacionar la calidad del servicio con la satisfacción percibida en una empresa de electricidad en Tacna; para lo cual plantearon el objetivo demostrar la correlación entre las dos variables. Se empleó el método cuantitativo, el diseño es correlacional, la técnica para la recogida de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, para la estadística inferencial se aplicó la correlación de Rho de Spearman.

Los hallazgos muestran un valor de 0,522, que se considera un coeficiente significativo ($p < 0,05$) y apoya la hipótesis del investigador. La conclusión permite establecer y confirmar la presencia de una relación estadística entre las variables, lo cual está implícito para los clientes de la empresa eléctrica de Tacna.

Atao (2016), ejecutó un estudio con la finalidad de medir y relacionar la calidad de un servicio y la satisfacción en un área de una municipalidad del distrito de San Jerónimo para el año 2015. El método adoptado es cuantitativo, descriptivo no experimental y correlacional, la técnica de recogida de datos ha sido la encuesta, la muestra ha sido de 198 usuarios entre hombres y mujeres, el cuestionario para cada variable ha constado de 20 ítems con cinco alternativas, el análisis estadístico ha sido la correlación lineal. Los hallazgos indican que el usuario se percata de todo lo que le rodea desde el momento en que ingresa a la Subgerencia, lo que implica que se requiere un servicio de alta calidad.

Rojas (2015), realizó en Chile su tesis titulada “Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad”; Su objetivo era identificar las características organizativas que influyen en la percepción de satisfacción de los ciudadanos. Se utilizó un método descriptivo y se desarrollaron constructos consistentes en variables mensurables; los datos se recogieron por medio de una encuesta; la muestra fue de 340 personas; y la estadística se basó en un análisis de regresión por mínimos cuadrados parciales. Concluye señalando que, aparte de los indicadores de calidad e imagen, las variables organizativas y humanas tienen un efecto sustancial en la impresión de satisfacción de los clientes municipales.

Inca (2015), realizó una investigación cuyo objetivo central ha sido identificar la correlación existente para las variables señaladas en el municipio de Pacucha. Se aplicó una metodología cuantitativa, cuyo diseño no es experimental, correlacional transeccional, el muestreo se calculó probabilísticamente de 339 personas, se aplicó encuesta y observación como técnica de recolección de información, utilizando el cuestionario como instrumento y la correlación bivariada como análisis estadístico. Los resultados demuestran que el personal no está preparado y no conoce las principales prioridades de la población; también se requiere establecer un buzón de sugerencias en el que los usuarios puedan expresar y recomendar sus principales prioridades. Queda demostrada estadísticamente la presencia de una asociación positiva para las dos variables de investigación en un área que presta servicios en el municipio.

Huancollo (2018), Hizo investigación para medir la calidad de servicio y satisfacción ciudadana en el municipio puneño de Taraco; el objetivo base consistió en comprobar la asociación entre las variables enunciadas. Se aplicó el método aplicado, se utilizó el diseño no experimental, transeccional, correlacional, la muestra fue de 374 personas y el análisis estadístico inferencial es de correlación bivariada. Resultados: El 94,39% se encontró en un nivel medio en cuanto a la calidad percibida del servicio, dentro de los indicadores considerados positivos se encuentran la empatía de los trabajadores, siendo oportunos también en su atención, perciben también sus acciones como confiables, de igual manera presentan uniformidad en su vestuario lo que facilita que sean identificados, y en cuanto al componente tangible, señalan como adecuada la infraestructura, de igual manera el 95,19% señala un nivel medio. El análisis de correlación arroja una significancia de $p < 0.05$, confirmando la asociación entre las variables de la investigación. Se comprueba la asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción para el caso de los usuarios de los servicios de la municipalidad de Taraco.

Quecara (2017), desarrolló la investigación de evaluación de la calidad de servicio y satisfacción de las personas que hacen uso de los servicios municipales de Huancané; el objetivo fue determinar si existe asociación entre las variables. Se usó el método descriptivo y explicativo pues mide la conducta sobre las variables y la asociación entre ellas, el tamaño muestral fue de 371 personas, se usó un cuestionario y el análisis estadístico fue por correlación lineal. Según los hallazgos, en la municipalidad provincial de Huancané durante el año 2017, los mayores porcentajes de ciudadanos se encuentran insatisfechos con el nivel de servicio ofrecido.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Calidad de servicio

Según los autores Alcaraz y Martínez (2012), La calidad del servicio consiste en dar garantía en la atención, y al hacerlo, nos convertimos en organizaciones eficientes porque se presentan dos cláusulas insustituibles de cuestionar y atender, ello debe mantenerse en toda la organización en pie ya que ellos son participes también de esto, por otra parte, la organización es quien debe procurar mejorar la calidad a través de acciones diversas tales como formación de su personal, mejora de su equipamiento e infraestructuras, etc. Para

lograrlo, también hay que reconocer y tener claro cuál es el público al que nos dirigimos, porque entender esto permite centrarse con mayor precisión en un determinado público.

Para los autores Vicuña y Olea (2018), el concepto de calidad de servicio sugiere una dedicación a un determinado grado de calidad de servicio. La finalidad es aumentar las ventas mediante la prestación de los servicios previstos a cada cliente: recepción, orientación y servicio posventa. La dimensión "calidad del servicio" se observa con frecuencia en las propuestas de infraestructuras informáticas. Esta forma de compromiso suele calificarse con la abreviatura QoS.

La calidad del servicio ha sido interpretada de forma diferente por distintas instituciones y autores, habiendo una rama que afirma que debe medirse sólo en los usuarios o personas que reciben el servicio, afirmando que se mide como la ausencia de deficiencias, así como destacando que debe medirse el resultado del mismo para manifestarlo como satisfacción (Orozco, 2017). En consecuencia, si las expectativas superan los resultados, la calidad percibida es inferior a la adecuada. Esto no significa que el servicio sea de mala calidad. De hecho, hay una tautología que afirma que, si las expectativas superan el rendimiento, como en un restaurante caro, aunque la calidad percibida sea baja, el nivel real del servicio seguirá siendo superior al de un restaurante barato. Dicha tautología complica cualquier debate sobre la calidad excelente o mala del servicio utilizando un paradigma de expectativas frente a rendimiento.

2.2.2. Características del servicio

- a) **Intangibilidad:** Los intangibles son servicios. A diferencia de los artículos, no pueden tocarse, probarse, olerse ni verse. Generalmente, quienes compran servicios no disponen de algo físico que meter en su bolso de compra. Las tarjetas y cheques pueden simbolizar el servicio, pero no constituyen el servicio en sí.
- b) **Heterogeneidad:** Las prestaciones de servicios son distintas porque las realizan principalmente personas; es difícil universalizar las prestaciones de servicios; y hasta el cajero más agradable y profesional puede pasar un mal día por diversos motivos, como transmitir involuntariamente sensaciones negativas a los clientes o equivocarse.
- c) **Imperdurabilidad:** La mayor parte de los servicios no suelen guardarse. Cuando un servicio no se utiliza si está a disposición, su capacidad se agota.

- d) Intangibilidad:** Se trata de la "imposibilidad de percibir los servicios por medio de cualquiera de los 5 sentidos". Objetos tangibles pueden simbolizar la prestación, pero no lo son. Por ejemplo, un servicio de cuentas corrientes se manifiesta de una forma tangible: el talonario de cheques. Por consiguiente, es difícil verificar los servicios y emitir un juicio anticipado. Este rasgo obliga a prestar más atención a los tangibles relacionados con el servicio: la marca, los aspectos perceptibles como oficinas, coches, equipos y el aspecto del personal de primera línea.
- e) Heterogeneidad:** Las prestaciones no son muy uniformes; cambian porque predomina el componente humano, lo que dificulta enormemente crearlas de forma regular y estándar. Por consiguiente, conservar la calidad se convierte en todo un reto.
- f) No Propiedad:** Los clientes adquieren el acceso, la actividad o la disposición del servicio en lugar de la propiedad del mismo. El consumidor no es propietario del banco, sino que compra la capacidad de utilizar los servicios que presta.
- g) Inseparabilidad:** El servicio se crea a menudo en el punto de consumo, con el cliente frecuentemente activo en el proceso. Por ejemplo, al impartir una clase, el docente crea un servicio formativo que el alumno consume al mismo tiempo. Esta es la distinción fundamental entre los servicios y las cosas tangibles o físicas, en la que profundizaremos cuando llegemos al aspecto de la distinción.
- h) Interacción Humana:** Como resultado de la anterior característica, se desarrolla una relación permanente con el proveedor durante la duración del servicio.

2.2.3. Importancia de la calidad de servicio

La gestión de calidad de servicio, busca un fin práctico para alcanzar resultados deseados de la entidad, de acuerdo a ello, un administrador competente ha de saber hacer uso la capacidad de los demás para lograr las metas organizacionales. Cuando se conceptualiza el término "calidad de servicio", puede afirmarse que es crítico para las empresas poseer con talento humano capacitado para atender a la persona, además, que el servicio o producto que se comercializa debe tener las competencias requeridas para satisfacer las necesidades de los usuarios.

2.2.4. Dimensiones de calidad de servicio

- a) **Dimensión fiabilidad:** Para el autor Matsumoto (2014), la fiabilidad de la SC es el proceso por el cual el prestatario de servicios permanece fiel en la provisión de servicios. La fiabilidad permite garantizar la credibilidad del cliente respecto a la capacidad de un prestatario para ofrecer sistemáticamente un servicio de calidad percibida. La fiabilidad influye en la confianza que inspira y deja en la memoria del cliente tras utilizar el servicio.
- b) **Dimensión capacidad de respuesta:** según Matsumoto (2014), define como el proceso en el que los prestadores de servicios responden avivadamente para solucionar el inconveniente del comprador en un plazo determinado. Esta faceta del servicio al cliente se experimenta a través de la parte humana de la CS. Sin embargo, los avances en las tecnologías informáticas, como correos electrónicos, sitios web e interfaces de atención al cliente, aumentan el tonelaje de réplica de la empresa de prestación de servicios.
- c) **Dimensión seguridad:** Para el autor Matsumoto (2014), Los clientes pueden sentirse extremadamente seguros con el método de conocimiento adquirido que exhibe el personal al ejecutar su periodo de preferencia durante toda la prestación del servicio. Esto ofrece a los clientes la seguridad de que el representante de prestación de servicios desempeñará sus responsabilidades con profesionalidad y ética. Todos los clientes tienen la experiencia necesaria para comprender la calidad del servicio y los beneficios que obtienen; no obstante, es posible que necesiten una comunicación excelente o explicaciones personales para apreciar el valor que reciben. Este aspecto de la calidad del servicio se logra a partir de su aspecto personal.

Satisfacción de los usuarios

Hernández (2011), la premisa ontológica de la bibliotecología y las ciencias de la información consiste en la satisfacción plena los requerimientos informativos de los dependientes que utilizan los recursos y servicios que proporcionamos. La mayoría de los textos que abordan el tema de la satisfacción descubrieron que no existía una descripción definitiva, por lo que se formó una noción que puede retomarse, la satisfacción es un estado psíquico del usuario. Cuando un usuario especifica cómo ve un servicio recibido y si se ajusta o no a sus expectativas, este estado es siempre un juicio constructor y evaluador, porque los objetivos y las expectativas se comparan con los resultados adquiridos. El

rendimiento del sistema para buscar y recuperar información; la fuente de información recibida; y los servicios son algunas de las áreas que pueden revisarse para determinar si la colectividad está satisfecha o no. Los estudios realizados sobre la satisfacción para determinar si el comportamiento de estos sectores es satisfactorio han adoptado un enfoque principalmente cuantitativo, empleando encuestas y escalas como SERVQUAL, LibQUAL+TM y SERVPERF. No obstante, puesto que se trata de averiguar si se cumplen o no las expectativas de los sujetos, lo mejor es emplear enfoques cualitativos y técnicas como el incidente crítico, los grupos de discusión y el análisis de contenido. Hay varios atributos, criterios y/o variables a medir, dependiendo del área a evaluar (funcionamiento operativo de la búsqueda y el recuperador informático; fuente informática adquirida; o servicios), de los que destacan: la accesibilidad, oportunidad, pertinencia, relevancia, precisión y confiabilidad.

La satisfacción del cliente se ve afectada por las cualidades únicas del servicio o producto, así como por las evaluaciones de calidad; las reacciones emotivas influyen también en la satisfacción. Es la reacción emocional del cliente a los atributos del producto o servicio lo que crea un grado de consumo placentero. Recordemos que la satisfacción del cliente no sólo viene determinada por la calidad del servicio, ya que también depende de sus expectativas; el cliente está contento cuando los servicios cumplen o superan sus expectativas.

2.2.5. Dimensiones de Satisfacción de los usuarios

- a) **Dimensión de valor percibido:** Se trata de la valoración global que hace el consumidor de la utilidad y el rendimiento de un producto en comparación con la competencia, basándose en las percepciones de lo recibido y lo suministrado (Moreno & Londoño, 2005).
- b) **Dimensión de expectativas:** Se trata de descubrir las expectativas que el cliente tiene acerca del servicio que prevé obtener, y que pueden servir para formarse un juicio sobre la realidad del servicio percibido; dichas expectativas se ven influidas por experiencias anteriores y otras circunstancias. En relación con esto, se requieren distintos niveles para medir las expectativas declaradas, que son igualmente dinámicas en el tiempo y la geografía (Matsumoto, 2014).

- c) **Dimensión de conformidad de los usuarios:** La persona que adquiere un producto o servicio experimenta diversas emociones subjetivas, que pueden clasificarse de la siguiente manera.

2.2.6. Medición de la calidad percibida y la satisfacción

Servqual es un modelo que permite medir la calidad como calidad percibida (diferencia entre lo que se percibe y lo que se espera), es decir, el instrumento se aplica previamente a la recepción del servicio por parte del usuario y posterior, aunque en ocasiones no es aplicable esta condición, especialmente debido a aspectos logísticos que lo permitan, En consecuencia, el cuestionario de calidad percibida puede ser empleado tanto en un instrumento como en otro que permita evaluar la satisfacción, tal y como se ha hecho en investigaciones previas como la de Cordero (2018), permitiendo evaluar dos variables, cada una con sus propias dimensiones. Al ser una medida objetiva y evaluada en términos estadísticos, no hay tautología porque permite examinar la congruencia de la prueba.

2.2.7. Normas Técnicas para la gestión de la calidad de servicios en el sector público

En este sentido, la Presidencia del Consejo de Ministros (2021) estableció la norma técnica con el fin de proporcionar reglas técnicas para la gestión de la calidad de los servicios en las organizaciones de la administración pública; dicha norma dispone de un amplio fundamento jurídico:

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- Decreto Legislativo N° 1447, que modifica el Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba las políticas de modernización para las instituciones de gestión pública.
- Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, que aprueba los reglamentos respecto a las funciones y la estructura organizativa.

- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba la reglamentación de las funciones para modernizar la gestión pública.
- Decreto Supremo N° 044-2019-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

Esta norma precisa la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual parte de la premisa de que los ciudadanos desean relacionarse con un Estado moderno que debe poner a su servicio, las prácticas y enfoques de gestión para prestar servicios de calidad alineados a la obtención de valor público.

Esta norma identifica 6 aspectos de la calidad: el primer aspecto es conocer las expectativas y necesidades de la gente o usuarios, el segundo es identificar el valor del servicio, el tercero es potenciar el servicio, el cuarto es medir y analizar la calidad del servicio, el quinto es el liderazgo y empeño de la alta dirección de la institución, y el sexto es la cultura de la calidad.

2.2.8. Gestión municipal ROF y MOF Municipalidad Provincial de Azángaro

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Municipio de Azángaro constituye un documento de carácter técnico normativo que orienta el manejo institucional establecido en el mismo. Este documento precisa la estructura orgánica de la entidad, así como las funciones genéricas y específicas propias de cada una de las dependencias orgánicas del municipio. El instrumento de gestión mencionado hace posible especificar formalmente las atribuciones de cada una de las áreas de la entidad (Municipalidad Provincial de Azángaro, 2019).

El Manual de Organización y Funciones (MOF) del Municipio de Azángaro es la herramienta de gestión administrativa del Municipio; documento en el cual la Instancia, en este caso la Municipalidad, fija para su funcionamiento las funciones propias de cada cargo a nivel de dependencia u órgano (Municipalidad Provincial de Azángaro, 2019).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Organización

Contreras (2007), argumenta que una empresa es responsable de realizar ajustes para seguir progresando en los tiempos actuales, ya que se fundamentan en los conocimientos, la informatización y el mercado global.

2.3.2 Personal administrativo

Se encarga de preservar el orden en un espacio laboral, realiza actividades de apoyo a colegas, supervisores y al público en general, y generalmente se dedica a la planificación, atención y ayuda en todas las tareas o actividad relacionada en una organización.

2.3.3. Gestión de la calidad de servicio

Constituye al conjunto de acciones definidas por las entidades de salud del Callao como políticas, objetivos y deberes de calidad, con la finalidad de ofrecer continuamente un nivel de servicio más alto que el de la competencia. Para la gestión de calidad del servicio es necesaria la implementación efectiva del proceso administrativo, que incluye la planificación de la calidad, la organización de la calidad, la gestión, el control de la calidad y la mejora de la calidad (Domínguez, 2006).

2.3.4 Servicio

Se trata de acciones que buscan atender las demandas de un cliente o usuario, pero no implican la fabricación de ningún producto material, por lo que son intangibles (Contreras, 2007).

2.3.5 Calidad

Se entiende por calidad la manera que tiene cada usuario de ver y apreciar un servicio ya recibido; las expectativas del usuario, además de compararlas con otras, inciden de forma directa en la percepción de la calidad (Matsumoto, 2014).

2.3.6 Satisfacción

Consiste en la experiencia que vive un usuario, lo que provoca una sucesión de sensaciones de goce o decepción dependiendo de la situación, estableciendo indirectamente un contraste frente a lo ya recibido y las expectativas que se tienen de ello (Orozco, 2017).

2.3.7 Fiabilidad

Implica confiar en una persona u organización, dando o prestando algo de manera confiada, y la palabra confiable denota confianza, credibilidad, ausencia de errores y seguridad (Domínguez, 2006).

2.3.8 Calidad del servicio

La calidad de los servicios municipales se conceptúa como la integración de dos componentes: (1) el grado de satisfecho de los ciudadanos con el servicio y (2) el grado de variación en la satisfacción del servicio entre los diferentes sectores de una comunidad.

2.4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021.
- Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021.
- Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021.

2.5. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variables	Dimensiones	Indicadores
Calidad de servicio	Fiabilidad	– Promesa
		– Eficiencia
		– Eficacia
	Capacidad de respuesta	– Comunicación
		– Disposición
		– Agilidad
Satisfacción de los usuarios	Seguridad	– Accesibilidad.
		– Diferenciación.
		– Exclusividad.
		– Especialización.
	Valor percibido	– Resultados
		– Percepción
		– Desempeño
	Expectativas de los usuarios	– Motivación
		– Experiencias
	Conformidad de los usuarios	– Insatisfacción
	– Satisfacción	
	– Complacencia	

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Enfoque, alcance y diseño

El enfoque del presente trabajo de investigación es cuantitativo, según Bernal (2010), el propósito de emplear un estudio cuantitativa es recoger datos y validar la hipótesis. El estudio es de tipo correlacional, dado que el objetivo es determinar la relación entre dos variables.

3.2. ÁMBITO DE ESTUDIO

Se trata de una región con un enorme potencial de beneficios; también han crecido las actividades agrícolas y ganaderas a través de la cría de ganado ovino y bovino. Su zona altiplánica, que también ha experimentado un desarrollo agrícola, se distingue por la abundancia de pastos naturales que sustenta su fructífera vocación en la cría de camélidos suramericanos. Azángaro colinda con la provincia de Carabaya al norte, con San Antonio de Putina al este, al oeste con Melgar, y con la provincia de San Román y Lampa al sur.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

En la provincia de Azángaro posee una población de 136, 829 habitantes (Instituto Nacional de Estadística e informática, 2017). En la Municipalidad Provincial de Azángaro los usuarios que asisten para solicitar algún servicio son aproximadamente de 310 al mes, esta información fue recabada en coordinación con el encargado de la oficina de recursos humanos, mesa de partes y personal de seguridad. (ver anexos)

Según (Hernández et al., 2010), la población se debe definir de manera inicial antes de realizar la investigación y calcular la muestra adecuada y representativa, que en el presente estudio fue de 172 usuarios de la municipalidad provincial de Azángaro, lo cual se obtuvo con una fórmula estadística probabilística, con un margen de error de 5% y con un nivel de significancia de 95% (ver anexos).

3.4. RECOLECCIÓN DE DATOS

Se empleo el modelo servqual con una estructura conceptual utilizada para estudiar y efectuar una medición objetiva de la calidad de servicio experimentada por los usuarios de algún servicio, lo que permite conocer cómo es visto un servicio y además tiene la ventaja de ser cuantificable (Salas, 2017).

Para la variable de calidad de servicio se ha considerado las dimensiones de fiabilidad con 5 ítems, capacidad de respuesta con 4 ítems y seguridad con 4 ítems. Para la variable de satisfacción de los usuarios se ha considerado las dimensiones de rendimiento percibido con 6 ítems, expectativas con 4 ítems y nivel de satisfacción con 6 ítems.

La escala utilizada para recoger la percepción de los usuarios de los servicios municipales fue: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, las cuales fueron transformadas a una escala ordinal de 1,2,3,4 y 5 respectivamente.

3.5. ANÁLISIS DE DATOS

Las respuestas al cuestionario se cargaron en una hoja de cálculo para analizar los datos, después de ello, para la calificación e interpretación y organización de la información obtenida se ingresaron los datos a un software estadístico. En el cual se procesó la data para obtener las tablas, figuras y la ejecución del análisis inferencial. Específicamente para el análisis de correlación se aplicó el coeficiente de correlacional de Spearman (ρ), considerando que los datos no se ajustaron a una distribución normal (Walpole et al., 2012).

Tabla 1

Baremos utilizados para las variables

Variable	A	B	C
Calidad de servicio	13 a 30	31 a 48	49 a 65
Satisfacción del usuario	17 a 39	40 a 61	62 a 85

Calidad de servicio: A (Bajo), B (Medio), C (Alto)

Satisfacción del usuario: A (Insatisfecho), B (Regular), C (Satisfecho)

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Análisis descriptivo

Tabla 2

Frecuencia de los niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Dimensión \ Nivel	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Fiabilidad	2	1.16	85	49.42	85	49.42	172	100.00
Capacidad de respuesta	4	2.33	146	84.88	22	12.79	172	100.00
Seguridad	11	6.40	153	88.95	8	4.65	172	100.00
Calidad de servicio	2	1.16	126	73.26	44	25.58	172	100.00

Nota. Elaboración propia, mediante análisis estadístico

De acuerdo a la Tabla 2, revela que el nivel de fiabilidad se halló como bajo con 1.16%, mientras que el nivel medio fue del 49.42%, en nivel alto se tiene al 49.42%. El nivel de capacidad de respuesta se determinó como bajo al 2.33%, mientras que el nivel medio se presentó al 84.88%, en nivel alto se tiene al 12.79%. El nivel de la dimensión de seguridad se determinó como bajo con 6.40%, mientras que en el nivel medio se presentó el 88.95%, en el nivel alto se tiene al 4.65%. Para la variable calidad de servicio, el nivel encontrado es de bajo al 1.16%, mientras que en el nivel medio se presentó el 73.26%, en nivel alto de calidad se tiene al 25.58%. En consecuencia, deducimos que gran parte de usuarios que acuden al municipio de Azángaro, perciben con un nivel medio la calidad de servicio, siendo el mejor percibido la fiabilidad, es decir, las funciones se cumplen adecuadamente durante el servicio recibido, mientras que la seguridad fue la de menor puntuación debido a que en el mismo intervienen los conocimientos previos de los servidores públicos, los cuales no pueden ser del todo adecuado.

Tabla 3*Frecuencia de los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios*

Dimensión \ Nivel	Insatisfecho		Regular		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Valor percibido	0	0.00	107	62.21	65	37.79	172	100.00
Expectativas de los usuarios	0	0.00	53	30.81	119	69.19	172	100.00
Conformidad de los usuarios	2	1.16	149	86.63	21	12.21	172	100.00
Satisfacción de los usuarios	2	1.16	143	83.14	27	15.70	172	100.00

Nota. Elaboración propia, mediante análisis estadístico

De acuerdo a la Tabla 3, revela los hallazgos de la satisfacción, donde, el nivel del valor percibido y expectativa de usuarios se determinó como insatisfecho con 0.00%, mientras que en el nivel regular se presentó el 62.21% y 30.81%, en nivel de satisfecho se tiene al 37.79% y 69.19% respectivamente. El nivel para la dimensión conformidad y satisfacción de usuarios se halló como insatisfecho con 1.16% para ambos, mientras que en el nivel regular se presentó el 86.63% y 83.14%, en nivel de satisfecho se tiene al 12.21% y 15.70% respectivamente. Sin embargo, se destaca que para la variable satisfacción, el 83.14% de usuarios se sienten satisfechos regularmente con los servicios brindados con por la municipalidad. Por consiguiente, se deduce que mayoritariamente los usuarios del municipio de Azángaro, perciben el nivel de satisfacción como regular, a diferencia de la dimensión expectativas, donde, gran porcentaje de personas se sienten satisfechos, indicando que se cumplieron sus expectativas del servicio buscado, mientras que la conformidad fue la más regular, puesto que los usuarios si bien recibieron el servicio requerido no quedaron del todo conformes con el resultado de lo recibido.

Tabla 4*Relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios*

Calidad de servicio \ Satisfacción de los usuarios	Insatisfecho		Regular		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	2	1.16	0	0.00	0	0.00	2	1.16
Medio	0	0.00	112	65.12	14	8.14	126	73.26
Alto	0	0.00	31	18.02	13	7.56	44	25.58
Total	2	1.16	143	83.14	27	15.70	172	100.00

Nota. Elaboración propia, mediante análisis estadístico

De acuerdo a la Tabla 4, revela la relación encontrada para la variable calidad de servicio y satisfacción, donde, la mayor frecuencia (65.12%) se halla en una calidad medio y la satisfacción en nivel regular, asimismo, mientras la calidad es percibida como alto (18.02%) la satisfacción sigue siendo regular. En consecuencia, se deduce que, pese a que la calidad es percibida como alta, la satisfacción de los usuarios del municipio de Azángaro seguirá siendo regular, por tanto, hay una relación media entre ambas variables, la explicación de estos resultados radica en el tiempo excesivo de la espera, la falta de orientación sobre los tramites y el escaso personal en cada área de la municipalidad.

Tabla 5

Relación entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios

Satisfacción de los usuarios \ Fiabilidad	Insatisfecho		Regular		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	0	0.00	2	1.16	0	0.00	2	1.16
Medio	2	1.16	80	46.51	3	1.74	85	49.42
Alto	0	0.00	61	35.47	24	13.95	85	49.42
Total	2	1.16	143	83.14	27	15.70	172	100.00

Nota. Elaboración propia, mediante análisis estadístico

De acuerdo a la Tabla 5, revela la relación entre la fiabilidad y la satisfacción, donde, a un nivel medio de fiabilidad (46.51%) la satisfacción es regular, además, cuando la fiabilidad es alta la satisfacción sigue siendo regular. Por tanto, pese a que los usuarios del municipio perciban como medio o alto la fiabilidad (disposición y voluntad de ayuda, servicio con rapidez y oportunidad por parte de los servidores), su satisfacción permanecerá en regular, ello es perceptible en el actuar diario, ya que uno no siempre está plenamente satisfecho cuando recibe algún servicio por parte de una entidad pública o incluso de privado.

Tabla 6*Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios*

Satisfacción de los usuarios Capacidad de respuesta	Insatisfecho		Regular		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	2	1.16	2	1.16	0	0.00	4	2.33
Medio	0	0.00	124	72.09	22	12.79	146	84.88
Alto	0	0.00	17	9.88	5	2.91	22	12.79
Total	2	1.16	143	83.14	27	15.70	172	100.00

Nota. Elaboración propia, mediante análisis estadístico

La Tabla 6, revela la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción, donde, la mayor frecuencia de 72.09% se ubica en una capacidad de respuesta medio y una satisfacción regular, seguido del 12.79% con una capacidad medio y satisfecho. Por consiguiente, se identifica que la mayor parte de usuarios que acuden a la municipalidad provincial de Azángaro perciben como medio la capacidad de respuesta y la satisfacción como regular, existiendo correspondencia entre las mismas, sobre todo porque el personal tiene una capacidad de respuesta limitada y que en varios casos debe consultar a sus superiores sobre casos específicos, por tanto la falta de capacitación es un aspecto evidente, como efecto de ello es que los usuarios califican la satisfacción también como regular para la misma.

Tabla 7*Relación entre la seguridad y satisfacción de los usuarios*

Satisfacción de los usuarios Seguridad	Insatisfecho		Regular		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	2	1.16	9	5.23	0	0.00	11	6.40
Medio	0	0.00	131	76.16	22	12.79	153	88.95
Alto	0	0.00	3	1.74	5	2.91	8	4.65
Total	2	1.16	143	83.14	27	15.70	172	100.00

Nota. Elaboración propia, mediante análisis estadístico

La Tabla 7, revela la relación de la seguridad y la satisfacción de los usuarios, donde, la mayor frecuencia de 76.16% se ubica en una seguridad medio y una satisfacción regular, seguido del 12.79% con una seguridad medio y satisfecho. Por tanto, se deduce que la mayor parte de usuarios en la municipalidad provincial de Azángaro percibe como medio la seguridad y la satisfacción por el servicio como regular, la correspondencia es evidente,

puesto que la seguridad percibida por el usuario es limitada, no se evidencia la suficiencia de conocimientos y otras habilidades que permitan percibir confianza y credibilidad sobre el servicio que requiere el usuario.

4.1.2. Análisis inferencial

Tabla 8

Prueba para verificar la distribución normal de los datos

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	0.128	172	0.000	0.968	172	0.001
Capacidad de respuesta	0.123	172	0.000	0.964	172	0.000
Seguridad	0.13	172	0.000	0.961	172	0.000
Calidad de servicio	0.079	172	0.012	0.986	172	0.095
Satisfacción de los usuarios	0.128	172	0.000	0.96	172	0.000

Nota. Elaboración propia, mediante análisis estadístico

De acuerdo a Tabla 8, revela los resultados de la prueba de normalidad, se obtuvo que hay significancia estadística ($p < 0.05$) para todos los caso, por tanto, se acepta se admite una distribución no normal de los datos, por lo que debe emplearse un método estadístico no paramétrico para el análisis de correlaciones, siendo el coeficiente de correlación de Spearman el adecuado, ya que es un método recomendable cuando se trata de datos con una escala ordinal (R. Hernández & Mendoza, 2018).

Tabla 9*Relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios*

			Calidad de servicio	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	0.532**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	172	172

Nota. Elaboración propia, mediante análisis estadístico

En la Tabla 9, muestra el resultado del análisis de correlación para las variables, donde, se observa que se determinó que existe significancia estadística de $p=0.000$, por lo que se acepta que ambas variables están relacionadas, el coeficiente de correlación es $\rho=0.532$, lo que indica una dirección positiva. En consecuencia, se proyecta que la mejora de la calidad del servicio en el municipio provincial de Azángaro incrementa la felicidad del cliente, y la fuerza de la correlación muestra que es regular.

De acuerdo a los hallazgos, la calidad de un servicio está directamente relacionada con la satisfacción percibida por el usuario, por lo que es un aspecto crítico en las instituciones públicas donde el usuario espera recibir una atención de calidad, específicamente en las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

Tabla 10*Relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios*

			Fiabilidad	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	0.443**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	172	172

Nota. Elaboración propia, mediante análisis estadístico

En la Tabla 40, se muestra el resultado del análisis de correlación para la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, se determinó que existe significancia estadística

de $p=0.000$, por lo que se acepta que esta dimensión está relacionada con la satisfacción, el coeficiente de correlación es $\rho=0.443$, es decir el sentido es positivo.

Por tanto, al incrementar la fiabilidad en la municipalidad provincial de Azángaro se espera que la satisfacción de los usuarios también se incremente, respecto a la fuerza de la correlación se indica que es regular.

Tabla 11

Relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios

		Satisfacción	
		Capacidad de respuesta	de los usuarios
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	1.000	0.349**
			0.000
		N	172

Nota. Elaboración propia, mediante análisis estadístico

En la Tabla 11, se muestra el análisis de correlación para la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, se halló que existe significancia estadística de $p=0.000$, aceptando que esta dimensión está relacionada con la satisfacción, el coeficiente de correlación es de $\rho=0.349$, es decir el sentido es positivo.

Por lo tanto, al aumentar la capacidad de respuesta en el municipio provincial de Azángaro se espera que la satisfacción de los usuarios también aumente, respecto a la fuerza de la correlación se indica que es regular.

Tabla 12

Relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios

		Satisfacción de	
		Seguridad	los usuarios
Rho de Spearman	Seguridad	1,000	0.309**
			0.000
		N	172

Nota. Elaboración propia, mediante análisis estadístico

En la Tabla 12, se muestra el análisis de correlación para la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios, se halló una existencia significancia estadística de $p=0.000$, aceptando así que esta dimensión está relacionada con la satisfacción, el coeficiente de correlación es de $\rho=0.309$, es decir el sentido es positivo.

Por tanto, al aumentar la seguridad en la municipalidad provincial de Azángaro se espera que la satisfacción de los usuarios también se aumente, respecto a la fuerza de la correlación se indica que es regular.

4.2. DISCUSIÓN

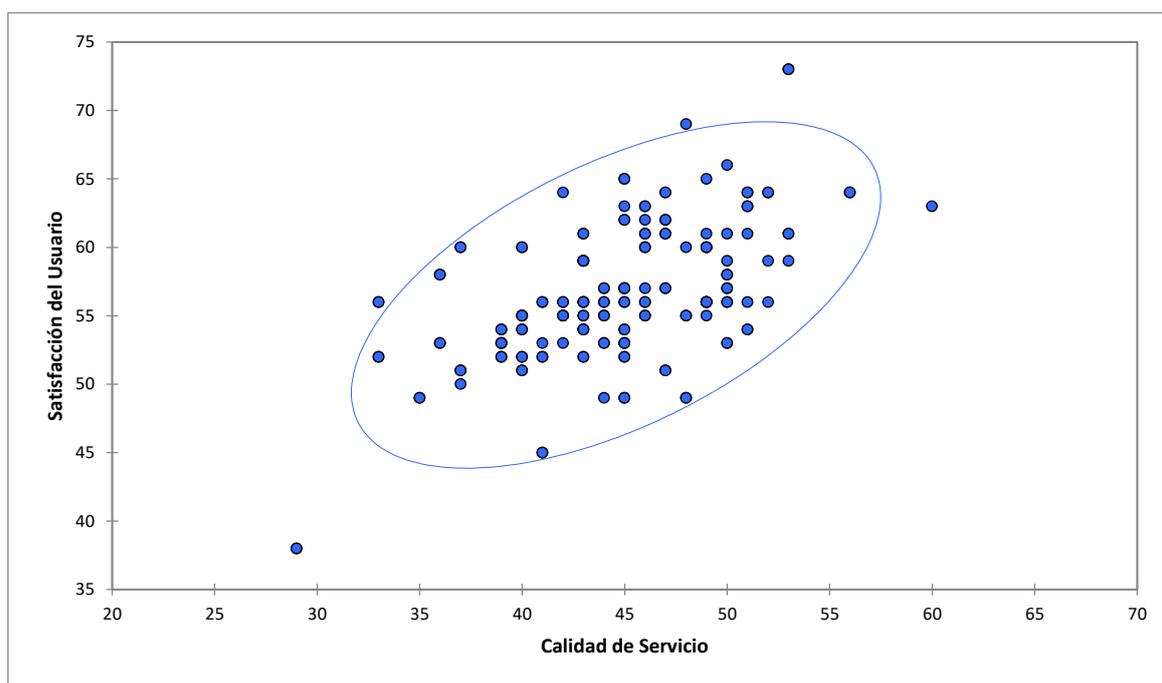
Los resultados confirmaron una asociación existente entre calidad del servicio y satisfacción del usuario, lo que implica que ambas variables tienen una relación causal. También se descubrió que las dimensiones de la calidad (fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad) guardan una relación intrínseca con la satisfacción del usuario.

La calidad de los servicios se genera como una búsqueda de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o ciudadano, en el caso del Perú existen 1643 municipalidades que prestan diversos servicios a la población, si bien la atención al usuario se ha mejorado con el uso de las nuevas tecnologías, se debe investigar si la misma se corresponde con la satisfacción de los usuarios de dichos servicios.

Bajo estas consideraciones, se pone de manifiesto la relación existente entre ambas variables, tal como Gutiérrez (2018) al señalar que la correlación lineal tenía un sentido positivo entre calidad de servicio y la satisfacción percibida por los clientes, del mismo modo Inca (2015) concluye señalando la existente correlación lineal positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de un municipio distrital en Perú. Del mismo modo, Troncos et al. (2020) afirman que hay una asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. Esta relación se fundamenta en los resultados de la utilización de dispositivos de medición, cuyos resultados pueden verse en el siguiente diagrama de dispersión.

Figura 1

Diagrama de dispersión para la calidad de servicio y satisfacción del usuario



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En esta Figura 1, se observa evidente el tipo de relación existente dichas variables, el sentido positivo se pone de manifiesto cuando se observa que el aumento de la puntuación de la calidad del servicio aumenta proporcionalmente con la satisfacción del usuario, indicando una clara tendencia de esta relación, porque la percepción de los usuarios de los servicios municipales de la provincia de Azángaro se corresponde con los antecedentes y la teoría respecto a la calidad del servicio, indicando una relación positiva entre ambas, porque se establece que la reacción del usuario es una respuesta gastada.

En lo que se refiere al nivel de la calidad de servicio Huancollo (2018) en una municipalidad, revela que la percepción de los usuarios respecto a la calidad se encuentra en un nivel regular, señalando entre los aspectos positivos la empatía de los servidores, al igual que la atención oportuna y la confianza, son confiables y su infraestructura es adecuada, de igual forma, la mayoría de los usuarios señalaron que perciben la calidad en un nivel medio.

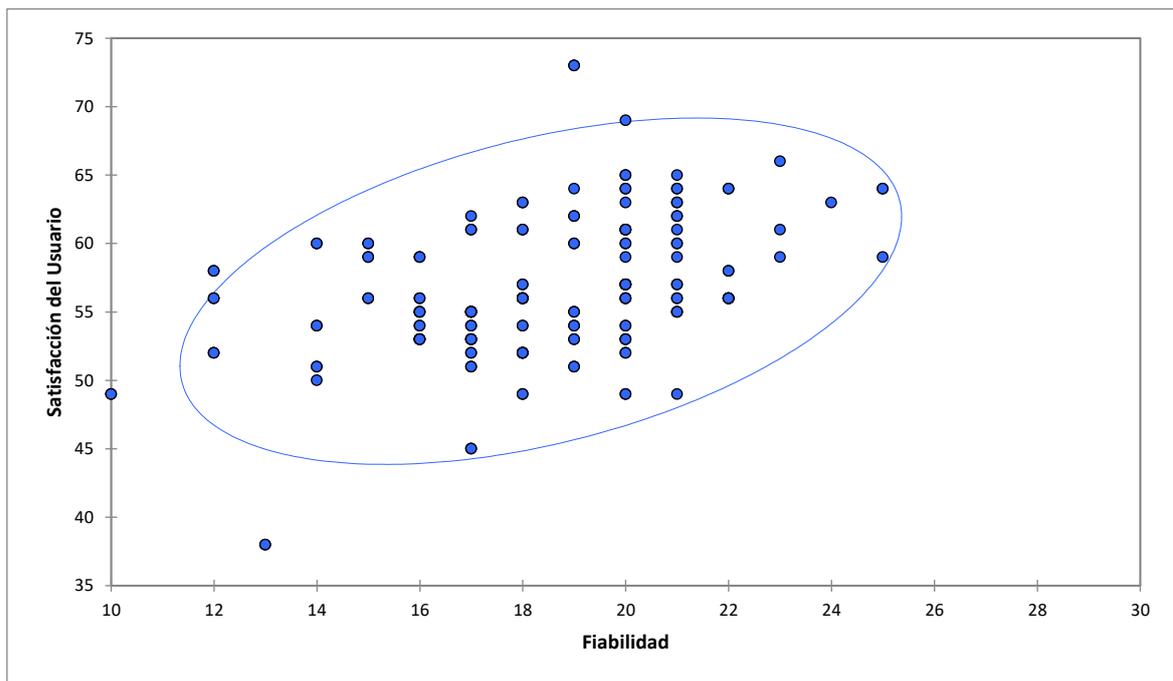
Entre las razones que permiten soportar estos resultados en la municipalidad de la provincia de Azángaro, se evidencia la falta de personal de orientación al usuario, el cual al ingresar a las instalaciones municipales no se logra ubicar fácilmente las oficinas, donde necesariamente se debe recurrir para recibir el servicio que busca, así mismo, el tiempo de espera para obtener una respuesta es aún excesiva, también se observa que en ciertas áreas

el personal disponible es limitado y la respuesta demora más de lo esperado, siendo en muchos casos citados para días posteriores.

Matsumoto (2014) define la confiabilidad como "la fiabilidad que el cliente percibe en relación con la capacidad recibida de forma sistemática un servicio de una entidad", y se considera que también está asociada a la satisfacción del usuario.

Figura 2

Diagrama de dispersión para la fiabilidad de servicio y satisfacción del usuario



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Tal como se aprecia en la figura 2, hay una relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario; por lo tanto, cuando un servicio es considerado fiable, se correlaciona con un grado de satisfacción del usuario.

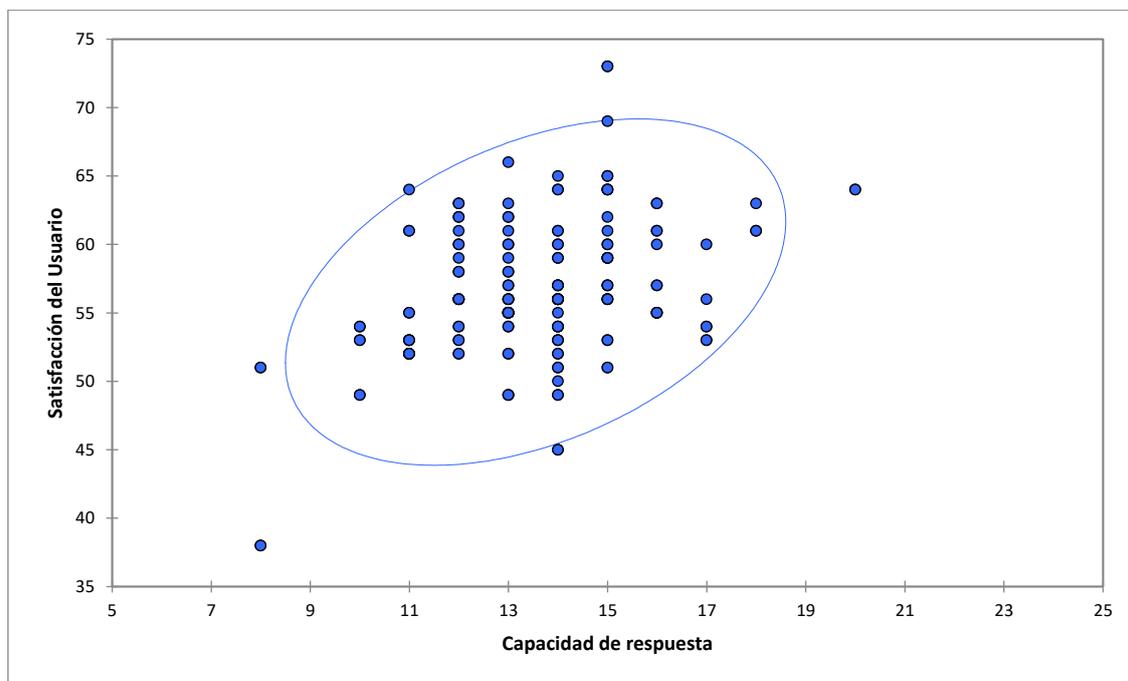
En cuanto a la fiabilidad en el municipio provincial de Azángaro, se ha observado que el usuario ha percibido que el personal tiene limitaciones en cuanto a capacidad profesional y conocimientos, ya que algunas veces no reciben la atención inicialmente prometida, teniendo que incorporar nuevos documentos o presentar nuevas solicitudes, lo cual está referido principalmente al tiempo de espera y a los precios o tasas que se deben pagar.

Mientras que Matsumoto (2014) define la capacidad de respuesta como "el proceso por el cual los proveedores de servicios responden con rapidez para solucionar el inconveniente

del cliente de forma positiva en un determinado tiempo", es de esperar que cuando el usuario perciba que el municipio tiene capacidad de respuesta, esta se corresponda con un nivel de satisfacción.

Figura 3

Diagrama de dispersión para la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Según la gráfica 3, la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios es positiva o directamente proporcional, lo que sugiere que cuando los usuarios obtienen un servicio se evidencia esta capacidad por parte de los trabajadores, se produce la satisfacción del mismo.

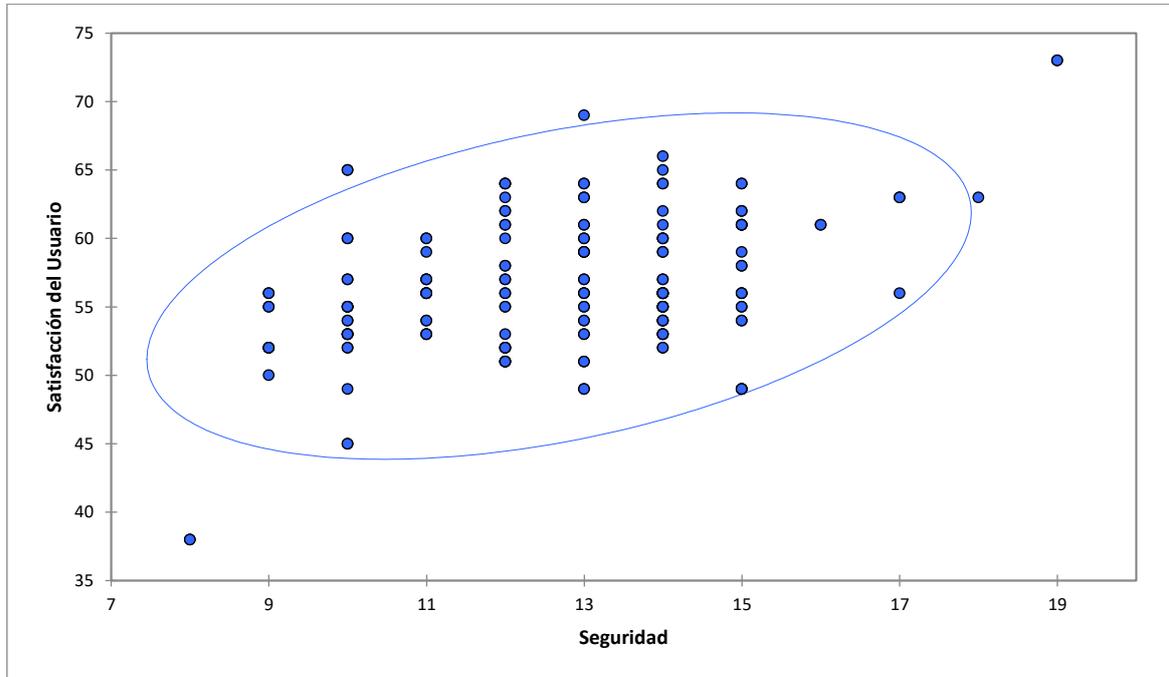
En el caso de la Municipalidad Provincial de Azángaro, los usuarios perciben una limitada disponibilidad para recibir ayuda y obtener un servicio con prontitud, se evidencia una escasa voluntad de colaboración para dar respuestas a los problemas y reclamos de los usuarios, las comunicaciones demoran mucho y no son claras para las personas que manejan la lengua quechua, se evidencia rigidez en los tramites y poca flexibilidad sobre aspectos que se podrían subsanar con acciones del propio personal.

Según Matsumoto (2014), los conocimientos adquiridos mostrados por el personal en la ejecución de su periodo de preferencia durante la prestación del servicio pueden resultar muy

seguros para los clientes, al generar confianza en que el representante de la prestación del servicio cumplirá con su deber de forma profesional y ética, lo que implica que la relación también debe ser positiva.

Figura 4

Diagrama de dispersión para la seguridad y satisfacción del usuario



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

De acuerdo a la figura 4, ilustra que, al igual que los demás aspectos, la seguridad tiene una asociación positiva con la satisfacción del usuario, la seguridad implica percibir la credibilidad, integridad y honestidad, sin embargo, no en todos los casos se cumple con estas perspectivas, pues como se ha señalado en los resultados algunos usuarios sienten que no están satisfechos, porque no sienten la seguridad de que su pedido será resuelto.

Limitaciones: Durante la investigación el límite fue el tiempo para aplicar los cuestionarios, el permiso de parte de la oficina de recursos humanos fue poco tiempo para realizar ello, además que los usuarios pensaron que las preguntas que les hacía eran para otros fines, un acceso limitado a todas las instalaciones de la municipalidad.

CONCLUSIONES

- En la Municipalidad Provincial de Azángaro, existe una relación significativa ($p=0.001$) entre calidad del servicio y satisfacción del usuario; el coeficiente de correlación $\rho=0.532$ nos indica una relación positiva con una correlación moderada, ya que, al mejorar la calidad de servicio de parte de los servidores públicos de la entidad municipal, el usuario se siente con mayor nivel de satisfacción.
- En la Municipalidad Provincial de Azángaro, se encontró una relación estadísticamente significativa ($p=0.001$) entre fiabilidad y satisfacción del usuario; el valor de correlación $\rho=0.443$ donde nos indica que existe una relación positiva con una correlación moderada y, para mejorar ello se necesita de servidores públicos con capacidad, habilidad y conocimiento para desempeñar un servicio con un nivel de compromiso fiable y cuidadoso hacia los usuarios.
- Se ha logrado comprobar que, en la Municipalidad Provincial de Azángaro en sus servidores públicos, hay una relación significativa ($p=0.001$) entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, el valor de correlación $\rho=0.349$ en la cual nos indica que existe una relación positiva y moderada, si los trabajadores de la municipalidad actúan con principio de celeridad y oportuna, respondiendo de manera correcta, los usuarios se sentirán satisfechos por la atención brindada.
- Se estimó que, en la Municipalidad Provincial de Azángaro, hay una relación significativa ($p=0.0001$) entre seguridad y satisfacción del usuario, con el coeficiente de correlación $\rho=0.309$ indicando una relación positiva y moderada. Es parte de las funciones que cumplen los servidores públicos de la municipalidad, tal como establece en el ROF y MOF para garantizar que solo los trabajadores autorizados pueden ver la información y proporcionar acceso a los registros de los usuarios. Asimismo, los trabajadores de la entidad municipal deben construir confianza y lealtad al momento del contacto con los usuarios y trabajar con honestidad, integridad, credibilidad para inspirar buena fe.

RECOMENDACIONES

- En la Municipalidad Provincial de Azángaro se demostró la existencia positiva de relación entre ambas variables de estudio, por lo que se recomienda propositivamente mejorar el nivel alcanzado, que al inicio de la gestión municipal y anualmente se pueda realizar cursos de capacitación al personal en general con temas muy específicos como el ISO 9001 que son requisitos mínimos para la gestión de calidad para todo el equipo administrativo y asistencial de la institución, mientras más capacitados sean el personal menos problemas existirá, y los usuarios estarán satisfechos por la atención brindada lo que ostensiblemente se percibirá como una calidad de servicio tendiente a la excelencia en este municipio en el tiempo. Asimismo, a la oficina de recursos humanos se pueda fortalecer la implementación del servicio civil efectuando un proceso de concurso público meritocrático en la selección al personal con evaluación de habilidades y capacidades se acuerdo al cuadro de perfil profesional.
- A los servidores públicos de la municipalidad, mejorar la fiabilidad mientras ofrecen servicios a los usuarios y éstos esperan una respuesta a su solicitud lo antes posible y con algún resultado, se sugiere implementar el tercer pilar de la modernización de la gestión pública de DS 103-2022-PCM/SGP, para realizar estrategias en la relación a todos los servicios que brinda la institución pública y con simplificación administrativa, además con el principio de celeridad se puede mejorar la calidad de atención a los usuarios que acuden a la municipalidad.
- A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Azángaro se recomienda garantizar y mejorar el liderazgo profesional para que la capacidad de respuesta sea eficiente al momento de ofrecer servicios a los usuarios y que estos sean respondidos en su idioma natal, Además, el área de recursos humanos realice mediciones constantes de calidad de atención al personal y realice visitas inopinadas de supervisión a todos los trabajadores de la municipalidad con la finalidad de conocer y medir los factores de satisfacción, estas intervenciones deben permanecer en el tiempo para conocer realmente la percepción del usuario.
- A la Municipalidad Provincial de Azángaro, mejorar la seguridad que es un valor intangible al ofrecer servicios a los usuarios, además los trabajadores de la municipalidad dispongan de conocimientos, habilidades y capacidades inspirando confianza, credibilidad y lealtad.

REFERENCIAS

- Alcaraz, A., & Martínez, Y. (2012). Calidad en el servicio. *Revista Panorama Administrativo*, 6(11), 57–60. <http://www.itc.mx/ojs/index.php/raites/article/view/43>
- Atao, M. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub gerencia de desarrollo económico y social, de la municipalidad distrital de san Jeronimo-2015* [Universidad Nacional de José María Arguedas]. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/255>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (p. 250). Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Consejo de Ministros. (2021). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público* (p. 53). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-norma-tecnica-n-002-2021-pcm-sgp-norma-tecnica-resolucion-no-004-2021-pcm-sgp-1946526-1/#:~:text=Nº 004-2021-PCM%2FSGP,-Lima%2C 21 de&text=2.1 El proceso de implementación,5 de la presente Resolución.>
- Contreras, A. (2007). La organización, el sistema y su dinámica: una versión desde Niklas Luhmann. *Revista de Escuela de Administración de Negocios*, 61(2), 129–155. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>
- Cordero, K. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista - 2018. [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28733>
- Damiani, J. (2019). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa en Tumi Perú S.R.L. en el año 2018* [Universidad Nacional de Santo Toribio.]. <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1836>
- Domínguez, C. (2006). Relación calidad y satisfacción. *Revista de Investigación Social*, 1(3), 15–19. https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Noviembre_2011/IF_HERNAN_AVILA_FCA/CONTENIDO.pdf
- Flores, J. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A.-2018* [Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/711>
- Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa*

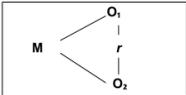
- 2018.[Universidad Tecnológica del Perú].
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3031>
- Gutiérrez, G. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy de la ciudad de Guayaquil* [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Ocumentación de Las Ciencias de La Información*, 34(1), 349–368.
https://doi.org/10.5209/rev_dcin.2011.v34.36463
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta). McGRAW-HILL.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6th ed.). McGraw-Hill Interamericana.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández- Metodología de la investigación.pdf>
- Huancollo, J. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco-Huancane-Puno,2017* [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/1864>
- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015* [Universidad Nacional José María Arguedas].
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015->
- Instituto Nacional de Estadística e informática. (2017). *Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas* (p. 568).
<https://censo2017.inei.gob.pe/>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 30(2), 114–125. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Municipalidad Provincial de Azángaro. (2019a). *Manual de Organización y Funciones. Azángaro* (p.80). <http://muniazangaro.gob.pe/web/wp-content/uploads/2019/10/ROF.pdf>
- Municipalidad Provincial de Azángaro. (2019b). *Reglamento de Organización y Funciones. Azángaro* (p. 100). <https://muniazangaro.gob.pe/web/wp-content/uploads/2020/10/ROF-MPA2019.pdf>
- Oliva, C. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa regional*

- de servicio público de electricidad electrosur S.A., en el distrito de Tacna, 2016* [Universidad nacional Jorge Basadre Grofmann- Tacna].
<http://redi.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2713>
- Orozco, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños* [Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua].
<http://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- Quecara, A. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Huancané, año 2017* [Universidad Nacional de Jorge Alcides Carrión].
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2544>
- Quispe, I., & Terrones, W. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA – Oficina Central, Lima 2020* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16500>
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad* [Universidad de Chile].
<file:///C:/Users/compaq/Desktop/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf>
- Ruiz, A. (2017). *Medición de la calidad del servicio al cliente en el instituto de tránsito de la ciudad de Sogamoso “Intrasog”* [Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia].
 In *Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia*.
<https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2255/1/TGT-797.pdf>
- Salas, K. (2017). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta*. [Universidad de Manizales].
<https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3429>
- Sanchez, F., & Arevalo, J. (2019). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario de consulta general en la unidad básica de atención (UBA) Coomeva EPS-Manga*. [Universidad de Cartagena].
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/7913>
- Troncos, I., Maldonado, O., & Ortega, D. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa transporte cruz del sur cargo S.A.C. Santa Anita-2018* [Universidad Peruana las Américas].
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/887#:~:text=878> y la satisfacción de Spearman ($r = 0.30$).
- Vicuña, S., & Olea, C. (2018). *Relación de la calidad de servicio, calidad de relación y valor*

percibido con la lealtad del cliente en las agencias de viaje MYPES de Miraflores 2017
[Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/56caa916-a340-483e-af55-fcc7b05ace35>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Metodología	Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Valores	Instrumento
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021?	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Provincia- 2021.	Existe una relación significativa positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021.	Enfoque, alcance y diseño: El enfoque de investigación es cuantitativo. El tipo de estudio será descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de tipo transversal. El esquema es: 	Calidad de servicio.	– Fiabilidad.	– Promesa – Eficiencia – Eficacia	1,2,3,4,5	Ordinal (1,2,3,4,5).	Cuestionario modelo Servqual de calidad de servicio.
					– Capacidad de respuesta.	– Comunicación – Disposición – Agilidad	6,7,8,9		
					– Seguridad.	– Confianza – Cortesía – Lealtad	10,11,12,13		
– ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los clientes de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021?	– Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021.	– Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021.	Donde: M = Muestra. O ₁ = Variable 1 (Calidad de servicio) O ₂ = Variable 2 (Satisfacción de usuarios) r = Relación de las variables de estudio. Tamaño de muestra: 172	Satisfacción del usuario.	– Rendimiento percibido.	– Resultados – Percepción – Desempeño	1,2,3,4,5,6	Ordinal (1,2,3,4,5).	Cuestionario de satisfacción del usuario.
– ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021?	– Comprobar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021.	– Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021.			– Expectativas.	– Motivación – Experiencias	7,8,9,10,11		
– ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021?	– Estimar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021.	– Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro- 2021.			– Niveles de satisfacción.	– Insatisfacción – Satisfacción – Complacencia	12,13,14,15		

Anexo 2. Presentación del marco legal del estudio

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

SOLICITO: PERMISO Y
CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA APLICAR LA ENCUESTA A LOS
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZANGARO.

DR. FLAVIO JESUS MAMANI HANCCO

Alcalde de la Municipalidad Provincial de Azángaro



Yo, EMERSON MEYER COASACA
ROQUE, identificado con DNI
73488820, domiciliado en la comunidad
campesina de Tiriri, distrito de Santiago
de Pupuja, provincia de Azángaro,
departamento Puno, con el debido
respeto digo y expongo lo siguiente:

Que, siendo egresado de la escuela
profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social- UNAJ, teniendo como proyecto de
investigación para obtener mi título profesional estoy realizando mi proyecto de tesis que
lleva como título: **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZANGARO – 2021**. SOLICITO el
permiso y consentimiento informado para aplicar mi encuesta a los usuarios de la
municipalidad provincial de Azángaro, en las fechas correspondientes de 13 de setiembre al
16 de setiembre.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Ud. Acceder a mi petición por ser justo y legal.

Azángaro, 12 de setiembre del 2022.

Emerson Meyer COASACA ROQUE

DNI. 73488820



MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL
AZÁNGARO

SUB GERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS

"Año del Fortalecimiento de la Libertad Nacional"

Azángaro, 13 de setiembre de 2022.

CARTA N° 425 -2022-MPA/GA-SGRH

Señor:

Emerson Meyer COASACA ROQUE.

AZÁNGARO.

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA APLICAR ENCUESTA A USUARIOS.

REFERENCIA : Exp. Adm. N° 9275-2022 (fecha 12.09.2022).

De mi mayor consideración por medio de la presente me dirijo a usted para manifestarle lo siguiente.

Con documento de la referencia, su persona solicita permiso y conocimiento informado para aplicar la encuesta a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro, argumenta que es egresado de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de Universidad Nacional de Juliaca, tiene como proyecto de investigación para optar su título profesional, conforme detalla en dicho documento (...).

Por el presente, a nombre de la Municipalidad Provincial de Azángaro, atendiendo la petición efectuada, esta Sub Gerencia de Recursos Humanos recurre a ustedes para comunicarle que se le **AUTORIZA** para que pueda aplicar la encuesta a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro, en las fecha del 13 al 16 de setiembre de 2022, para la elaboración de su tesis que indica.

Sin otro particular, quedamos de Ud.

Atentamente.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO
C.R. NANCY PAJÁ OLVEA
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Cc
Arch.



Municipalidad Provincial de Azángaro

Secretaría General

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Azángaro, 25 de agosto de 2022

INFORME N° 084-2022-MPA/SG

DE : Dr. Richard H. Vilavila Apaza

Secretario General de la Municipalidad provincial de Azángaro

PARA: Emerson Meyer Coasaca Roque

REFERENCIA: Exp. Adm.N°13155-2022 (fecha 22.08.2022)

De mi mayor consideración por medio de la presente me dirijo a usted para manifestarle lo siguiente.

PRIMERO: Con documento de la referencia, su persona solicita la Información de la cantidad aproximado de usuarios que solicitan los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Azángaro en un mes en las principales oficinas de la entidad, argumenta que es Egresado de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, y que tiene como proyecto de investigación la calidad de servicio y satisfacción de usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro 2021.

SEGUNDO: Por el presente, a nombre de la Municipalidad Provincial de Azángaro, atendiendo la petición efectuada, esta Oficina de Secretaria General recurre a usted para informarle que en nuestra entidad Municipal los usuarios vienen a solicitar los servicios son aproximadamente 310 personas por cada mes.

Sin otro particular, quedamos de Ud.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
AZÁNGARO
SECRETARÍA GENERAL
Dr. Richard H. Vilavila Apaza
SECRETARIO GENERAL

Anexo 3. Procedimiento del cálculo del tamaño de muestra

Tamaño de muestra probabilístico.

Se utilizó un tamaño de muestra probabilístico, considerando que se requiere obtener que la misma sea representativa de la población, debido a que se desea realizar inferencias que sean válidas.

Para ello se determinó inicialmente que la población es de 310 usuarios que asisten a la municipalidad provincial de Azángaro en un tiempo similar al propuesto en la investigación.

La muestra se determina mediante la técnica de muestreo probabilístico se calculó mediante los siguientes cálculos

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

Donde:

N: Total de la población

Z=Límite de confianza (1.96)

p q=Campo de variabilidad de aciertos y errores (p:0.5; q:0.5)

d=Nivel de precisión (0.05)

n=Tamaño de muestra

Reemplazando:

$$n = \frac{310 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (310-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 172$$

Entonces la muestra corregida es de 172 usuarios de los servicios de la municipalidad provincial de Azángaro.

Anexo 4. Formato de Guía de Instrumento

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO- 2021.

Estimado Señor (a):

Le agradecemos por su colaboración y tiempo por brindar su opinión para el estudio: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZANGARO – 2021. Por favor responda con sinceridad, no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Instrucciones: para evaluar las variables, marque con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilizando la siguiente escala:

NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

DATO GENERALES

Edad		Sexo	Nivel de estudio
a. (Menos de 24)	()	M ()	a) Primaria..... ()
b. De 25 a 34 años	()		b) Secundaria.....()
c. De 35 a 44 años.....	()	F ()	c) Instituto tecnológico..... ()
d. De 45 a más.....	()		d) Universidad..... ()

V1. CALIDAD DE SERVICIO

N	Dimensión Fiabilidad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Cuando el empleado que atiende en la municipalidad promete hacer algo en un determinado tiempo, lo cumple.					
2	Cuando Ud. Tiene un problema, el personal que lo atiende muestra sincero interés de resolverlo.					
3	Los empleados de la municipalidad desempeñan el servicio de manera correcta y eficaz.					
4	Los empleados de la municipalidad proporcionan sus servicios de acuerdo a la normativa de manera correcta e inmediata.					
5	Los empleados de la municipalidad mantienen informados a los usuarios sobre el tiempo requerido para obtener un servicio.					
N	Dimensión Capacidad de Respuesta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6	Los empleados de la municipalidad le brindan el servicio con amabilidad.					
7	Los empleados de la municipalidad le brindan atención rápida y oportuna.					
8	Los empleados de la municipalidad siempre se muestran dispuestos a ayudar al usuario.					
9	Los empleados de la municipalidad siempre están dispuestos para atender al usuario.					
N	Dimensión seguridad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

10	El comportamiento de los empleados de la municipalidad, le inspira confianza.					
11	Se siente seguro al realizar transacciones en la municipalidad.					
12	Los empleados de la municipalidad lo tratan siempre con cortesía y agilidad.					
13	Los empleados de la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.					

V2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N	Rendimiento percibido	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Siente que el empleado público está identificado con usted.					
2	Se siente conforme con el desempeño de los empleados de la municipalidad.					
3	El servicio que solicito son específicas.					
4	Se siente cómodo con el ambiente que ofrece la municipalidad.					
5	Le gusta la forma del personal de la municipalidad.					
6	El desempeño de los empleados de la municipalidad lo percibo como algo sin importancia.					
N	Expectativas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7	Valoro el esfuerzo que brindan los empleados de la municipalidad.					
8	Se recepciona el servicio de manera conforme.					
9	El servicio que brinda la municipalidad es el esperado.					
10	En la municipalidad existen facilidades para una buena experiencia en el servicio.					
11	La municipalidad se responsabiliza por cualquier inconveniente en el servicio prestado.					
N	Niveles de satisfacción	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	Se siente satisfecho con los precios que establece el TUPA de la municipalidad.					
13	Siente que recibe un buen servicio por la municipalidad.					
14	Le satisface los horarios y tiempo de entrega de servicio por parte de los empleados de la municipalidad.					
15	Le complace la cortesía de los empleados de la municipalidad.					
16	Está satisfecho con las facilidades de pago que brinda la municipalidad.					
17	Le satisface el cumplimiento de la entrega del servicio según sus necesidades específicas.					

Gracias por su colaboración.

Anexo 5. Análisis de Juicio de expertos de los instrumentos

INSTRUMENTO
VALIDACION DEL INSTRUMENTO
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
 FACULTAD DE GESTION Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL
 ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO- 2021.

I. REFERENCIAS

- EXPERTO: RONALD MAHANI TICONA
- PROFESION: Sociólogo
- CARGO ACTUAL: Docente (BA)
- GRADO ACADEMICO: Magister

II. ASPECTO DE VALIDACION

V1. CALIDAD DE SERVICIO

	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
N Dimensión Fiabilidad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 Cuando el empleado que atiende en la municipalidad promete hacer algo en un determinado tiempo, lo cumple.					
2 Cuando Ud. Tiene un problema, el personal que lo atiende muestra sincero interés de resolverlo.					
3 Los empleados de la municipalidad desempeñan el servicio de manera correcta e inmediata.					
4 Los empleados de la municipalidad proporcionan sus servicios de acuerdo a la normativa de manera correcta e inmediata.					
5 Los empleados de la municipalidad mantienen informados a los usuarios sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios.					
N Dimensión Capacidad de Respuesta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6 Los empleados de la municipalidad le brindan el servicio con prontitud.					
7 Los empleados de la municipalidad le brindan atención rápida y oportuna.					
8 Los empleados de la municipalidad siempre se muestran dispuestos a ayudar al usuario.					
9 Los empleados de la municipalidad siempre están dispuestos a atender al usuario.					
N Dimensión seguridad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10 El comportamiento de los empleados de la municipalidad, le inspira confianza.					
11 Se siente seguro al realizar transacciones en la municipalidad.					
12 Los empleados de la municipalidad lo tratan siempre con cortesía.					

13	Los empleados de la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.					
----	---	--	--	--	--	--

V2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N	Rendimiento percibido	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Siente que la municipalidad está identificado con usted.					
2	Se siente conforme con el desempeño de los empleados de la municipalidad.					
3	El servicio que solicito es según sus especificaciones propias.					
4	Se siente cómodo con el ambiente que ofrece la municipalidad.					
5	Le gusta la forma de trabajo de la municipalidad.					
6	El desempeño de los empleados de la municipalidad lo percibo como algo sin importancia.					
N	Expectativas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7	Valoro el esfuerzo que brindan los empleados de la municipalidad.					
8	Se recepciona el servicio de manera conforme.					
9	El servicio que brinda la municipalidad es el esperado.					
10	En la municipalidad existen facilidades para una buena experiencia en el servicio.					
11	La municipalidad se responsabiliza por cualquier inconveniente en el servicio prestado.					
N	Niveles de satisfacción	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	Se siente insatisfecho con los precios que establece la municipalidad.					
13	Siente que recibe un buen servicio por la municipalidad.					
14	Le satisface los horarios y tiempo de entrega de servicio por parte de los empleados de la municipalidad.					
15	Le complace la cortesía de los empleados de la municipalidad.					
16	Está satisfecho con las facilidades de pago que brinda la municipalidad.					
17	Le satisface el cumplimiento de la entrega del servicio según sus necesidades específicas.					

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Primero: En el ítem 2, dice persona) - Definir si se utiliza la categoría Empleado o personal.

segundo: ítem 16, aclarar a quien esta dirigido la pregunta a un personal de la municipalidad o a un usuario.

IV. RESOLUCION

- a). Aprobado (C ≥ 75%)
- b). Desaprobado (C ≤ 75%)

Lugar y fecha: Juliacca, 15 de Agosto del 2022



Mg. RONALD MAMANI TICONA

C.A.P. 3342

DOCENTE

Firma y sello del experto

DNI N°: 44124313

N° Celular: 951518606

INSTRUMENTO
VALIDACION DEL INSTRUMENTO
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
 FACULTAD DE GESTION Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL
 ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO- 2021.

I. REFERENCIAS

- EXPERTO: Octavio Condon Mamani
- PROFESION: Ingeniero Economista
- CARGO ACTUAL: Docente
- GRADO ACADEMICO: Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACION

VI. CALIDAD DE SERVICIO

NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N Dimensión Fiabilidad		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Cuando el empleado que atiende en la municipalidad promete hacer algo en un determinado tiempo, lo cumple.				X	
2	Cuando Ud. Tiene un problema, el personal que lo atiende muestra sincero interés de resolverlo.				X	
3	Los empleados de la municipalidad desempeñan el servicio de manera correcta e inmediata.				X	
4	Los empleados de la municipalidad proporcionan sus servicios de acuerdo a la normativa de manera correcta e inmediata.				X	
5	Los empleados de la municipalidad mantienen informados a los usuarios sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios.				X	
N Dimensión Capacidad de Respuesta		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6	Los empleados de la municipalidad le brindan el servicio con prontitud.				X	
7	Los empleados de la municipalidad le brindan atención rápida y oportuna.				X	
8	Los empleados de la municipalidad siempre se muestran dispuestos a ayudar al usuario.				X	
9	Los empleados de la municipalidad siempre están dispuestos a atender al usuario.				X	
N Dimensión seguridad		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10	El comportamiento de los empleados de la municipalidad, le inspira confianza.				X	
11	Se siente seguro al realizar transacciones en la municipalidad.				X	
12	Los empleados de la municipalidad lo tratan siempre con cortesía.				X	

13	Los empleados de la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.					X	
----	---	--	--	--	--	---	--

V2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N	Rendimiento percibido	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Siente que la municipalidad está identificado con usted.				X	
2	Se siente conforme con el desempeño de los empleados de la municipalidad.				X	
3	El servicio que solicito es según sus especificaciones propias.				X	
4	Se siente cómodo con el ambiente que ofrece la municipalidad.				X	
5	Le gusta la forma de trabajo de la municipalidad.				X	
6	El desempeño de los empleados de la municipalidad lo percibo como algo sin importancia.				X	
N	Expectativas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7	Valoro el esfuerzo que brindan los empleados de la municipalidad.				X	
8	Se recepciona el servicio de manera conforme.				X	
9	El servicio que brinda la municipalidad es el esperado.			X		
10	En la municipalidad existen facilidades para una buena experiencia en el servicio.				X	
11	La municipalidad se responsabiliza por cualquier inconveniente en el servicio prestado.				X	
N	Niveles de satisfacción	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	Se siente insatisfecho con los precios que establece la municipalidad.				X	
13	Siente que recibe un buen servicio por la municipalidad.				X	
14	Le satisface los horarios y tiempo de entrega de servicio por parte de los empleados de la municipalidad.				X	
15	Le complace la cortesía de los empleados de la municipalidad.				X	
16	Está satisfecho con las facilidades de pago que brinda la municipalidad.				X	
17	Le satisface el cumplimiento de la entrega del servicio según sus necesidades específicas.				X	

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Tener datos de las dos variables de: Calidad de Servicios de la M.P. de Azuara y Satisfacción de los Usuarios de la M.P. de Azuara, por que su enfoque es cuantitativo, significa calcular.

IV. RESOLUCION

- a). Aprobado (C ≥ 75%)
- b). Desaprobado (C ≤ 75%)

Lugar y fecha: 16-08-2022


DETAYTO QUMBURI MAMANI
Ing. Economista
Reg. CIP N° 35000

Firma y sello del experto

DNI N°: 02046307

N° Celular: 975-000-712

INSTRUMENTO
VALIDACION DEL INSTRUMENTO
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
 FACULTAD DE GESTION Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL
 ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO- 2021.

I. REFERENCIAS

- EXPERTO: Jose Oscar Huanca Frias
- PROFESION: Ing. Estadístico e Informático
- CARGO ACTUAL: Docente
- GRADO ACADEMICO: Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACION

V1. CALIDAD DE SERVICIO

NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N	Dimensión	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión Fiabilidad						
1	Cuando el empleado que atiende en la municipalidad promete hacer algo en un determinado tiempo, lo cumple.					
2	Cuando Ud. Tiene un problema, el personal que lo atiende muestra sincero interés de resolverlo.					
3	Los empleados de la municipalidad desempeñan el servicio de manera correcta e inmediata.					
4	Los empleados de la municipalidad proporcionan sus servicios de acuerdo a la normativa de manera correcta e inmediata.					
5	Los empleados de la municipalidad mantienen informados a los usuarios sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios.					
Dimensión Capacidad de Respuesta						
6	Los empleados de la municipalidad le brindan el servicio con prontitud.					
7	Los empleados de la municipalidad le brindan atención rápida y oportuna.					
8	Los empleados de la municipalidad siempre se muestran dispuestos a ayudar al usuario.					
9	Los empleados de la municipalidad siempre están dispuestos a atender al usuario.					
Dimensión seguridad						
10	El comportamiento de los empleados de la municipalidad, le inspira confianza.					
11	Se siente seguro al realizar transacciones en la municipalidad.					
12	Los empleados de la municipalidad lo tratan siempre con cortesía.					

13	Los empleados de la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.					
----	---	--	--	--	--	--

V2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N Rendimiento percibido		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Siente que la municipalidad está identificado con usted.					
2	Se siente conforme con el desempeño de los empleados de la municipalidad.					
3	El servicio que solicito es según sus especificaciones propias.					
4	Se siente cómodo con el ambiente que ofrece la municipalidad.					
5	Le gusta la forma de trabajo de la municipalidad.					
6	El desempeño de los empleados de la municipalidad lo percibo como algo sin importancia.					
N Expectativas		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7	Valoro el esfuerzo que brindan los empleados de la municipalidad.					
8	Se recepciona el servicio de manera conforme.					
9	El servicio que brinda la municipalidad es el esperado.					
10	En la municipalidad existen facilidades para una buena experiencia en el servicio.					
11	La municipalidad se responsabiliza por cualquier inconveniente en el servicio prestado.					
N Niveles de satisfacción		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	Se siente insatisfecho con los precios que establece la municipalidad.					
13	Siente que recibe un buen servicio por la municipalidad.					
14	Le satisface los horarios y tiempo de entrega de servicio por parte de los empleados de la municipalidad.					
15	Le complace la cortesía de los empleados de la municipalidad.					
16	Está satisfecho con las facilidades de pago que brinda la municipalidad.					
17	Le satisface el cumplimiento de la entrega del servicio según sus necesidades específicas.					

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Colocar los aspectos a considerar para su validación
- Corregir las observaciones realizadas

IV. RESOLUCION

a). Aprobado (C ≥ 75%)

b). Desaprobado (C ≤ 75%)

Lugar y fecha: Juliaca 19 de agosto del 2022



Firma y sello del experto

DNI N°: 02306848

N° Celular: 96500 0092

Dr. José Osca Huanca Frías
ING. SISTEMAS E INFORMÁTICA
CIP 92330

Anexo 6. Galería fotográfica del trabajo de campo

Imagen 1



Ingresando a la Municipalidad provincial de Azángaro para coordinaciones

Imagen 2



Ejecutando el llenado de los instrumentos en el área de administración tributaria

Imagen 3



Ejecutando el llenado de los instrumentos en el área de transporte

Imagen 4



Ejecutando el llenado de los instrumentos cerca al aérea de la oficina de planificación.

Imagen 5



Ejecutando el llenado de los instrumentos en el área de OMAPED

Imagen 6



Aplicando los instrumentos en usuaria de la municipalidad en área de mesa de partes.

Anexo 7. Base de datos y procesamiento estadístico

Imagen 7

The image shows a Microsoft Excel spreadsheet with a data matrix. The columns are labeled from A to AN, and the rows are numbered from 1 to 23. The data is organized into columns: A (Edad), B (Sex), C (NE), D (A1), E (A2), F (A3), G (A4), H (A5), I (A6), J (A7), K (A8), L (A9), M (A10), N (A11), O (A12), P (A13), Q (D1), R (D2), S (D3), T (CS), U (D1), V (D2), W (D3), X (CS), Y, Z, AA, AB, AC, AD, AE, AF, AG, AH, AI, AJ, AK, AL, AM, AN. The data values are a mix of numbers (1-5) and letters (A, B, C).

Matriz básica de datos en hoja de cálculo

Imagen 8

The image shows the IBM SPSS Statistics Editor de datos window. The data matrix has columns labeled VAR00001, VAR00002, VAR00003, and VAR00004, and rows numbered from 1 to 24. The data values are categorical: Alto, Medio, and Bajo. The title bar indicates 'Calidad.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos'.

Datos de dimensiones y variable calidad de servicio en software estadístico

Imagen 9

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	var										
1	Satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular											
2	Regular	Regular	Regular	Regular											
3	Regular	Regular	Regular	Regular											
4	Regular	Satisfecho	Regular	Regular											
5	Regular	Satisfecho	Regular	Regular											
6	Satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular											
7	Satisfecho	Satisfecho	Regular	Satisfecho											
8	Regular	Satisfecho	Satisfecho	Regular											
9	Regular	Regular	Regular	Regular											
10	Satisfecho	Satisfecho	Regular	Satisfecho											
11	Regular	Regular	Regular	Regular											
12	Satisfecho	Regular	Regular	Regular											
13	Regular	Regular	Regular	Regular											
14	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho											
15	Regular	Satisfecho	Regular	Regular											
16	Regular	Satisfecho	Regular	Regular											
17	Regular	Satisfecho	Regular	Regular											
18	Regular	Regular	Regular	Regular											
19	Satisfecho	Regular	Regular	Regular											
20	Satisfecho	Regular	Regular	Regular											
21	Satisfecho	Satisfecho	Regular	Satisfecho											
22	Satisfecho	Satisfecho	Regular	Satisfecho											
23	Regular	Regular	Regular	Regular											
24	Regular	Satisfecho	Regular	Regular											

Datos de dimensiones y variable calidad de servicio en software estadístico

Imagen 10

Correlaciones

		Calidad de servicio	Satisfacción de los usuarios
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,565**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	172	172
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,565**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	172	172

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00004 VAR00005
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlaciones no paramétricas

Efectúe una doble pulsación para activar

Correlaciones

		Calidad de servicio	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,532**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	172
Satisfacción de los usuarios	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,532**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	172

Resultados de correlación para calidad de servicio y satisfacción del usuario en software estadístico