



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



GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLA,
2022

Franklin Edy Ito Canaza

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

Asesora: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe



Juliaca - Perú, 2024



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**

EMPRESARIAL

**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**



**GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLA,
2022**

Franklin Edy Ito Canaza

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

Asesora: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe



JULIACA - PERÚ, 2024

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



GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLA,
2022

Franklin Edy Ito Canaza

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

Asesora: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

Juliaca - Perú, 2024

Ito-Canaza, F. E. (2024). *Gestión de la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de Cabanilla, 2022*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Ito Canaza, Franklin Edy

TÍTULO: Gestión de la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de Cabanilla, 2022

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2024

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (108 pp.)

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

CÓDIGO: 05-000154-05/I88

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

PALABRAS CLAVE:

Gestión de la calidad, municipalidad, público, satisfacción, servicio, usuario.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLA, 2022”

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

Presentada por:

Franklin Edy Ito Canaza

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. José Oscar Huanca Frías
PRESIDENTE DE JURADO

Firma del presidente

M.Sc Jaime Sucasaca Yanarico
JURADO

Firma del 2do miembro

Mg. Jaime Renee Chambilla Baylon
JURADO

Firma del 3er miembro

Dra. Mayda Yanira Flores Quispe
ASESOR

Firma del asesor

Franklin Edy Ito Canaza

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABAN...

 Universidad Nacional de Juliaca

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:536895621

Fecha de entrega

5 dic 2025, 11:44 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

5 dic 2025, 11:54 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DI....docx

Tamaño del archivo

13.2 MB

108 páginas

37.482 palabras

139.797 caracteres



Firmado digitalmente por CALSINA
CALSINA BENITO PEPE FIR
01287364 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 05.12.2025 17:08:12 -05:00

13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 11% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 8% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Firmado digitalmente por CALSINA
CALSINA BENITO PEPE FIR
01287364 hard
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 05.12.2025 17:06:30 -05:00

DEDICATORIA

A nuestro padre celestial, quien guía nuestro camino y bendice siempre para cumplir
nuestros objetivos planteados para esta vida.

A mis queridos padres, Victoria y Donato, por todo el trabajo y sacrificio realizado que, a
pesar de los tropiezos y errores cometidos, siempre me brindaron su apoyo incondicional
para cumplir con todos los objetivos trazados para nuestra vida, de la misma forma a mis
hermanos que estuvieron presentes en cada momento para motivarme a seguir.

A mi alma mater, Universidad Nacional de Juliaca, por haberme permitido formarme
como
profesional en sus instalaciones y docentes que forman parte.

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Mayda Yanira Flores Quispe, quien, con mucha cordialidad, amabilidad e incondicionalmente me brindó su asesoría y orientación profesional para el desarrollo y culminación del presente estudio.

Al Dr. Vitaliano Enriquez Mamani, por sus sabios consejos, e incondicional amistad. Asimismo, por las experiencias invaluableles compartidas durante todo el proceso de formación universitaria y significativa contribución para el desarrollo de la investigación.

Al Mg. S. Jaime Pedro Mullisaca Pacco y Dr. Octavio Condori Mamani, quienes con su amplia experiencia en la gestión pública y amplios conocimientos realizaron la validación del instrumento para el adecuado desarrollo de la investigación.

A todos los docentes que, durante los 5 años de formación universitaria, compartieron su sabiduría, conocimiento y experiencia para una formación profesional de calidad.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	9
Índice de figuras	10
Índice de anexos	11
Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14
Capítulo I	
Planteamiento del problema	16
1.1 Problema de investigación	16
1.2 Preguntas de investigación	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	19
1.3 Objetivos de investigación	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación	19
Capítulo II	
Revisión de literatura	21
2.1 Antecedentes	21
2.1.1 A nivel internacional	21
2.1.2 A nivel nacional	23
2.1.3 A nivel local	26
2.2 Marco teórico	29
2.2.1 Teorías de la calidad	29
2.2.2 Calidad del servicio público	30
2.2.3 Calidad de servicios en marco de la modernización de la gestión pública	30
2.2.4 Gestión	31
2.2.5 La gestión de la calidad	31
2.2.6 Gestión de la calidad de servicios en el sector público	31

2.2.7	Satisfacción del usuario	33
2.2.8	La teoría de brechas	34
2.2.9	Conductores que impactan en la satisfacción de las personas	34
2.3	Marco conceptual	35
2.4	Hipótesis de investigación	37
2.4.1	Hipótesis general	37
2.4.2	Hipótesis específicas	37
2.5	Indicadores de investigación / categorías de análisis	37
Capítulo III		
Materiales y métodos		41
3.1	Enfoque, alcance y diseño se investigación	41
3.2	Ámbito de estudio	42
3.3	Población y muestra	42
3.3.1	Población	42
3.3.2	Muestra	42
3.4	Recolección de datos	43
3.4.1	Técnica	43
3.4.2	Instrumento	44
3.4.3	Validación del instrumento	45
3.4.4	Confiabilidad de instrumentos	45
3.5	Análisis de datos	46
Capítulo IV		
Resultados y discusión		48
4.1	Resultados	48
4.1.1	Relación entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del Usuario	48
4.1.2	Nivel de la gestión de la calidad de servicio	50
4.1.3	Nivel de la gestión de la calidad de servicio por dimensiones	51
4.1.4	Nivel de satisfacción del usuario	55
4.1.5	Nivel de satisfacción de usuario por dimensiones	56
4.2	Discusión	60
4.2.1	Relación de la gestión de calidad y satisfacción del usuario	60
4.2.2	Nivel de gestión de la calidad de servicio	61
4.2.3	Nivel de satisfacción del usuario	61

Conclusiones	63
Recomendaciones	64
Referencias	65
Anexos	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	37
Tabla 2	Validación de instrumento	45
Tabla 3	Prueba de fiabilidad	46
Tabla 4	Rangos de alfa de Cronbach	46
Tabla 5	Coefficiente de correlación	47
Tabla 6	Distribución de los usuarios por género	48
Tabla 7	Prueba de normalidad	49
Tabla 8	Coefficiente de correlación de la gestión de calidad y satisfacción del usuario	49
Tabla 9	Nivel de gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanilla	50
Tabla 10	Conocer las necesidades y expectativas de las personas	51
Tabla 11	Identificar el valor del servicio	52
Tabla 12	Fortalecer el servicio	52
Tabla 13	Medir y analizar la calidad de servicio	53
Tabla 14	Liderazgo y compromiso de la alta dirección	54
Tabla 15	Cultura de la calidad de servicio en las personas	54
Tabla 16	Nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanilla	55
Tabla 17	Trato profesional	56
Tabla 18	Información	57
Tabla 19	Tiempo	57
Tabla 20	Resultado de gestión y/o entrega	58
Tabla 21	Accesibilidad	59
Tabla 22	Confianza	59
Tabla 23	Baremos para medición de niveles de la gestión de la calidad de servicio	89
Tabla 24	Baremos para medición de la satisfacción del usuario	89
Tabla 25	Rangos de validación de instrumento por juicio de experto	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Componentes de Gestión de la Calidad de Servicio	105
----------	--	-----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia	71
Anexo 2	Validación de instrumento variable 1, gestión de la calidad de servicio, experto 1	73
Anexo 3	Validación de instrumento variable 1, gestión de la calidad de servicio, experto 2	75
Anexo 4	Validación de instrumento variable 1, gestión de la calidad de servicio, experto 3	77
Anexo 5	Validación de instrumento variable 2, satisfacción del usuario, experto 1	79
Anexo 6	Validación de instrumento variable 2, satisfacción del usuario, experto 2	81
Anexo 7	Validación de instrumento variable 2, satisfacción del usuario, experto 3	83
Anexo 8	Instrumento de investigación variable 1, gestión de la calidad de servicio	85
Anexo 9	Instrumento de investigación variable 2, satisfacción del usuario	87
Anexo 10	Baremos para medición de niveles	89
Anexo 11	Rangos de validación de instrumento por juicio de experto	90
Anexo 12	Confiabilidad de instrumentos por elementos	91
Anexo 13	Población total que radica en el distrito de Cabanilla	95
Anexo 14	Base de datos de encuesta	97
Anexo 15	Componentes para la Gestión de la Calidad de Servicio	105
Anexo 16	Fotos de recolección de datos	106

RESUMEN

En la actualidad ha cobrado mucha relevancia tratar temas en gestión de calidad de los servicios y la satisfacción de sus usuarios, debido a una constante insatisfacción con los servicios que dan en las entidades públicas. Por lo que, esta investigación se propuso como objetivo, determinar la relación de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Cabanilla, 2022. Teniendo como metodología, un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo correlacional con diseño de investigación no experimental, con población total de 2334, con una muestra probabilística de 330 usuarios y como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario, validado a juicio de experto, con resultado de muy bueno. La confiabilidad mediante el alfa de Cronbach del que se obtuvo 0.947 y 0.914 respectivamente, con una coherencia interna excelente. Logrando como resultado del nivel de gestión de calidad del servicio, el 73% afirma que se encuentra en el nivel medio, el 15.8% en un nivel bajo y el 11.2% en un nivel alto. Mientras que, en la variable nivel de la satisfacción del usuario el 80.3% afirma que tienen una satisfacción media, el 15.2% un nivel alto y el 4.5% afirman que tiene un bajo nivel de satisfacción. Concluyendo en que, si existe una correlación positiva y significativa respecto a gestión de calidad del servicio respecto a la satisfacción del usuario. Siendo necesario considerar el conocimiento e identificación de la necesidad y también la expectativa de los usuarios y el fortalecimiento de los servicios. Para mejorar la satisfacción del usuario se debe tomar en cuenta mejorar la respuesta que le dan al usuario y el servicio que brindan, a fin de lograr un servicio óptimo o calidad adecuada y consecuentemente lograr la satisfacción deseada por los usuarios de la municipalidad de Cabanilla.

Palabras clave: Calidad de servicio, entidad, necesidad, público, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

Currently, addressing issues related to service quality management and user satisfaction has gained significant importance due to persistent dissatisfaction with services provided by public entities. Therefore, this research aimed to determine the relationship between service quality management and user satisfaction in the Cabanilla District Municipality in 2022. The methodology employed was a quantitative, descriptive-correlational approach with a non-experimental research design. The total population consisted of 2,334 users, and a probabilistic sample of 330 users was selected. The data collection technique was a survey, and the instrument was a questionnaire validated by expert judgment, which received a very good rating. Reliability was assessed using Cronbach's alpha, yielding values of 0.947 and 0.914, respectively, with excellent internal consistency. The results showed that, regarding the level of service quality management, 73% of respondents reported a medium level, 15.8% a low level, and 11.2% a high level. Regarding user satisfaction levels, 80.3% reported a medium level of satisfaction, 15.2% a high level, and 4.5% a low level. This indicates a positive and significant correlation between service quality management and user satisfaction. Therefore, it is necessary to consider understanding and identifying user needs and expectations, as well as strengthening services. To improve user satisfaction, it is essential to enhance the response provided to users and the quality of service offered, aiming for optimal service or adequate quality, and consequently, achieving the desired satisfaction for users of the municipality of Cabanilla.

Keywords: Quality of service, entity, need, public, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el lograr que se dé un servicio de calidad tal cual es deseado por los usuarios en las entidades públicas, es uno de los objetivos que se busca alcanzar de acuerdo a las políticas de la Modernización del Estado en Perú. Debido a que los gobiernos a nivel nacional, enfrentan problemáticas generalizadas por la calidad de servicio que brindan a la población y/o usuario (Cepeda & Cifuentes, 2019). Tomando en cuenta que la calidad de servicio a diferencia del ámbito privado, que se define su calidad conforme al producto, al costo y beneficios que obtienen los consumidores (Silva-Ordoñez et al., 2019), mientras que, en la administración pública, la calidad de servicio se ve determinado por la satisfacción de las necesidades y expectativas que tiene el usuario (PCM, 2019). Recayendo en las mismas instituciones públicas, el deber de buscar los medios necesarios para establecer estrategias para recuperar la confianza y reputación de las entidades públicas respecto al servicio que se brinda, logrando una gestión de la calidad adecuado respecto al servicio que brinda.

La gestión de la calidad de servicio tomó mayor realce, debido a que permiten la cooperación entre trabajador y usuario. Lo que puede lograr un resultado óptimo en la satisfacción de la necesidad el usuario y en consecuencia un servicio de calidad, conforme a lo establecido para lograr la nueva modernización del estado y gestión pública. Por lo que las entidades públicas son objetos de investigación, ya que no se muestra evidencia para evaluar sus resultados mediante la experiencia que tenga el usuario al requerir los servicios de la entidad (Rayport & Jaworski, 2004).

Por lo que, es de suma importancia la consideración de la satisfacción del usuario, de acuerdo a los servicios que estos requieran y su adecuado cumplimiento para la satisfacción de sus necesidades en relación a las entidades públicas. Puesto que la satisfacción del usuario se determina por el resultado que este obtenga de acuerdo al servicio requerido (Rey, 2000). Sin embargo, es muy escaso la aplicación de instrumentos desarrollados para estudios respecto a la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el sector público; tomando en cuenta las atribuciones que tienen las entidades públicas, como el caso de las municipalidades, no tienen ninguna entidad equivalente, capaz de suplir en las funciones y servicios que este brinda, sea parte de sus funciones y/o atribuciones como entidad pública (Secretaría General, 2020). Recayendo en los colaboradores de las entidades públicas el cumplimiento y satisfacción de las necesidades de los usuarios, de acuerdo a las obligaciones

o responsabilidades establecidas bajo normativa; entonces, lo que se busca con esta investigación, es desarrollar antecedentes referentes a una adecuada gestión de calidad de los servicios y la satisfacción del usuario en el sector público, para entender la metodología a utilizar para la mejora de las condiciones necesarias en la municipalidad distrital de Cabanilla.

A su vez, los resultados obtenidos de la investigación, contribuye en obtener conocimientos respecto a la correlación que tiene la variable gestión de la calidad del servicio con la variable de satisfacción de los usuarios entorno a entidades públicas; permitiendo la proposición de diversas acciones a tomar, ya que la satisfacción del usuario es uno de los objetivos fundamentales para la entidad. A su vez, la investigación proporcionará evidencia que sea posible utilizar para las investigaciones posteriores, como bases teóricas, metodología para la recopilación de información.

La investigación abarca cuatro capítulos con la estructura y contenido siguiente:

En el capítulo I, se detalla el planteamiento del problema, desde el nivel internacional, nacional y local, las preguntas de investigación general y preguntas específicas, el objetivo de investigación general y objetivos específicos, culminando este capítulo con la justificación.

En el capítulo II, está detalla la literatura revisada y considerada, que está compuesto por los antecedentes internacionales, nacionales y locales. El marco teórico de gestión de calidad de servicio, teorías de satisfacción del usuario los mismos detallado por dimensiones para cada una de las variables, seguido por el marco conceptual de la investigación, concluyendo el capítulo con las hipótesis y operacionalización de las variables.

En el capítulo III, se detallan los materiales, recursos y la metodología de investigación, este está compuesto por el diseño de la investigación, que detalla su enfoque, alcance y diseño de la investigación. También, detalla la población total, la muestra, la recolección de información o datos con su técnica e instrumento de investigación, también se detalla la validación del instrumento, finalmente el proceso de análisis de la información o datos.

En el capítulo IV, detalla todo resultado obtenido mediante del desarrollo de esta investigación de acuerdo a los objetivos planteados. A su vez, contiene la discusión de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones, concluyendo con las referencias bibliográficas, los anexos que corresponda al desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A nivel internacional, la gestión de la calidad de servicio, es de suma importancia, ya que de este de esta manera es posible iniciar planes estratégicos a largo plazo, buscando mejorar la imagen institucional y el bienestar común (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2016). Así mismo la Organización Internacional del Trabajo (OIT), plantea que la normativa que se establezca para el buen desempeño institucional, sirva para la mejor orientación y operación de los servicios de calidad (Humblet et al., 2001).

Por lo que para el Banco de Desarrollo de América latina (2018), la calidad de servicio tiene una gran importancia para lograr recuperar la confianza de los usuarios. Ya que, para las instituciones públicas, una de sus atribuciones fundamentales es lograr un crecimiento donde todos se vean involucrados y logren un bienestar para todos los usuarios (Banco de Desarrollo de América Latina [CAF], 2018). Por lo que, para la Comisión Economía para América Latina y el Caribe, propone como una necesidad el inicio en la generación de sistemas que innoven y permitan aumentar la calidad de servicio y eficiencia en las instituciones públicas (Comisión Económica para América Latina [CEPAL], 2014).

En ese sentido, es necesario precisar en el conocimiento de las necesidades de las personas que vayan a requerir de los servicios en una entidad pública (Hernández, 2011). Sin embargo, para lograr una satisfacción plena de estos usuarios, independientemente a los criterios establecidos teóricamente, es necesaria la praxis o aplicación como parte de las acciones en la entidad; logrando una información que no solo sea vista desde una perspectiva unilateral, si no también desde la experiencia de los usuarios partícipes, con la intención de medir la satisfacción que logran a nivel de grupos, comunidades entre otros. Al que Rey (2000), considera que la satisfacción del usuario, debe ser considerado como como una evaluación en el rendimiento y la planificación de la institución. Porque este incide en la frecuencia de la demanda del servicio que brindan y las necesidades satisfechas de los usuarios.

En el Perú, se han propuesto diversas formas para la mejora en las instituciones públicas entre los que se encuentra la ley marco propuesta pata la modernización de la gestión pública, promulgado el año 2002. Donde se establecen parámetros y los aspectos a considerar para una mejora en la prestación de servicio. Sin embargo, continúan las inconformidades con

el servicio de las instituciones públicas, ocasionando una serie de reclamos entre los que destacan en el mal trato de los colaboradores a los usuarios, el conocimiento de las necesidades de cada uno de los que buscaron servicio en las instituciones públicas (Defensoría del Pueblo, 2016). Por otro lado, está Ley Orgánica de Municipalidades, donde reconocen a entidades municipales como promotores del desarrollo local, entre los cuales promueve un desarrollo sostenible, de acuerdo con las disposiciones desplegadas para una adecuada prestación de los servicios públicos (Congreso de la República, 2003). En base a ello la Defensoría del Pueblo (2016), en su reporte, da cuenta que el 35.6% de las municipalidades no cuentan con un Plan de Desarrollo Municipal Concertado (PDMC), el 27.8% de las municipalidades no tienen su Texto Único de Procedimientos Administrativos, los cuales garanticen los lineamientos a seguir por las entidades.

Así mismo, está la norma técnica está desarrollada para implementar la gestión de la calidad de servicios en el sector público promulgado en la Presidencia del Consejo de Ministro [PCM] en el 2021, donde se establece la metodología para lograr una gestión adecuada de la calidad de servicio y lograr consecuentemente la satisfacción de los usuarios, entre ellas comprende implementar libros de reclamaciones, preparación previa para la implementación de la norma técnica. Pero su implementación se ve muy limitada, cumpliendo en un porcentaje mínimo los parámetros establecidos; al que la Defensoría del Pueblo (2016), da cuenta que, todos los Gobiernos Regionales implementaron los libros de reclamación, pero únicamente 16 de los 24 ubican el libro en un lugar visible y de fácil acceso para los usuarios, siendo este una de las condiciones que debe cumplir una municipalidad.

En el contexto de nuestra localidad, las municipalidades, no toman en consideración la importancia de la gestión de la calidad de servicio, ocasionando la insatisfacción de los usuarios que demandan de los servicios de estas entidades; en consecuencia, se encuentra entre las 9 regiones con reclamos en mayoría por malos tratos de parte de los trabajadores (Defensoría del Pueblo, 2016). Así mismo se encuentra entre las 18 municipalidades que tienen reclamos pendientes por dar solución, según el último informe realizado por la defensoría del pueblo.

Lo que tiene una repercusión considerable en el nivel distrital y provincial, evidenciando que la municipalidad distrital de Cabanilla, lampa, tiene debilidades en lograr una gestión de la calidad de servicio, puesto que los reclamos e inconformidades de los usuarios respecto al resultado logrado con el servicio brindado en la municipalidad, es recurrente.

Lo que da cuenta que, sus necesidades no se encuentran satisfechas; en base a los reportes dados por la Defensoría del Pueblo y consideración del fundamento local que vincula a la municipalidad distrital de Cabanilla, la municipalidad, no logra brindar una calidad de servicio optima a sus usuarios, los mismo que en consecuencia no satisfacen sus necesidades de la manera esperada, ocasionando una percepción negativa hacia la entidad pública, muy al margen de las acciones tomadas por las autoridades y/o personal competente, no se ha encontrado una mejora en la gestión apropiada respecto a la calidad de los servicios. Por lo tanto, el distrito de Cabanilla, posiblemente esté recibiendo constantes quejas respecto a la calidad del servicio que obtienen de los colaboradores de esta municipalidad, por tomar mucho tiempo para responder a sus solicitudes, a la forma en como los atiendan, si conocen realmente sus necesidades. Los cuales se dan a conocer a través de los medios de comunicación, como la radio, donde manifiestan sus constantes quejas de insatisfacción con el servicio que se brinda en la municipalidad distrital de Cabanilla. Evidenciando los constantes reclamos verbales de los usuarios por una mala atención y generando disgustos y/o molestas en cada uno de ellos.

Con la investigación, se indaga y analiza de qué forma se desarrolla una gestión de la calidad de servicio y si se logra satisfacer los requerimientos los usuarios en el distrito de Cabanilla. Debido a que todavía no es muy desarrollada y detallada la información y datos empíricos que puedan explicar la implementación de para la adecuada gestión de calidad de los servicios para lograr satisfacer a los usuario entorno a las entidades públicas, recayendo en la necesidad de lograr una forma efectiva de medición de la calidad de los servicios que se brindan por las entidades públicas y la satisfacción de sus usuarios. Por lo que es de gran importancia lograr conocimiento que ayude a mejorar a las instituciones públicas desde un punto de vista normativo que está estrictamente relacionado con el sector público.

Por lo que se plantea las siguientes interrogantes:

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Cabanilla, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de gestión de la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Cabanilla, 2022?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Cabanilla, 2022?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Cabanilla, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de gestión de la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Cabanilla, 2022.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Cabanilla, 2022.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica: La investigación, teóricamente tiene justificación debido a que este es esencial para la generación de conocimientos que busca lograr una contribución significativa en el los temas de gestión de calidad de los servicios y respecto a la satisfacción de sus usuarios. Puesto que estos son factores determinantes para una adecuada prestación de servicios en la entidad pública. A su vez, de acuerdo a la correlación que las variables de gestión de calidad de los servicios y la variable de satisfacción de usuarios tienen, es posible concebir nuevas metodologías a implementarse en la entidad. El estudio también será de utilidad como antecedente para las futuras investigaciones que se desarrollen respecto a la gestión de calidad de los servicio, también referente a la satisfacción de los usuarios que recurren a entidades públicas de nuestra región y país.

Justificación práctica: Respecto a la praxis de la investigación, tiene justificación debido a que aporta a las entidades públicas en general a desarrollar las metodologías necesarias para lograr una gestión de servicio de calidad y lograr la satisfacción de sus usuarios. Dando

cuenta de la correlación que tienen las variables para la consideración en la implementación de las acciones pertinentes en búsqueda de la corrección en las debilidades que se muestra en las entidades públicas, contribuyendo también, en el adecuado cumplimiento de sus funciones respecto a los colaboradores con el que cuenta la entidad pública.

Justificación metodológica: En el aspecto metodológico, la investigación se justifica mediante la adición a las bases teóricas y metodológicas aplicadas durante el desarrollo del estudio para concretar con los objetivos planteados. Disponiendo técnicas que son posibles emplear en futuras investigaciones, tal es el caso de la técnica de estudio que se empleó, que es la encuesta y su instrumento el cuestionario, desarrollado de acuerdo a lo establecido en la norma previsto para la implementar una adecuada gestión de calidad de los servicios en las diversas entidades públicas. Cabe señalar que, el instrumento fue debidamente validado en caso de ser utilizado en futuros estudios respecto a gestión de calidad de los servicios como también para el logro de la satisfacción sus usuarios en las entidades públicas.

Justificación social: Respecto al ámbito social, el estudio contribuye con los datos empíricos y útiles para la consideración de la importancia que tiene la implementación de gestión de la calidad de los servicio, buscando satisfacer necesidades que los usuarios tengan para con las entidades públicas en todos los niveles de gobierno de nuestro país. Por lo que en base a los datos que se logren con el estudio se contribuye también el direccionamiento de las acciones para lograr un bienestar de sus usuarios. Lo que involucra a todos los que forman parte de una entidad pública, desde los tomadores de decisiones que determina las acciones necesarias para encaminar correctamente a todos sus colaboradores en la gestión de calidad de servicio y lograr satisfacer las necesidades que tienen los usuarios conforme a las expectativas que tiene para el servicio solicitado.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 A nivel internacional

Naranjo (2020), en su investigación denominado “La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS”, se propuso como objetivo, determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Donde se tuvo como metodología el enfoque cuantitativo descriptivo, para el que contó con una población muestral de 382 personas. Dónde se logró como resultado que existe una correlación positiva moderada, debido a que como valor de correlación se obtuvo 0.626. Asu vez, el 37,96% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy insatisfechos con la atención recibida por el personal del counter de información, el 38,48% poco satisfecho, el 4,71% satisfecho, el 4,71% bastante satisfecho y el 14,14% muy satisfecho. Concluyendo en que, existe correlación directa, significativa del 63% entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en el instituto ecuatoriano de seguridad social. A su vez, el nivel respecto a la satisfacción de sus usuarios en cuanto a la calidad de los servicios obtenido en el área correspondiente de atención, mediante la encuesta realizada se obtiene como resultado que solo el 24% de la población de estudio, se encuentran satisfechos con los servicios prestados por el personal.

Bañuelos et al., (2023), en su investigación de “Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México”, dónde se planteó como objetivo determinar los factores que incidieron en la satisfacción ciudadana de los servicios municipales del estado de Zacatecas, capital del mismo nombre. Para el que como metodología se empleó un enfoque cuantitativo, en el nivel investigativo explicativo, en un contexto observacional y prospectivo, ya que se obtuvieron datos a propósito de la investigación (primarios); asimismo, es un estudio transversal, medido en una sola ocasión durante el mes diciembre de 2019. Para recabar la información se aplicó el instrumento de la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Municipales, del Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED), lo cual sirvió para los estadísticos descriptivos relevantes. En

referencia al análisis logístico binario, se procedió a calcular un índice sumativo simple, que agrupó diferentes factores, entre los que se encontró que las variables que explican a la satisfacción ciudadana con los servicios municipales son infraestructura, servicios recibidos por parte de los funcionarios municipales y gestión municipal. Teniendo como resultado que se observa que la satisfacción ciudadana con los servicios municipales (probabilidad de satisfacción) se puede interpretar de la siguiente manera: $z = -3.813 + 1.545$ para infraestructura $+ 1.073$ para los servicios recibidos por parte de los funcionarios $+ 3.733$ para la gestión. Concluyendo en que, al acercar el gobierno a los ciudadanos, los funcionarios públicos deben ser capaces de identificar y lograr satisfacer de forma idónea las diversas necesidades y demandas de los bienes y los servicios de los ciudadanos. La proximidad también permite a los ciudadanos evaluar de manera más efectiva si las autoridades locales están cumpliendo con sus expectativas.

Reyes y Veliz (2021), en su investigación “Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa”, donde se planteó el objetivo de, determinar la calidad de los servicios y su relación que tiene con la satisfacción de los clientes en la empresa pública dedicada al abastecimiento de agua potable del cantón jipijapa, de la provincia de Manabí. Respecto su metodología de investigación empleada para el desarrollo de esta investigación, fue descriptiva, no experimental y de enfoque cuantitativo. Para la población se consideró a la ciudadela Parrales y Guale, la cual cuenta con un total de 606 personas que reciben el servicio de la empresa municipal de agua potable, contando con muestra probabilística aleatoria simple de 236 usuarios. Se evaluó la calidad percibida de los usuarios por medio de la técnica SERVQUAL a través de un cuestionario. Concluyendo en que, demostraron estar satisfecho con la calidad del servicio prestado por la empresa, siendo que, existe una correlación significativa y positiva entre la variable de calidad del servicio y la variable satisfacción al cliente.

Holguín y Escobar (2024), en la investigación “Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador”, donde tuvo el objetivo analizar la calidad de los servicios y la incidencia que existe con la satisfacción de sus usuarios en la ventanilla universal de la empresa pública autoridad de tránsito municipal de guayaquil. El estudio fue no experimental y transversal, descriptivo, con un enfoque cuantitativo. Se analizó una muestra de 144 usuarios que son atendidos por el trámite de gestión de infracción y servicio de

tránsito. Se aplicó una encuesta basada en el modelo Servqual, estructurada con 22 preguntas valoradas por una escala Likert desde el 1 al 5. El instrumento presentó un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0.889 para los ítems que miden las expectativas, mientras que 0.928 en el instrumento utilizado para medir la percepción. Los principales resultados mostraron que la institución no cubre las expectativas de los usuarios, se evidencia una brecha promedio de insatisfacción de -0.56, en relación a la calidad del servicio ofrecido. Concluyendo en que conforme a la percepción de los usuarios la calidad de sus servicios implica el fomento de las dimensiones seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta.

Párraga y Ubillús (2023), en su investigación “Gestión de calidad del servicio de atención al contribuyente en el servicio de rentas internas de Manabí (Ecuador)” tuvo como objetivo analizar la gestión de la calidad del servicio en la atención al contribuyente en el Servicio de Rentas Internas (SRI), tomando como referencia la agencia ubicada en Portoviejo. El método de investigación tiene un enfoque cuantitativo, con diseño de no experimental y descriptivo, considerando como muestra 137 contribuyentes que asisten en el día al SRI Portoviejo para realizar trámites del RUC. Se aplicó dos instrumentos uno para medir expectativas del contribuyente y otro para la percepción respecto a la calidad del servicio y atención al contribuyente, distribuido en cinco dimensiones consideradas por el modelo SERVQUAL y valorados por una escala Likert del 1 al 5, con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.866 y 0.824 respectivamente. Los resultados muestran las brechas entre los valores promedio de las expectativas y percepciones de los contribuyentes, que permitió identificar que la dimensión con mayor ponderación fue fiabilidad con 26.31 puntos en la calidad del servicio y en la atención al contribuyente la dimensión empatía con 33.33 puntos. Se concluye que los contribuyentes a través de los indicadores aplicados reflejaron una percepción de satisfacción neutra en relación a la calidad del servicio y de muy satisfechos en la atención brindada por parte de los servidores públicos del SRI Portoviejo.

2.1.2 A nivel nacional

Quispe (2022), en su investigación “de Gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Acobamba. Huancavelica 2021”, donde se planteó por objetivo, hallar la correlación entre las variables de gestión de calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de la provincia de Acobamba en la región de Huancavelica del año 2021. Metodológicamente, la investigación pura o básico, hipotético deductivo de nivel correlacional, de diseño no experimental, con una población muestral

de 376 habitantes. Teniendo como instrumento el cuestionario para la gestión de calidad de los servicios con 13 preguntas y respecto a la satisfacción de los usuarios con 29 ítems. Logrando como resultado que p valor es mayor a 0.05, aceptando la hipótesis alterna, donde se determina que existe efectivamente correlación significativa de las variables de gestión de la calidad de los servicios y la variable satisfacción de los usuarios en la municipalidad de la provincia de Acobamba de la región de Huancavelica, 2021. Llegando a la conclusión de que existe relación significativa en base a los resultados logrados a partir de la investigación desarrollada, con una asociación alta rho 0,648 de las variables de gestión de calidad del servicio y variable satisfacción de los usuario en la municipalidad de la provincia de Acobamba, de la región de Huancavelica 2021.

Osorio (2021), en su investigación “Calidad de servicio público y gestión del talento humano en el gobierno regional de Huancavelica, 2018”, se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio público y la gestión del talento humano para ello fue necesario describir la situacional actual del gobierno regional de Huancavelica. Es una investigación la cual responde a la modalidad de una investigación factible, desplegando bajo los parámetros de tipo aplicada, para la recolección de la información se basó en la aplicación de cuestionarios, para conocer la relación de la calidad de servicio público en la cual tuvo una aceptación con un coeficiente $r= 0,549$ entonces existe una correlación directa, significativamente respecto a la calidad del servicio público y la gestión de talento humano en el gobierno regional de Huancavelica, el mismo que se aplicó al personal nombrados, contratados, otros. Metodológicamente, es de un nivel básico de investigación correlacional, con diseño de no experimental transversal, el muestreo es probabilística constituida por 50 trabajadores quienes pasaron a ser la muestra. como instrumento considerado para la obtención de la información fue la encuesta aplicada (cuestionario) de escala liker. Concluyendo que el personal del gobierno regional de Huancavelica, perciben una mediana satisfacción en la calidad de servicio público y la gestión de talento humano, sin embargo, se recomienda tratar de mejorar constante la atención ciudadana.

Ramírez (2020), en su investigación “Gestión de la calidad de servicio y la productividad en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2020” tuvo por objetivo, analizar la relación entre la gestión de la calidad de servicio y la productividad en la Municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2020. La metodología considerada, es de tipo descriptivo y correlacional, en el que se involucraron al 100 % de la población mediante el

muestreo no probabilístico por conveniencia. Referente a la variable de gestión de calidad de servicios, se empleó un cuestionario SERVQUAL que cuenta con 15 preguntas y para la variable de productividad fue empleado un cuestionario de 12 ítems. De sus resultados obtenidos muestra la existencia de una correlación y significativa baja ($r = 0.337$) respecto a la gestión de calidad de servicios y la productividad. La correlación de las variables de gestión de calidad del servicio y las dimensiones respecto a la productividad comprendieron desde: ($r = 0.196$) a ($r = 0.364$), de la misma forma encontró que 43.1% de los usuarios afirman que tienen un nivel moderado en la gestión de la calidad de servicio, seguido del 28.9% que asegura tienen un nivel alto, mientras que el 27.9% de los usuarios afirman que tiene un nivel bajo. Concluyendo en que, la variable de calidad de los servicios que brindan los colaboradores de la entidad a los clientes no es consecuente con las perspectivas de satisfacción que tienen sus usuarios, teniendo repercusión para alcanzar una productividad óptima.

Carhuapoma y Escobar (2019), en su tesis “Gestión administrativa en la calidad del servicio del Instituto Nacional de Estadística e Informática en la sede de Huancavelica 2018”, tuvo como objetivo buscar la correlación entre las variables calidad de servicios y la gestión administrativa en el Instituto Nacional de Estadística e Informática sede Huancavelica. Para lo que se aplicó metodología científica, el tipo de investigación básica, con diseño de investigación no experimental. Logrando como resultado de la gestión administrativa se asocia significativamente con la calidad de los servicios en los servidores del Instituto Nacional de Estadística e Informática sede Huancavelica periodo 2018. La intensidad de la relación obtenida con el coeficiente de rangos de Spearman es $r_s=0,829$ que se tipifica como positiva considerable. El 12% de servidores consideran que la gestión administrativa es muy desfavorable, el 12,0% consideran que es desfavorable, el 52,0% consideran que es favorable y el 24,0% consideran que es muy favorable; asimismo el 12,0% de servidores consideran que el desempeño laboral es muy desfavorable, el 8,0% consideran que es desfavorable, el 44,0% consideran que es favorable y el 36% considera que es muy favorable. En conclusión, la gestión administrativa está relacionada de forma significativa con la calidad de servicio de los servidores del Instituto Nacional de Estadística e Informática sede Huancavelica periodo 2018.

Fuentes (2018), en su investigación “Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial Mariscal Nieto, 2017” tuvo como objetivo el determinar la

influencia o relación existente respecto a la gestión administrativa con la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017. El estudio realizado corresponde a una investigación aplicada, que presenta un diseño no experimental, correlacional transversal, el mismo que está ubicado en el tercer nivel de investigación llamado correlacional. Para la población se consideró a los contribuyentes que ascienden a la cantidad de 12,471 personas y como muestra se tiene a 86 personas a quienes se les aplicaron los cuestionarios tanto de la gestión administrativa como de la satisfacción de los usuarios. A su vez,, los instrumentos utilizados se elaboraron según la escala de Likert con cinco opciones de respuesta, con 18 ítems para el primer caso y 20 ítems para el segundo. Logrando como resultado en la prueba de hipótesis se aplicó el Chi – cuadrado de Pearson que nos dio como resultado un p valor = 0,000 (Significación asintótica bilateral) con lo cual se observa la existencia de evidencia estadística que nos lleva a afirmar una relación directa y significativa de gestión administrativa con satisfacción de sus usuarios de la municipalidad de la provincia Mariscal Nieto de Moquegua, 2017, así mismo encontró que el 33,7% de los encuestados afirman que casi nunca estuvieron satisfechos, un 33.7% afirman que algunas veces se sintieron satisfechos, el 30,2% de los encuestados afirman que casi siempre estuvieron satisfechos. Concluyendo en que, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la gestión administrativa se asocia ($p = 0,000$) con la satisfacción del usuario en la municipalidad de la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2017. Asimismo, es posible afirmar que se tiene una mejor gestión administrativa, mayor será la satisfacción de los usuarios de dicha institución.

2.1.3 A nivel local

Cahuana et al., (2023), con su estudio “La Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la Región De Puno”, tuvo como objetivo determinar si existe correlación entre la calidad del servicio respecto a la satisfacción de los usuario en las redes asistenciales de la región Puno. Para el que tuvo como metodología un diseño correlacional y no experimental descriptivo correlacional, se utilizó el método correlacional, descriptivo analítico, la información se obtuvo a través de la técnica de encuesta, con una muestra no probabilística de un total de 382 pacientes con su instrumento cuestionario para conocer la relación existente entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuario en las redes de atención de salud de Puno. Logrando como resultado que la Rho de Spearman r

= 0,816 es estadísticamente significativa. Lo que determina que existe una correlación y significativa. Concluyendo que, la satisfacción de sus usuarios respecto a la calidad del servicio tiene valores alfa de Cronbach que se sitúan entre 0,61 y 0,80 y presentan correlaciones elevadas para la coherencia. También se determinó el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto al nivel de atención de las redes sanitarias: El 49% de los encuestados se declararon poco satisfechos, seguidos de un 24% que se declararon muy satisfechos, un 21% que se declararon insatisfechos y un 6% que se declararon satisfechos. Concluyendo en que si el servicio es de calidad y es buena, será mayor la satisfacción de sus usuarios (pacientes) con la única esperanza de tener una calidad de atención eficiente. A su vez, que la capacidad de respuesta inmediata de los trabajadores de las redes asistenciales satisface a los usuarios, esto significa que los usuarios esperan recibir una atención oportuna sin contratiempos con la debida cortesía, la cual satisfacer a los usuarios que acuden a dichos nosocomios.

Maidana (2022), en su investigación “Evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo servqual del Gobierno Regional Puno, 2020”, donde tuvo como objetivo determinar la relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo servqual del Gobierno Regional Puno, 2020. Para el que su metodología de investigación tiene un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y correlacional; el diseño de investigación fue experimental con un corte transversal; de muestreo probabilístico de 286 usuarios; su instrumento de recolección de datos es el cuestionario servqual, el análisis estadístico para determinar la asociación de sus variables fue Rho de Spearman, parte del análisis y la descripción estadística de los datos de realizó con microsof excel y SPSS en su versión académica. Logrando como resultado una correlación significativa entre la variable calidad de los servicio y satisfacción de sus usuarios del gobierno regional Puno, 2020, teniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.691, mientras que el nivel de calidad de los servicio según el ICS fue bajo con - 1.23, presentando una debilidad respecto a la calidad de los servicio que se brinda en la entidad; de la relación de sensibilidad y satisfacción es significativa con un $r=0.634$, respecto a la correlación de empatía y satisfacción es significativa con un $r= 0.647$. Concluyendo en que si existe correlación positiva y significativa entre la calidad de los servicio y satisfacción sus usuarios en consideración al modelo servqual del gobierno regional de Puno, infiriendo que si se mejora la calidad de servicio en la entidad mejoraría la satisfacción de los usuarios.

Collanqui (2020), en su investigación “Percepción de calidad de servicio en los usuarios de la Sub Gerencia de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca 2019”, teniendo como objetivo, describir la percepción de calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca, 2019. Metodológicamente, la investigación tiene un corte de no experimental y transversal de tipología descriptiva. Con su muestra de 383 usuario de la subgerencia de transportes de vehículos menores en la municipalidad de la provincia de San Román. Se consideró como instrumento para la recolección de datos el cuestionario, con 12 ítems. Como resultado se tiene que, la percepción general de la calidad de los servicios que ofrece o brinda la sub gerencia de transporte y seguridad vial en la municipalidad de la provincia de San Román, Juliaca un total del 71% de sus usuarios perciben un servicio de mediana calidad. Así mismo, en la dimensión de tangibilidad con un 72%, instalaciones e infraestructura con un 39% y 36%, apariencia personal con un 31%, fiabilidad con un 46%, profesionalidad con un 32%, interés por el servicio con un 30%, honestidad con un 28%, capacidad de respuesta con un 38%, tiempo de espera con un 27%, disposición por resolver conflictos con un 33%, seguridad de la calidad con un 38%, credibilidad con un 34%, seguridad e igualdad con un 37%, amabilidad con un 36%, empatía con un 32%, compromiso con el usuario con un 35% y comprensión de necesidades con un 43%, tienen una percepción negativa respectivamente. Concluyendo en que la percepción de sus usuarios respecto a la calidad de los servicio en los usuarios que recurren a la sub gerencia de trasporte y seguridad vial es baja, ya que no se cumplen con las características necesarias en los establecimientos y los profesionales no cumplen adecuadamente con las funciones, del mismo modo la forma de presentación en su centro laboral no es el adecuado, llegando fue del horario indicado, no mostrando el interés necesario en atender a los usuarios.

Vilca (2018) en su investigación “Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los administrados de la municipalidad distrital de Cabana 2016” donde se planteó como objetivo, determinar la influencia entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la municipalidad distrital de Cabana, 2016. Donde metodológicamente, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental. Tiene una muestra total de 115 administrados de la municipalidad distrital de Cabana, para el cual se aplicó una encuesta de un cuestionario compuesta por 20 ítems. Logrando como resultado se obtuvo un nivel medio de calidad de servicio, dónde un 40,87% de los entrevistados perciben que los trabajadores de la municipalidad distrital de Cabana les brinda una respuesta adecuada,

el 22,61% casi siempre les brinda el servicio adecuado, el 18,26% siempre, así mismo el 10,43% casi nunca recibe una respuesta, de igual modo el 7,83% nunca recibe una respuesta esperada y en lo que respecta a la prestación de servicios brindados por la municipalidad distrital de Cabana., mientras que el 17.39% de los encuestados determinan un nivel de satisfacción del administrado como bajo, el 47.83% del total de encuestados establecen un nivel medio de satisfacción y un 34.78% considera tener una satisfacción alta. Concluyendo en que existe una relación fuerte de las variables de calidad de los servicio y la variable satisfacción de administrados de la Municipalidad del Distrito de Cabana 2016, señalando cuando la calidad de prestación de servicios es elevada, habrá mayor satisfacción de parte de los administrados.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Teorías de la calidad

Referente calidad, es posible definirlo de acuerdo a la función que cumpla aquel que la produzca y/o realice, recayendo en el sujeto, por lo que la calidad está presente en cualquier tipo de producto o servicio que se brinde de acuerdo a la escala de medición que a este corresponda. Ya que es posible lograr su determinación a través de la valoración del consumidor, en base a los beneficios que este obtenga (Deming, 1986).

La calidad se define como el desarrollo, el diseño la creación y la manufactura de un producto de calidad, creando la posibilidad de mantener el mismo conforme a la disposición del producto la necesidad. Tomando en cuenta los costos, la utilidad y la consideración de satisfacción del consumidor, siendo este último el principal componente a considerar. A su vez, Ishikawa, hace énfasis en que la calidad también se diferencia de los productos, los mismos que pueden ser de consumo general y de acuerdo a los materiales que son considerados en su fabricación. Sin embargo, este mismo aplica en la prestación de los servicios, siendo que estos deben ser efectuados con eficacia y utilidad óptima para alcanzar cumplir en satisfacer al usuario (Ishikawa, 1989). Por lo que la prestación de un servicio de calidad, predispone una satisfacción óptima del consumidos y/o usuario.

2.2.2 Calidad del servicio público

Es considerada como un mandato jurídico la función a cumplir que se impone a todos los que asumen el gobierno en los diversos niveles; puesto que es necesario e imposible de interrumpir el cumplimiento de las actividades y deberes que son de su competencia. Debido a que es de necesidad colectiva el brindar los servicios que demanden los usuarios (Rodríguez-Arana, 2013).

El servicio público, también es denominado como parte de las actividades que se desarrolla entorno a la administración pública, es decir en las municipalidades y demás entidades públicas que tienen por objetivo el brindar servicios públicos que son de su competencia y/o atribuciones de acuerdo a sus funciones. Asimismo, los servicios que se brindan en la administración pública o en la gestión pública, se realiza conforme a lo establecido en la normativa que los rige (Matilla, 1913).

La calidad de servicio es un conjunto de actividades que logren beneficios o la satisfacción de quienes lo consumen o las soliciten. Definiendo al mismo de acuerdo al conjunto de actividades que desarrollen para la satisfacción de las necesidades creando un valor público (Villalba, 2013). Por lo que el valor público, es comprendida como la utilización de los recursos públicos de manera eficaz, incrementando el valor a través de la generación de impactos que superen el beneficio monetario; si no generar beneficios que se perciben a través de la satisfacción de sus necesidades (Conejero, 2014).

2.2.3 Calidad de servicios en Marco de la Modernización de la Gestión Pública

Según Congreso de la República del Perú (2002), mediante Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658) en el artículo 4 del mismo, afirma que el estado mediante el proceso de modernización de la gestión del estado, como objetivo fundamental es lograr una mejor atención al usuario, tomando en cuenta la optimización y priorización de los recursos públicos, conforme a las necesidades y a la población que es destinada este (Ley N° 27658, 2002).

Así mismo, de acuerdo con la PCM (2019), respecto a la calidad del servicio entorno al marco normativo es la evidencia referida del servicio que brindan los establecimientos públicos corresponden a la satisfacción de necesidades y las expectativas de sus usuarios. Por lo que busca que la gestión de la calidad de servicio logre generar un valor público en los usuarios.

2.2.4 Gestión

La gestión puede ser interpretada, comprendida y concebida de muchas formas, sin embargo, en base a las defunciones y justificaciones anteriores es posible indicar que la gestión, hace alusión a la dirección de actividades a obtener y asignar todos los recursos que haga falta para su adecuado desarrollo. Pero, la gestión no es solamente direccionar a la organización o lo que haga a sus veces al objetivo propuesto, si no también requiere de la observación y evaluación de todo lo propuesto y distribuir los recursos para el adecuado cumplimiento. A su vez, sin dejar de lado los medios que contribuyan en la optimización de los mismo, de acuerdo con lo establecido en la normativa que corresponda.

2.2.5 La gestión de la calidad

La adecuada definición y entendimiento respecto a la gestión de la calidad, ha estado en debate respecto a lo que realmente referencia este mismo. Sin embargo, en base a la evolución contante del conocimiento, es que se puede tomar en cuenta como un nuevo paradigma a lo que Camisón et al. (2006), afirman que la gestión de la calidad de servicio, forma parte de un paradigma que es requerida para una adecuada dirección de una organización. Impartiendo nuevas metodologías y nuevas formas de lograr una dirección apropiada entorno a una organización.

Mientras que, Malvicino (2001), afirma que la gestión de la calidad, está estrechamente ligado con el desarrollo de las tareas en un medio donde estén dispuestos a una mejora continua. Por lo que considera que la gestión de la calidad dentro de una entidad u organización.

2.2.6 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministro (PCM, 2019), en relación de calidad de servicio y atención al ciudadano, aprobó la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (Resolución de SGP N.º 006-2019-PCM/SGP), el cual orienta a la mejora constante en las instituciones públicas (PCM, 2019).

Donde, la consideración de gestión de calidad del servicio respecto al ámbito estatal, es definida mediante la satisfacción de las diversas necesidades y las expectativas que tienen los usuarios. Por lo que se establecen componentes como (PCM, 2019): conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, medir y analizar la calidad de servicio, liderazgo

y compromiso de alta dirección, cultura de la calidad de servicio a las personas de parte de los colaboradores de la municipalidad (Secretaría de Gestión Pública [SGP], 2019).

De acuerdo con el manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicio (SGP, 2019), define a los componentes como:

Conocer las necesidades y expectativas de las personas

Para conocer las necesidades y expectativas de las personas, en el manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicio en el sector público, la Secretaría de Gestión Pública (2019), señala que, este componente se debe tomar en cuenta de manera inicial y periódica, donde la información lograda será de utilidad para la adecuada aplicación de los componentes entorno al modelo para la gestión de la calidad de servicio.

Identificar el valor del servicio

Respecto a la identificación del valor de los servicios, el manual propuesto para la implementación o inserción de la norma para la gestión de calidad del servicio en el ámbito estatal o público, propuesto en la SGP (2019), en base a la información lograda de las necesidades y expectativas de los usuarios, se desarrolle una revisión de los bienes y servicios que brinda la institución. Buscando identificar los aspectos a mejorar los bienes y servicio, para lograr un valor de servicio esperado (SGP, 2019).

Fortalecer el servicio

Lograr el fortalecimiento del servicio de acuerdo al manual propuesto por la SGP (2019), se logra en base al conocimiento logrado del valor de servicio, la entidad pueda implementar nuevos diseños para la mejora en los bienes y servicios. Buscando que los mismos se brinden de manera oportuna y adecuada. Los cuales comprende desde los colaboradores con el que cuenta la entidad, los procesos, condiciones en el que se brinda los bienes y servicios y las condiciones con las que se entrega (SGP, 2019).

Medir y analizar la calidad de servicio

A fin de lograr la medición y el análisis de la calidad de los servicios, el manual propuesto por la SGP (2019), señala: toda entidad, es responsable en el desarrollo de mediciones de acuerdo a los indicadores de calidad, el cual debe ser desarrollado de manera periódica. El cual aportará con la información necesaria para la toma de decisiones para lograr mejoría en

los bienes y servicios (SGP, 2019).

Liderazgo y compromiso de la alta dirección

La cultura de calidad de servicio, de acuerdo con el manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público, desarrollado por la Secretaría de Gestión Pública (2019) señala que: la entidad es la encargada del desarrollo de la implementación de acciones que pueda involucrar a los colaboradores y estos puedan interiorizar respecto a la calidad de servicio y los bienes que brindan en la entidad (SGP, 2019).

Cultura de calidad de servicio

La cultura de calidad de servicio, de acuerdo con el manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público, desarrollado por la Secretaría de Gestión Pública (2019) señala que: la implementación de acciones para la interiorización de sus colaboradores de un servicio de calidad y bienes adecuados en sus actividades diarias (SGP, 2019)”

2.2.7 Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario, es posible considerar como la valoración subjetiva en el logro por servir de manera eficiente a lo requerido por el usuario, habiendo cumplido con lo esperado en cuanto a la percepción de los criterios y objetivos que tenía el usuario. Por lo que es determinante la consideración de los servicios y bienes que se disponga, desde el punto de vista del usuario, a fin de entender las necesidades que son necesarios satisfacer, para el cumplimiento con sus expectativas de acuerdo a su contexto y mejora del servicio para el usuario (Rey, 2000).

La satisfacción de un usuario, se determina conforme al servicio y la calidad percibida de este mismo que obtiene en la entidad pública, en consecuencia, la satisfacción de las necesidades del usuario. Por el que la SGP (2019), propone una forma para su implementación y lograr una gestión de calidad en los servicios brindados entorno al sector público.

2.2.8 La teoría de brechas

Este se fundamenta en las disconformidades que se perciban. El cual se refiere a la valoración de la calidad de servicio brindado que se percibe como un desacuerdo entre las posibilidades deseadas y las percepciones obtenidas. (Becerra et al., 2020).

De acuerdo con Parasuraman et al., (1988), señalan que la expectativa no es unívoca, depende del tipo de servicio que se desea, así mismo, como será brindado el servicio. Por lo que la satisfacción resulta de la diferencia resultante entre lo previsto y lo recibido. Por lo que la calidad está más relacionada con la comparación por parte del cliente entre la calidad de servicio que desea recibir y el nivel o la calidad del servicio recibido.

2.2.9 Conductores que impactan en la satisfacción de las personas

Establecido en la norma y secretaría de gestión pública, estas son las atribuciones que posibilitan la medición en cuanto a la forma como se provee los servicios, buscando la satisfacción de las necesidades y expectativas que tienen los usuarios, son:

Trato profesional durante la atención

De acuerdo a la establecido por la Secretaría de Gestión Pública (2019), es posible determinar a través de las acciones que realiza el colaborador de la institución. Cuando se realiza el servicio o entrega el bien, mediante los canales que tenga la institución pública. Asu vez, este comprende aspectos de los que debe poseer un profesional, tales como: empatía, igualdad de trato al usuario y conocimiento de su área correspondiente. Buscando garantizar un adecuado desarrollo de las actividades y cumplimiento de las funciones que son correspondientes de acuerdo al área o dependencia al que pertenece.

Información

Este se refiere a la capacidad que tiene el colaborador para dar la información necesaria y/o requerida por parte del usuario, de tal manera que sea comprensible y con palabras sencillas. Entre los que se considera en gran medida para su adecuada prestación de servicio a la capacidad de escuchar a los usuarios, contar con formas que los usuarios puedan hacer llegar sus sugerencias, tal es el libro de reclamaciones. Con la finalidad de lograr una mejora en la institución pública de acuerdo a las necesidades que tengan los usuarios y realizar las

acciones necesarias en la implementación, el desarrollo y la posibilidad de cumplir con el objetivo como entidad pública (SGP, 2019).

Tiempo de provisión

Esta se refiere al tiempo de espera o el tiempo que le toma al usuario obtener el servicio o bien requerido de la institución pública. Considerando también el cumplimiento de los plazos estipulados para su atención (SGP, 2019).

Resultado de la gestión/entrega

Este comprende la posibilidad que tiene la institución pública para brindar el servicio o el bien requerido por el usuario. Desde el primer momento en el que se haya hecho la solicitud o petición, hasta la entrega final. El cual se logre de forma eficiente y oportuna, donde se debe considerar los requisitos necesarios y los costos por el servicio requerido (SGP, 2019).

Accesibilidad

Este se refiere a las posibilidades que tiene el usuario para acceder al servicio o bien requerido de la institución pública. El cual debe considerar aspectos como: la seguridad con el que se brinde el servicio, una adecuada infraestructura, los horarios de atención, la posibilidad de realizar consultas y la prestación del servicio (SGP, 2019).

Confianza

Referido a la confianza y la seguridad con el que se brinda el servicio, así mismo, la respuesta adecuada a la solicitud dada por el usuario, ya que este no debería tener alteraciones en el resultado previsto (SGP, 2019).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Municipalidad

Corporación o grupo de personas integrado por un alcalde o intendente y varios concejales que se encarga de administrar y gobernar un municipio (PCM, 2019). Por lo que es posible el desarrollo de acciones, requerimientos o trámites que se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa, de acuerdo a las funciones que les son atribuidas como institución o entidad pública.

Calidad de servicios

Está entendida como la medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas (SGP, 2019).

Gestión

La gestión es considerada la interacción que se tiene con las áreas que conforman la organización, con la finalidad de dirigir y asignar los recursos de forma que este sea empleado de manera óptima para el cumplimiento de los objetivos que tiene la organización (Murray, 2002).

Servicios

Productos intangibles que responden a las necesidades de las personas y que son entregadas por las entidades públicas, en cumplimiento de sus funciones (SGP, 2019).

Entorno

Son aquellos factores políticos, económicos, sociales, culturales, tecnológicos, ambientales y legales, entre otros (SGP, 2019).

Usuario

La Real Academia Española (RAE), la define como el sujeto o la persona que habitualmente requiere, solicita de un servicio determinado sea público o privado, actuando de acuerdo a sus intereses o necesidades en un determinado contexto.

Satisfacción

La satisfacción es definida como el cumplimiento de las expectativas que tiene el usuario, ello al recibir un determinado servicio, conducente a una apreciación de acuerdo a la experiencia. Percepción que tenga el usuario al recibir el servicio o respuesta final (PCM, 2019).

Colaborador

De acuerdo con la RAE, este es definida como la persona que participa o colabora con otros en un determinado trabajo a fin de darle cumplimiento de la meta en común establecida en el grupo o entidad del que forma parte.

Norma técnica para la gestión de la calidad de servicio

Este busca poner a disposición en las entidades públicas una herramienta que los oriente a mejorar los bienes y servicio que otorga, garantizando que este sea de calidad, contribuyendo en la mejora en los servicios que este brinda (PCM, 2021).

2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Cabanilla, 2022.

2.4.2 Hipótesis específicas

- El nivel de gestión de la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Cabanilla, es medio.
- El nivel de satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Cabanilla, es medio.

2.5 INDICADORES DE INVESTIGACIÓN / CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

Las variables para la presente investigación se dividen en dos, entre ellas:

- Gestión de la calidad de Servicio
- Satisfacción del Usuario.

Ambas subdividas en dimensiones e indicadores en el instrumento de investigación para las mediciones establecidas:

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variables	Definición		Dimensión	Indicador
	Conceptual	Operacional		
Variable 1			Conocer las necesidades y expectativas	Nivel de explicación sobre los tipos servicios que realizan. Nivel de información sobre los requisitos a reunir para el acceso al servicio.
Gestión de la calidad de servicio				

<p>La gestión de la calidad de servicio, es la dirección de actividades a obtener y asignar todos los recursos que haga falta para su adecuado desarrollo, mediante observación y evaluación constante de todo lo propuesto y distribuir los recursos para el adecuado cumplimiento (Camisón et al. 2006).</p>	<p>La gestión de la calidad de servicio en el ámbito público, se determina mediante la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios. Por lo que se establecen componentes y/o dimensiones (PCM, 2019): Conocer las necesidades y expectativas de las personas, identificar el valor del servicio, el fortalecer el</p>	<p>de las personas Identificar el valor del servicio Fortalecer el servicio Medir y analizar la calidad de servicio</p>	<p>Nivel accesibilidad del usuario al libro de reclamaciones. Nivel de amabilidad recibida por el colaborador de la Municipalidad. Nivel de trato profesional del colaborador en la Municipalidad. Nivel de explicación de los procedimientos a realizar en las diversas etapas de los tramites. Nivel de explicación respecto al tiempo de espera para la obtención de resultados. Grado de eficiencia del colaborador de la municipalidad. Nivel de disposición de medios alternos para una mejor comunicación como: correo, teléfono fijo, celular, entre otros. Nivel de comunicación de las actividades de la institución por medios de comunicación, radio, televisión, entre otros. Grado de mejoras y/o cambios en la municipalidad.</p>
--	--	---	--

		servicio, el medir también analizar la calidad de servicio, el liderazgo y compromiso de la alta dirección, la cultura de calidad de servicio en las personas.	Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección	Nivel de servicio combinado con otras instituciones en la municipalidad. Grado de disponibilidad de los altos directivos de la municipalidad para la atención al usuario. Nivel de inducción a los colaboradores. Nivel de desarrollo sobre programas de formación en calidad de servicio. Nivel de búsqueda del conocimiento sobre calidad de servicio en la municipalidad. Nivel de satisfacción respecto al profesionalismo en el área correspondiente del colaborador de la Municipalidad.
Variable 2	Es la valoración subjetiva en el logro por servir de manera eficiente a lo requerido por el usuario, habiendo cumplido con lo esperado en cuanto a la percepción	Se determina conforme a la calidad de los servicios percibidos y recibidos en la entidad pública, en relación a los servicios requeridos por el usuario, para el que se	Trato profesional	Nivel de satisfacción respecto al involucramiento e interés que demuestra el colaborador de la municipalidad. Nivel de satisfacción respecto a la igualdad en el trato mostrado por el colaborador de la Municipalidad. Nivel de fluidez en la comunicación del colaborador de la Municipalidad. Nivel de uso de palabras comprensibles para el usuario
Satisfacción del Usuario			Información	

de los criterios y objetivos que tenía el usuario (Rey, 2000).	tiene las dimensiones (SGP, 2019): Información, tiempo, resultados de gestión/ entrega, accesibilidad y Confianza.	Tiempo	de parte del colaborador de la Municipalidad. Nivel de satisfacción con el tiempo de espera para su atención en la Municipalidad. Nivel de satisfacción con el tiempo de obtención de resultados en la Municipalidad. Nivel de satisfacción con los procedimientos para la obtención de un servicio en la Municipalidad. Nivel de satisfacción con los resultados logrados en la Municipalidad. Nivel de satisfacción con las señalizaciones que disponen dentro y fuera del palacio Municipal. Nivel de satisfacción con los horarios de atención de la Municipalidad. Nivel de confianza que transmite el colaborador de la Municipalidad.
		Resultados de gestión/ entrega	
		Accesibilidad	
		Confianza	

Nota. Elaborado en base a los propuesto en la norma técnica, tomando en cuenta los componentes propuestos.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 ENFOQUE, ALCANCE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Enfoque de investigación

La presente investigación, corresponde a un enfoque cuantitativo, ya que según Hernández et al. (2018), este representa a un conjunto de procesos secuenciales que no es posible eludir durante su desarrollo. Cumpliendo procedimientos objetivos desde el desarrollo y aplicación del instrumento de investigación, finalmente el análisis de los datos estadísticos para la obtención de una información aplicada en un problema del entorno.

Por lo que, el enfoque de la investigación fue cuantitativo. Ya que se desarrolló con un conjunto de procesos que están organizados y desarrollados de manera secuencial, con la finalidad de comprobar las hipótesis previamente establecidas. De acuerdo con Hernández et al. (2018), el tipo de enfoque comprende los estudios estadísticos, usando una metodología matemática, los mismos que son aplicables en los procedimientos de obtención de datos objetivos.

3.1.2 Alcance de investigación

El alcance del estudio es descriptivo correlacional, puesto que describe los distintos fenómenos, situaciones que se presenten y el contexto en el que se dan los sucesos y como se dan a conocer (Hernández et al., 2018). Asu vez, detalla el grado en el que la variable de gestión de calidad de los servicios respecto a la variable satisfacción de los usuarios se correlacionan. Determinando también el nivel en el que se encuentran las variables, conforme a los datos obtenidos.

3.1.3 Diseño de investigación

El estudio es de un diseño no experimental, ya que no se realizó manipulaciones intencionales en las variables (Hernández et al., 2018). Debido a que, se llevó a cabo la observación de los fenómenos que se presenten tal cual se manifiestan en su entorno, con la finalidad de analizarlos conforme a lo requerido para el estudio y en un determinado tiempo y espacio.

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

La investigación tuvo lugar para su desarrollo en la localidad del distrito de Cabanilla, de la provincia de Lampa y en el departamento de Puno. El distrito abarca un área de 443.04km², está ubicado en el sur de su provincia de Lampa, entorno a la zona central en el departamento de Puno y en el sur del territorio del Perú, a una altura de 3 882 m.s.n.m. De los que limitan con el distrito de Cabanilla, se encuentran por el norte: distrito de Lampa. por el noroeste: distrito de Lampa y distrito de Santa Lucía, por el noreste: distrito de Juliaca, por el oeste: distrito de Santa Lucía, por el sur: distrito de Cabanillas, por el suroeste distrito de Santa Lucía, por el sureste: distrito de Cabana y finalmente por el este: distrito de Juliaca y distrito de Cabana, siendo el distrito de Cabanilla el tercer distrito de la provincia de Lampa con mayor cantidad de habitantes (Portal de Transparencia, 2022).

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

De acuerdo con Quezada (2010), considera que la población comprende a todo el conjunto de objetos, personas, entre otros que forma parte en el grupo para el estudio. Por lo que, se refiere a todos los elementos que de manera independiente o individual conforma el universo a tomar en cuenta en el estudio, independientemente de la ubicación, característica y/o aspectos que formen parte del mismo.

Para la presente investigación, tomó en cuenta la una población total de 2334 habitantes del distrito de Cabanilla, conforme a la población reportada por el padrón general de hogares del distrito de Cabanilla, en detalle, ver anexo 12.

3.3.2 Muestra

La selección de la muestra en la población usuaria para la investigación se tomará en cuenta una población probabilística, siendo este un método de selección de un grupo representativo de la población (Hernández et al., 2018). Para lo que se considera la fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * P(1 - P)}{(N - 1) * e^2 + Z_{\alpha}^2 * P(1 - P)}$$

Donde:

- n = Tamaño de muestra buscada.
- N = Tamaño de población.
- Z = Nivel de confianza
- e = error de estimación máxima aceptado.
- p = probabilidad de que ocurra el evento.
- $(1-p)$ = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

$$n = \frac{2334 * (1.96)^2 * 0.5(1 - 0.5)}{(2334 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5(1 - 0.5)}$$
$$n = \frac{2334 \cdot 3.8416 \cdot 0.25}{2333 \cdot 0.0025 + 0.9604}$$
$$n = \frac{2241.53}{6.7929}$$
$$n = 330$$

Donde, con un error de 5% y un nivel de confianza de 95%, se halló como muestra para el desarrollo de la investigación será 330 usuarios.

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos para la variable de Gestión de Calidad de Servicio (GCS) y para la variable Satisfacción de Usuario (SU), se realizó conforme a:

3.4.1 Técnica

Según Behar (2008), considera que la técnica de estudio es la que posibilita la verificación del problema que se planea para la investigación. Así mismo, la técnica es la que establece las herramientas necesarias que serán utilizados durante la investigación.

Por lo que, la técnica que se empleó en la investigación es la encuesta, debido a que este se presente a través de preguntas para recolectar los datos que son necesarias de la población muestra, a fin de estudiar, entender la problemática (Behar, 2008). Para la presente investigación, se involucró a todo usuario que fue atendido en la municipalidad del distrito de Cabanilla, a los que se aplicó el instrumento de investigación propuesta y/o adecuada para el desarrollo del mismo. Permitiendo encontrar la relación que existe entre las variables y conocer el nivel de gestión de calidad de los servicios, también conocer el nivel de satisfacción del usuario.

3.4.2 Instrumento

Se considera su instrumento el cuestionario de preguntas, siendo este un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente y organizadas de manera secuencial, a su vez estructuradas conforme a una planificación determinada, con la finalidad de lograr toda la información necesaria a través de las respuestas que nos puedan brindar los usuarios (Hernández et al., 2018).

De acuerdo a los criterios establecidos por la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicio en el Sector Público, se tomará en consideración los componentes propuestos por el mismo (SGP, 2019). Sin embargo, para lograr los resultados se adecuará a la escala de Likert, el cual dispone las medidas necesarias para la recolección de los datos necesarios para las variables (Fernández, 1982).

Variable 1. Gestión de la calidad de servicio

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

Variable 2. Satisfacción de usuario

- 1 = Muy insatisfecho
- 2 = Insatisfecho
- 3 = Indiferente
- 4 = Satisfecho
- 5 = Muy satisfecho

De acuerdo a los componentes propuestos en el manual proporcionado por la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicio en el Sector Público, como parte de las herramientas aprobadas, proporciona el instrumento con las determinaciones y acciones correspondientes (SGP, 2019). Sin embargo, este mismo, permite la adecuación y complementación con determinaciones adicionales para una efectiva medición de las variables propuestas.

Al que, Matas (2018) afirma que, entre los instrumentos y escalas de investigación en las ciencias sociales, educación, salud entre otros, la escala de tipo likert forma parte de uno de los instrumentos más conocidos. Teniendo como parte de las características la posibilidad de adecuar alternativas para un análisis conforme a los temas presentados, permitiendo lograr resultados óptimos para los estudios correspondientes.

3.4.3 Validación del instrumento

Los instrumentos fueron validados a juicio de experto, siguiendo los pasos correspondientes desde la elaboración del instrumento hasta validación, conforme a lo requerido en la investigación (Supo, 2016). Siendo que, para contrastar su adecuada elaboración del instrumento y lograr resultados verídicos y significativos, se hizo una validación por juicio de experto. Ya que esta puede dar una opinión informada, con trayectoria en el tema y pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones (Anexo 11).

Para los dos instrumentos adecuados para la investigación, la consideración y validación de los expertos, se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 2

Validación de instrumentos

Expertos	Calificación		
	V1 GCS	V2 SU	Total
Dr. Vitaliano Enriquez Mamani	96%	93%	94.50%
Mg. S. Jaime Pedro Mullisaca Pacco	97%	93%	95.00%
Dr. Octavio Condori Mamani	90%	93%	91.50%
Promedio	94.33%	93.00%	93.67%

Nota. Elaborado por el investigador, en base a los coeficientes dados por los expertos, 2022.

Tomando en cuenta la valoración y/o coeficiente de validez logrado del instrumento para medir la variable de Gestión de Calidad de Servicio, se obtuvo como resultado promedio total 94.33%, de validez muy buena, conforme al juicio, evaluación y revisión realizado por los expertos. Mientras que para la variable Satisfacción del Usuario, como resultado un promedio de 93%, de validez muy buena de acuerdo al juicio, evaluación y revisión realizado por los expertos. Resultando en que, los instrumentos son válidos en un 93.67%, por lo que la encuesta fue aplicable para la investigación, garantizando un resultado verídico y óptimo en la investigación desarrollada.

3.4.4 Confiabilidad de instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos, es requerido para la determinación a través de una medida estadística la relación y/o consistencia que tienen las preguntas entre sí. Por lo que el instrumento para las variables de gestión de calidad de los servicios y variable de satisfacción de los usuarios fue validado con pruebas de fiabilidad, con ayuda de programa estadístico de SPSS Versión 26.

Tabla 3

Prueba de fiabilidad

Variables	Alfa	Elementos
Gestión de la calidad de servicio	0.947	21
Satisfacción del usuario	0.914	21

Nota. Elaboración propia del investigador, mediante la prueba piloto, 2022.

La fiabilidad lograda con el estadístico alfa de cronbach para la primera variable de gestión de la calidad de servicios, señala un valor a 0.947 (94.7%), para el total de 21 preguntas, contrastando con la escala de valoración, se obtiene que el coeficiente alfa > 0.9 . De la misma forma para la variable Satisfacción del Usuario, se obtiene un valor de 0.914 (91.4%), para un total de 21 ítems. Por lo que, tomando en cuenta los rangos propuestos para la consideración del alfa de Cronbach, se tiene una consistencia interna “excelente” para ambos instrumentos de investigación. Los detalles del alfa de Cronbach por elemento, ver en anexo 11.

Tabla 4

Rangos de alfa de Cronbach

Consistencia interna	Alfa de Cronbach
Excelente	$a \geq 0.9$
Buena	$0.8 \leq a < 0.9$
Aceptable	$0.7 \leq a < 0.8$
Cuestionable	$0.6 \leq a < 0.7$
Pobre	$0.5 \leq a < 0.6$
Inaceptable	$a < 0.5$

Nota. Recuperado de Hernández et al. (2010)

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Para desarrollar los análisis correspondientes de los meta datos obtenidos, se realizó conforme a los procedimientos requeridos para el logro de resultados conforme a los objetivos propuestos, iniciando desde la recolección de los datos, para lo que se realizó lo siguiente:

Para el inicio del procesamiento de los datos, se realizó la codificación y vaciado de datos de la información obtenida de la aplicación de los instrumentos de investigación en el programa Microsoft Excel, posteriormente al programa Spss statistics 26, pasando a la prueba de fiabilidad de los instrumentos con el Alpha de Cronbach para el recojo confiable de datos de la investigación.

Para lo que se consideró los detalles conforme a los objetivos propuestos, para el objetivo general, se tomó en cuenta la escala o coeficiente de correlación:

Tabla 5

Coeficiente de correlación

Significado	Valor
Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-0,9 a -0,99
Correlación negativa alta	-0,7 a -0,89
Correlación negativa moderada	-0,4 a -0,69
Correlación negativa baja	-0,2 a -0,39
Correlación negativa muy baja	-0,01 a -0,19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	0,01 a 0,19
Correlación positiva baja	0,2 a 0,39
Correlación positiva moderada	0,4 a 0,69
Correlación positiva alta	0,7 a 0,89
Correlación positiva muy alta	0,9 a 0,99
Correlación positiva grande y perfecta	1

Nota. Información obtenida de (Hernández et al., 2018)

De la misma forma, se establecieron baremos para la medición de los niveles que están contenidas en el anexo 13. Finalizando con la generación de tablas, interpretación de los mismos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

En este capítulo, es detallado todos los resultados logrados de la aplicación del instrumento en usuarios de la municipalidad del distrito de Cabanilla. Conforme a los objetivos planteados para determinar el nivel de correlación que existe referente a la variable de gestión de calidad del servicio y también de la variable de satisfacción de usuario. Así mismo, el nivel en el que se da cumplimiento referente a la gestión de calidad de los servicios y del nivel de la satisfacción usuarios en el municipio del distrito de Cabanilla, conforme a las dimensiones establecidas por cada una de las variables.

Tabla 6

Distribución de los usuarios por género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	220	66.67%
Masculino	110	33.33%
Total	330	100%

Nota. Desarrollado por el investigador con los resultados de los datos obtenidos.

En la tabla 6, muestra los datos en conjunto referente a los usuarios encuestados, se tiene que del total de 330 usuarios que formaron parte de la población muestral en la investigación, donde 220 usuarios que representa el 66.67%, fueron de género femenino y 110 usuarios que son el 33.33% represente el género masculino.

4.1.1 Relación entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Del objetivo general, determinar la relación entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Cabanilla, 2022.

- **Prueba de Normalidad de las Variables de Estudio**

Para la prueba de normalidad, fue desarrollado mediante uso del SPSS, para determinar la distribución de la investigación, si este tiene una distribución normal (Pearson) o una distribución no normal (Spearman).

Tabla 7*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de calidad de servicio	,179	330	,000
Satisfacción del usuario	,151	330	,000

Nota. Prueba realizada en base a los datos logrados una vez aplicado el instrumento de investigación.

Como p valor es = 0.000 es menor a $\alpha = 0.05$, esto quiere decir que, se rechaza H_0 y acepta la H_a , el cual quiere decir que, los datos no tienen distribución normal, razón por de que se tomará en cuenta la correlación Rho Spearman para determinar si existe relación de las variables de gestión de calidad de servicios y la satisfacción de los usuario.

Tabla 8*Coefficiente de correlación de la gestión de calidad y satisfacción del usuario*

		Gestión de la calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión de la calidad de servicio	1,000	,681**
			,000
	N	330	330
Spearman	Satisfacción del usuario	,681**	1,000
		,000	.
	N	330	330

Nota. Elaborado por el investigador, en mérito a la base de datos obtenidas de la investigación.

Donde $p = 0.000$

Como Sig. es igual a 0.0000 ($p = 0.000$), resultando menor al 0.05, con un Rho 0,681. Por lo que, se debe rechazar a la hipótesis nula y se debe aceptar a la hipótesis alterna, siendo posible inferir que, si existe una correlación significativa y positiva, de intensidad moderada

entre la variable gestión de la calidad de servicios y la variable de satisfacción de usuario de la municipalidad distrital de Cabanilla, 2022. Lo que indica que, una adecuada gestión de a calidad de servicio, incorporando apropiadamente el reconocimiento de las necesidades del usuario, el valor que tiene el servicio, el fortalecimiento del servicio que se brinda, la medición y el análisis de este mismo desde alta dirección, puede mejorar la satisfacción de todos sus usuarios en la municipalidad del distrito de Cabanilla.

4.1.2 Nivel de la gestión de la calidad de servicio

Del primer objetivo específico, es identificar el nivel de gestión de la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Cabanilla, 2022.

Tabla 9

Nivel de gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Cabanilla

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	52	15.8
Medio	241	73.0
Alto	37	11.2
Total	330	100.0

Nota. Desarrollado por el investigador con los resultados de los datos obtenidos.

En la tabla 9, se muestra que de un 100% de los que fueron encuestados, un 73% afirman que, en la municipalidad del distrito de Cabanilla, se tiene una gestión de la calidad de servicio de nivel medio. Del que es posible inferir que, no se conoce las necesidades ni las expectativas de sus usuarios, no se considera el valor de los servicios, el fortalecimiento de este y la consideración de la cultura del servicio de calidad en los colaboradores de la municipalidad distrital de Cabanilla. Seguido por el 15.8%, quienes afirman, respecto a la gestión de calidad de servicio se encuentra en el nivel bajo, por tanto, no se cumplió con un adecuado servicio al usuario, creando una opinión y/o percepción negativa, respecto a las implementaciones de buenas prácticas para una adecuada gestión de calidad del servicio. Finalmente, un 11.2% del total de los encuestados, afirman que la municipalidad esta en el nivel alto con relación a la gestión de calidad de los servicio que se brinda, lo que indica que, ese porcentaje de usuarios están satisfechos con la atención, servicio obtenido en el municipio del distrito de Cabanilla.

4.1.3 Nivel de la gestión de la calidad de servicio por dimensiones

Respecto a la identificación del nivel de gestión de la calidad del servicio, fue tomado en cuenta las 6 dimensiones, los mismo que fueron establecidos por la Norma Técnica para la implementación de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, son:

Tabla 10

Conocer las necesidades y expectativas de las personas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	66	20.0
Medio	215	65.2
Alto	49	14.8
Total	330	100.0

Nota. Desarrollado por el investigador con los resultados de los datos obtenidos.

La tabla 10, muestra que de un 100% de los encuestados, un 65.2% de los usuarios, manifiestan que tanto sus necesidades y expectativas, son cumplidas y los sitúan o identifican en un nivel medio. Ya que este, depende de la identificación de las necesidades y de las expectativas de los usuarios, la implementación de métodos que permitan identificar los requerimientos de los usuarios, a través de la información recabada referente a la calidad de los servicios que se brinda esta municipalidad, creando en su usuario opiniones no favorables respecto a la calidad de servicio que brinda. Seguido por el 20% de los usuarios manifiestan que sus expectativas y necesidades se toma en cuenta y se cumple en un nivel bajo, evidenciando debilidades y/o deficiencias en brindar un servicio de calidad. Ocasionando especial énfasis en la necesidad de implementar una metodología para el reconocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, a fin de lograr una mejoría en la calidad de los servicio que brinda la entidad y el fortalecimiento de las capacidades que tienen los colaboradores de la entidad. Finalmente, el 14.8% de los usuarios encuestados, afirman que, sus necesidades y exceptivas han sido atendidas conforme a la predisposición y requerimiento que haya realizado, por lo que se encuentra en un nivel alto, es decir que se encuentran satisfechos y muestran una opinión positiva respecto a la calidad de servicio que se les brindó en la municipalidad.

Tabla 11*Identificar el valor del servicio*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	41	12.4
Medio	252	76.4
Alto	37	11.2
Total	330	100.0

Nota. Desarrollado por el investigador con los resultados de los datos obtenidos.

La tabla 11, muestra que de un 100% de los encuestados un 76.4% de los usuarios afirman que, la identificación de valor del servicio se encuentra en el nivel medio, dando cuenta que, los servicios que brinda el municipio, no cubren las necesidades ni las expectativas del usuario. A su vez, no se cuenta con mecanismos establecidos para la adecuada entrega del servicio al usuario por parte de la municipalidad del distrito de Cabanilla. Seguido por el 12.4% que manifiestan que la identificación del valor del servicio, se encuentra en un nivel bajo. Evidenciando que la entrega de los servicios, no son conforme al requerimiento o necesidad del usuario solicitante, ocasionando una percepción negativa en los usuarios y en consecuencia dificultades entre el usuario y la entidad. Finalmente, el 11.2% de los usuarios manifiestan respecto al valor del servicio en la municipalidad ubicando este en el nivel alto, siendo posible afirmar que el usuario se encuentran conforme, satisfecho con el servicio brindado, con un adecuado trato, comunicación y/o explicación respecto al servicio que le brindó la municipalidad.

Tabla 12*Fortalecer el servicio*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	76	23.0
Medio	192	58.2
Alto	62	18.8
Total	330	100.0

Nota. Desarrollado por el investigador con los resultados de los datos obtenidos.

La tabla 12, muestra que de un 100% de los encuestados, un 58.2% de los usuarios

manifiestan que el fortalecimiento del servicio en el municipio del distrito de Cabanilla, se posiciona en un nivel medio. Dónde es posible inferir que, no se cuenta con soporte idóneo para fortalecer el servicio que se brinda por parte de la entidad. Así mismo, la municipalidad no tiene adecuadamente implementado programas que permitan capacitar respecto a la atención de las necesidades de los usuarios. Seguido por el 23% de los usuarios quienes manifiesta que respecto al fortalecimiento del servicio se sitúa en un nivel bajo. Dando cuenta de las debilidades en la entrega de los servicios y la implementación de reglamentos para la adecuada prestación de servicios. Finalmente, el 18.5% de los usuarios, refieren al fortalecimiento del servicio en la municipalidad en un nivel alto, indicativo de que se encuentran satisfechos con las acciones y medidas implementadas por la municipalidad para el fortalecimiento de los servicios que se brinda.

Tabla 13

Medir y analizar la calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	50	15.2
Medio	204	61.8
Alto	76	23.0
Total	330	100.0

Nota. Desarrollado por el investigador con los resultados de los datos obtenidos.

La tabla 13. se muestra que de un 100% de los encuestados, un 61.8% de los usuarios, manifiestan que la medición y el análisis referente a la calidad del servicio en el municipio del distrito de Cabanilla, se ubica en un nivel medio. Evidenciando que esta entidad aplica herramientas para la evaluación de la satisfacción del usuario de manera periódica. Sin embargo, no se ha logrado aún resultados óptimos en la satisfacción del usuario. Mientras que el 23% de los usuarios afirman que se encuentra en un nivel alto respecto al desarrollo de medición y análisis de calidad de los servicios, dónde todo usuario logra satisfacer sus necesidades con la calidad del servicio brindado en el municipio del distrito de Cabanilla. Finalmente, un 15.5% de los usuarios indican que la medición y análisis de calidad de los servicios en la municipalidad del distrito de Cabanilla, se posiciona en el nivel bajo, lo que implica que una parte de sus usuarios no están satisfechos con la calidad de servicio obtenido en la municipalidad del distrito de Cabanilla.

Tabla 14*Liderazgo y compromiso de la alta dirección*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	3.6
Medio	254	77.0
Alto	64	19.4
Total	330	100.0

Nota. Desarrollado por el investigador con los resultados de los datos obtenidos.

La tabla 14, muestra que de un 100% de los encuestados, un 77% de los usuarios afirman que el liderazgo como el compromiso de la alta dirección de la municipalidad, se encuentran en el nivel medio, siendo indicativo de que, la alta dirección cumple con generar las condiciones necesarias para lograr interacción y disponibilidad para la atención del usuario. Permitiendo mejorar los servicios que se brinda en la entidad, promoviendo la cultura de la calidad de servicio. Seguido por el 19.4% de los usuarios, quienes afirman que el liderazgo y como el compromiso de la alta dirección en la municipalidad se ubica en un nivel alto, lo que implica que la alta dirección está comprometido y cumple con las expectativas del usuario. Finalmente, el 3.5% de los usuarios consideran que tanto el liderazgo y como el compromiso de la alta dirección de la municipalidad del distrito de Cabanilla se encuentran en el nivel bajo, indicativo de que no se cumplió con brindar un servicio de calidad, en consecuencia, no satisfacer las necesidades del usuario.

Tabla 15*Cultura de la calidad de servicio en las personas*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	7.3
Medio	221	67.0
Alto	85	25.7
Total	330	100.0

Nota. Desarrollado por el investigador con los resultados de los datos obtenidos.

La tabla 15, muestra que de un 100% de los encuestados, un 67% del total de los usuarios, manifiestan que la cultura respecto a la calidad del servicio está en un nivel medio, es decir,

que muchos aspectos se desarrollan de manera adecuada, sin embargo, es todavía necesario la consideración de mejoras en el desarrollo de programas respecto a la calidad de servicio y la inducción a los colaboradores. Seguido por el 25.7% de los usuarios que consideran que la cultura de calidad de servicio en la municipalidad se encuentra en el nivel alto, lo que indica que ese porcentaje de usuarios tienen una percepción y experiencia positiva en cuanto a la cultura de calidad de servicio que tiene el colaborador de la municipalidad. Finalmente, el 7% afirma que la cultura de calidad del servicio en la municipalidad se encuentra en el nivel bajo, dando a conocer que todavía tiene debilidades para lograr una calidad de servicio óptima. Pero el mismo, tienen tendencia de mejoría, siendo necesario tomar aún más acciones.

4.1.4 Nivel de satisfacción del usuario

Para el que se planteó como segundo objetivo específico, el identificar el nivel de la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Cabanilla, 2022.

Tabla 16

Nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Cabanilla

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	4.5
Medio	265	80.3
Alto	50	15.2
Total	330	100.0

Nota. Desarrollado por el investigador con los resultados de los datos obtenidos.

En la tabla 16, muestra que de un 100% de los encuestados, un 80.3% de los usuarios, manifiestan que se encuentran medianamente satisfechos con el servicio brindado por parte de la entidad, en el que se toma en cuenta los siguientes elementos: el trato que reciben de los colaboradores de la entidad, la información que se les brinda a los usuarios, el tiempo de atención, la entrega del servicio que requiera el usuario y la posibilidad de acceder que tienen los usuarios a la municipalidad del distrito de Cabanilla. Seguido por un 15.2% de los usuarios encuestados, quienes catalogan la satisfacción del usuario en un nivel alto, lo que indica que se encuentran satisfechos con el servicio brindado en la municipalidad. Mientras que el 4.5% de los usuarios, afirman que se encuentra en un nivel bajo, dando cuenta que se encuentran insatisfechos con el servicio brindado en la municipalidad, ocasionando

percepciones y experiencias negativas respecto al servicio que brinda la entidad.

4.1.5 Nivel de satisfacción de usuario por dimensiones

Para la identificación del nivel en satisfacción que tienen los usuarios en la municipalidad del distrito de Cabanilla, tomó consideración 6 dimensiones para la recolección de los datos necesarios, a fin de lograr el objetivo planteado, los cuales se detallan en lo siguiente.

Tabla 17

Trato profesional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	4.2
Medio	254	77.0
Alto	62	18.8
Total	330	100.0

Nota. Desarrollado por el investigador con los resultados de los datos obtenidos.

La tabla 17, muestra que de un 100% de los encuestados, un 77% de estos usuarios afirman que, el trato profesional de todos los colaboradores de la municipalidad distrital de Cabanilla se encuentra en el nivel medio de satisfacción, lo que indica que se cumple con algunas de las condiciones en los elementos de dar un buen trato al usuario, el respeto, la amabilidad, sobre todo, el trato que se brinda al usuario, conforme al servicio solicitado y/o requerido. Seguido por el 18.8% de los usuarios que afirman que el trato profesional de los colaboradores se encuentra en un nivel alto, por lo que la municipalidad refleja un óptimo tratamiento, atención y/o servicio al usuario, cumpliendo con lo requerido y las expectativas que tienen los usuarios de la municipalidad. Finalmente, el 4.2% de los usuarios afirman que, el trato de los colaboradores se encuentra en el nivel bajo, por lo que los usuarios de la municipalidad distrital de Cabanilla, tienen una impresión negativa hacia los colaboradores, estando insatisfechos con el servicio que les haya brindado no cumpliendo con las expectativas que tiene el usuario respecto al servicio solicitado.

Tabla 18*Información*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	10.9
Medio	244	73.9
Alto	50	15.2
Total	330	100.0

Nota. Desarrollado por el investigador con los resultados de los datos obtenidos.

La tabla 18, muestra que de un 100% de los encuestados, un 73.9% de los usuarios, afirman que la información que se le da al usuario se encuentra en un nivel medio, en función a los elementos como la información que se brinda al usuario, una adecuada comunicación, claridad en las explicaciones que se brinda y las acciones que se despliega para conocer las necesidades de los usuarios. Seguido por el 15% de los usuarios, quienes afirman que la información obtenida se encuentra en el nivel alto, indicando que los detalles o información que brinda el colaborador es el esperado, de manera comprensible, detallada, completa y clara, conforme a la necesidad del usuario. Finalmente, el 10.9% de los usuarios, manifiestan que la información brindada en la municipalidad de encuentra en un nivel bajo, lo que indica que la información dada al usuario por parte del colaborador de la entidad no fue comprensible o adecuada.

Tabla 19*Tiempo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	47	14.2
Medio	157	47.6
Alto	126	38.2
Total	330	100.0

Nota. Desarrollado por el investigador con los resultados de los datos obtenidos.

En la tabla 19, muestra que de un 100% de encuestas, un 47.6% de los usuarios, manifiesta que el tiempo de espera para la atención en la municipalidad distrital de Cabanilla se encuentra

en un nivel medio, es decir, que los usuarios obtienen los resultados en un tiempo medianamente prudente, el mismo que todavía no es posible considera optimo a las expectativas del usuario, donde es necesario considerar los elementos como el tiempo de atención, el tiempo de espera y la capacidad de respuesta que tienen los colaboradores de la entidad. Mientras que el 38.2% de los usuarios, considera que el tiempo de espera, la atención y/o servicio brindado por la municipalidad se encuentra en el nivel alto. Siendo este en consecuencia, que se brinda un servicio adecuado, mostrando que se encuentran satisfechos. Finalmente, el 14.2% de los usuarios, afirma que el tiempo de espera para la atención, se encuentra en un nivel bajo, dando muestra de la existencia de debilidades en la optimización del tiempo para brindar el servicio solicitado por el usuario, ocasionando una insatisfacción en cada uno de ellos por la respuesta que no se dio en un tiempo apropiado.

Tabla 20

Resultado de gestión y/o entrega

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	4.2
Medio	217	65.8
Alto	99	30.0
Total	330	100.0

Nota. Desarrollado por el investigador con los resultados de los datos obtenidos.

La tabla 20, muestra que de un 100% de los encuestados, un 65.8% de los usuarios, considera que los resultados de gestión o entrega de los servicios en la municipalidad se encuentran en el nivel medio, indicativo de que, se cumple parcialmente con la entre oportuna de resultados a las solicitudes, requerimientos que realizan los usuarios a la municipalidad. Así mismo, se encuentran parcialmente satisfechos con los procedimientos que se realiza para la obtención de dichos resultados, dando cuenta que es necesario realizar cambios necesarios para lograr celeridad en los trámites a realizar y dar respuesta optima y sin errores al usuario. Mientras que el 30% de los encuestados, afirman que se encuentra en el nivel alto respecto al logro de resultados, lo que significa que se encuentran satisfechos con el logro de resultados y los procedimientos que se realiza en la municipalidad. Finalmente, el 4.2% considera que el logro de resultados y entre del mismo, se encuentra en un nivel bajo, lo que significa que se encuentran insatisfechos con los resultados logrados en su petición, solicitud o requerimiento a la municipalidad.

Tabla 21*Accesibilidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	7.6
Medio	267	80.9
Alto	38	11.5
Total	330	100.0

Nota. Desarrollado por el investigador con los resultados de los datos obtenidos.

En la tabla 21, muestra que de un 100% de encuestas, un 80.9% manifiestan que el acceso a la municipalidad distrital de Cabanilla, está en el nivel medio, lo que significa, el usuario considera que su accesibilidad a la municipalidad es aceptable, pero todavía se pueden mejorar aspectos que contribuya a una calidad de servicio óptimo, lo que involucra las señalizaciones con el que cuenta la infraestructura de la municipalidad, el horario de atención con el que cuenta la municipalidad. Por otro lado, el 11.5% de los usuarios, afirman que la accesibilidad a la municipalidad se encuentra en un nivel alto, lo que indica que están satisfechos y se sienten cómodos en las instalaciones de la municipalidad, mientras que el 7.6% de los usuarios, manifiesta que la accesibilidad de la municipalidad está en el nivel bajo, dando cuenta que algunos consideran que su accesibilidad a la municipalidad, no es el apropiado, por lo que no se cumple con las expectativas del usuario.

Tabla 22*Confianza*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	50	15.2
Medio	204	61.8
Alto	76	23.0
Total	330	100.0

Nota. Desarrollado por el investigador con los resultados de los datos obtenidos.

La tabla 22, muestra que de un 100% de encuestas, el 61.8% de los usuarios afirman que la confianza en los colaboradores de la entidad se encuentra en el nivel medio, lo que significa que, los usuarios confían parcialmente en los colaboradores de la municipalidad. Seguidos

por el 23% de los usuarios, afirman que la confianza en los colaboradores de la municipalidad del distrito de Cabanilla, se encuentra en el nivel alto, lo que indica que tienen plena confianza en el cumplimiento de sus solicitudes o requerimientos, logrando con la satisfacción del usuario, mientras que el 15% de los usuarios, afirma la confianza en los colaboradores de la municipalidad, se encuentra en el nivel bajo, dando cuenta de que algunos usuarios desconfían en que se pueda lograr una respuesta o servicio adecuado, por lo que se encuentran insatisfechos con los mismos., no cumpliendo con las expectativas del usuario.

4.2 DISCUSIÓN

4.2.1 Relación de la gestión de calidad y satisfacción del usuario

Habiendo obtenido resultados del estudio la gestión de calidad de los servicios y de la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Cabanilla, 2022, entre diversos autores que buscaron responder la correlación existente entre las variables de la gestión de la calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario.

Por lo que, entre los autores con los que se tiene similitud, se encuentra Naranjo (2020), quien logró como resultado que existe una correlación positiva moderada con una correlación de 0.626 (62.6%), a su vez, el 37,96% afirma que se encuentran muy insatisfechos con los servicios brindados. De la misma forma, el autor Quispe (2022), en su estudio logró como resultado que existe una relación significativa con un p valor de 0,648 de la gestión de calidad de servicio respecto a la satisfacción de los usuarios. Por lo que es posible contrastar los resultados obtenidos en la presente investigación, dónde se halló un p valor = 0.000 y un Rho 0,681 lo que implica que existe una correlación positiva y moderada de la gestión de calidad de los servicios respecto a la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Cabanilla, 2022, contrastando los resultados obtenidos en la investigación desarrollada en el distrito de Cabanilla. Lo que evidencia que en las investigaciones se obtiene como resultado con un grado de correlación positiva moderada. A diferencia de, Cahuana (2023), en su estudio obtuvo como resultado que la Rho de Spearman $r = 0,816$ lo que determina que existe una relación significativa. Lo que tomando en cuenta la cantidad muestral de población puede deberse al mismo o el instrumento aplicado en el estudio, de la misma forma el autor Fuentes (2018), concluyo con un resultado de que efectivamente existe una correlación directa, significativa de gestión administrativa respecto a

la satisfacción de sus usuarios de la municipalidad de la provincia mariscal Nieto en Moquegua, 2017. Lo que puede deberse a la variación de la cantidad de población tomada como muestra que es de 86 personas a quienes aplicaron su instrumento o al instrumento mismo desarrollado para la investigación.

4.2.2 Nivel de gestión de la calidad de servicio

Es posible contrastar con el autor Collanqui (2020), encontró que un 71% del total de los usuarios perciben un servicio de calidad media, el 27% percibe una calidad de nivel bajo del servicio obtenido y el otro porcentaje mínimo de un 3% afirman que perciben servicio público de calidad en la sub gerencia de transporte y seguridad vial. De la misma manera, el autor Vilca (2018) obtuvo como resultado que un 40,87% de los entrevistados perciben que se les brinda algunas veces una respuesta adecuada, de los que se detalla que, el 22,61% casi siempre, el 18,26% siempre, así mismo el 10,43% casi nunca recibe una respuesta, de igual modo el 7,83% nunca recibe una respuesta esperada. De la misma forma el autor Ramirez (2020), en su investigación encontró que 43.1% de los usuarios afirman que tienen un nivel moderado en la gestión de la calidad de servicio, seguido del 28.9% que asegura tienen un nivel alto, mientras que el 27.9% de los usuarios afirman que tiene un nivel bajo. Los cuales sostiene y contrasta con los resultados obtenidos en la presente investigación, se encuentra halló que el 73% de los usuarios afirman que en la municipalidad distrital de Cabanilla, se tiene una gestión de la calidad de servicio de nivel medio, seguido por el 15.8% de los encuestados, quienes afirman que, la gestión de calidad de los servicios en la entidad se encuentra en un nivel bajo y finalmente el 11.2% de los encuestados, afirman que la municipalidad está en un nivel alto respecto a la gestión de calidad de los servicios, ratificando los resultados logrados por los autores considerados en los antecedentes.

4.2.3 Nivel de satisfacción del usuario

Respecto a los resultados obtenidos respecto al nivel de satisfacción del usuario, tenemos resultados similares con el autor Vilca (2018) en su investigación encontró que el 17.39% de los encuestados determinan un nivel de satisfacción del administrado como bajo, mientras que el 47.83% de los encuestados afirman que la satisfacción del administrado es media y el 34.78% de los usuarios establecen que existe una satisfacción alta. De la misma forma el autor Ramirez (2020), en su investigación, encontró que el 43.1% de los usuarios afirman que tienen un nivel moderado en la gestión de la calidad de servicio, seguido del 28.9% que asegura tienen un nivel alto, mientras que el 27.9% de los usuarios afirman que tiene un nivel

bajo. A su vez, Carhuapoma y Escobar (2019), en su investigación encontró que, el 12% de servidores consideran que la gestión administrativa es muy desfavorable, el 12,0% consideran que es desfavorable, seguido por el 52,0% quienes consideran que es favorable y el 24,0% consideran que es muy favorable, de la misma forma Holguín y Escobar (2024), quien logró como resultado que los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio que brindan. Lo que contrasta con la presente investigación donde se encontró que, el 80.3% de los usuarios, manifiestan que se encuentran medianamente satisfechos, mientras un 15.2% del total de los usuarios que fueron encuestados, catalogan la satisfacción de los usuarios en un nivel alto y finalmente el 4.5% de los usuarios, afirman que está en el nivel bajo en relación a la satisfacción de sus usuarios en la municipalidad del distrito de Cabanilla. Sin embargo, se encuentran diferencias porcentuales en los resultados obtenidos, lo que puede representar una variación respecto a la muestra considerada para cada una de ellas o el instrumento estructurado.

CONCLUSIONES

Primera. Se concluye en que, si existe correlación de las variables de gestión de calidad de servicio con la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Cabanilla. Puesto que se obtuvo un P valor = $0.000 < 0.05$ aceptando la hipótesis alterna, donde existe una correlación significativa positiva con un valor Rho 0.681. Lo que implica que estas variables de gestión de calidad del servicio y variable de satisfacción de los usuarios se asocian. Por lo que, para lograr la satisfacción de usuario es necesario garantizar una adecuada gestión de la calidad de servicio, haciendo énfasis en los componentes donde se muestra debilidades como el conocer tanto las necesidades y también las expectativas de sus usuarios, el valor del servicio que se brinda, el fortalecer los servicios y cultura del servicio. Para la variable de satisfacción del usuario, considera el fortalecimiento en la mejora del trato que recibe el usuario, la información que se les brinda, el tiempo de atención y el tiempo de espera para el servicio.

Segunda. Respecto al nivel en el que se encuentra la gestión de calidad de los servicios de la municipalidad del distrito de Cabanilla, los usuarios consideran que se encuentra en un nivel medio, con un 73% del total. Lo que indica que, de parte de la entidad se cumple con algunos estándares mínimos de gestión de la calidad de servicio. Sin embargo, todavía se tiene un porcentaje que está insatisfecha con la calidad de servicio que brinda la municipalidad el que representa un 15.8% de los usuarios, mientras que el 11.2% están conformes con el servicio obtenido. Dando cuenta que aún se tienen debilidades, considerando las dos dimensiones con mayor porcentaje de insatisfacción de los usuarios son el conocimiento e identificación de las necesidades como de las expectativas de sus usuarios y fortalecimiento del servicio, que son considerados por los usuarios para obtener un adecuado servicio.

Tercera. Para el nivel de satisfacción del usuario que recurre o demanda de los servicios de la municipalidad distrital de Cabanilla, ubican en un nivel medio de satisfacción logrado con el servicio brindado por la municipalidad, que representa el 80.3%. Siendo posible afirmar que, el porcentaje de los usuarios insatisfechos es en menor porcentaje con un 5%, por lo que se tiene que se tiene una tendencia a mejora en cuanto a la satisfacción del usuario representado por el 15.2% en nivel alto. Sin embargo, es requerido considerar las mejoras principalmente en la respuesta o servicio que se brinda al usuario, de la misma manera la pronta respuesta que se le da al usuario de acuerdo a lo requerido o solicitud del usuario, lo que puede mejorar el nivel de satisfacción de los mismos.

RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda a la municipalidad distrital de Cabanilla tome las acciones necesarias para la implementación de los medios y recursos para la mejora de la gestión de calidad en el distrito de Cabanilla. Entre ellas, la implementación de programas de capacitación para los colaboradores de la municipalidad, en temas de adecuada atención de los usuarios, la concientización de una pronta respuesta a los mismos; a fin de inculcar valores de los que puedan garantizar un adecuado tratamiento a los usuarios, una capacidad y habilidades óptimas para la solución de problemas entorno a las solicitudes de los usuarios. Tomando en cuenta lo propuesto por la norma técnica para implementar la gestión de la calidad del servicio. Así mismo, considerando agentes externos a los colaboradores de la entidad, tal es el caso de la adecuación de la infraestructura para la comodidad del usuario, una adecuada señalización para la orientación del usuario. Debido a que una adecuada gestión de calidad del servicio de la entidad, recae consecuentemente en la satisfacción de todos sus usuarios.

Segunda. Se recomienda a la municipalidad distrital de Cabanilla, iniciar con un plan de actividades en la capacitación de los colaboradores respecto a la consideración del conocimiento las necesidades y también de las expectativas del usuario, para brindar servicios de calidad. De la misma forma, la consideración de la innovación constante del equipamiento y medios necesarios para lograr una comunicación efectiva; de tal forma que todos son partícipes de cada una de las acciones que sea para el fortalecimiento en el valor de gestión de calidad de los servicios que la municipalidad brinda con la finalidad de mejorar los servicios en la municipalidad distrital de Cabanilla.

Tercera. Se recomienda a la municipalidad distrital de Cabanilla que, para lograr que los usuarios se sientan plenamente satisfechos con los resultados, respuestas obtenidas o servicio brindado en la municipalidad, es necesario la implementación de todos los recursos, como es el caso de los instrumentos de gestión y la consideración de la simplificación administrativa de acuerdo a lo establecido por la ley de la modernización del estado, evitando incomodidades de los usuarios. De la misma forma la adecuación de la accesibilidad a las instalaciones y a la información de parte de la municipalidad, tomando en cuenta que la población que recurre a la entidad por algún determinado servicio, puede encontrarse desconcertado al no ubicar las dependencias que forma parte del mismo.

REFERENCIAS

- Banco de Desarrollo de América Latina [CAF]. (2018). *La confianza en instituciones públicas, clave para el crecimiento de América Latina*. Banco de Desarrollo de América Latina, 4. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2018/04/la-confianza-en-instituciones-publicas-clave-para-el-crecimiento-de-america-latina/>
- Becerra, M., Yaneth, G., Buitrago, R., Julio, C., Mariño, U., & Tatiana, A. (2020). *Elementos determinantes para la gobernanza de ciudades incluyentes*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25, 1347-1361. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i92.34266>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom. Obtenido de <https://docplayer.es/11821713-Introduccion-a-la-metodologia-de-la-investigacion.html>
- Bañuelos, V. H., García, F. de M., Vega, R. M., & Llamas, B. I. (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 12(24), 70-96. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v12i24.318>
- Castillo, A. S. (2022, agosto). *Ficha de validación del instrumento* [Documento técnico]. Universidad Nacional de Piura. <https://ru.scribd.com/document/594610303/Ficha-de-validacion-del-instrumento-primera-variable-Ing-Aldo-Segismundo-Pereda-Castillo>
- Cahuana, M. E., Calsina B. P., & Rado, G. F. (2023). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la Región de Puno. *Waynarroque Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 3(1), 33-46. <https://doi.org/10.47190/rcsaw.v3i1.53>
- Carhuapoma, R. N., & Escobar, Z. (2019). La gestión administrativa en la calidad de servicios del Instituto Nacional de Estadística e Informática – sede Huancavelica, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio UNH. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3055>
- Cepeda, J. P., & Cifuentes, W. E. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. *Una Revisión Literaria. PODIUM*, 201(9), 35-54. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7291244.pdf>

- Collanqui Apaza, K. G. (2020). *Percepción de calidad de servicio en los usuarios de la Sub Gerencia de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca 2019* (p. 81). [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4603>
- Comisión Económica para América Latina [CEPAL]. (2014). *La innovación pública es crucial para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos*. 3. <https://www.cepal.org/es/comunicados/la-innovacion-publica-es-crucial-para-mejorar-la-calidad-de-vida-de-los-ciudadanos>
- Conejero, E. (2014). Valor Público: Una Aproximación Conceptual. *3Ciencias Empresa*, 3(1), 30–41. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4817944>
- Congreso de la Republica. (2003). Ley 27972. *Congreso de la Republica del Perú*, 36. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/5CC9B1D67316CE38052575C5005EC97E/\\$FILE/ds005_90_pcm_reglamento_ley_de_bases_carrera_publica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/5CC9B1D67316CE38052575C5005EC97E/$FILE/ds005_90_pcm_reglamento_ley_de_bases_carrera_publica.pdf)
- Defensoria del Pueblo. (2016). *Reporte de Supervisión sobre la implementación del Libro de Reclamaciones en los Gobiernos Regionales y en las Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento Año 2015*. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjC_vHXwvT3AhU6AbkGHdbxA8QQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.defensoria.gob.pe%2Fwp-content%2Fuploads%2F2019%2F01%2FReporte-Libros-de-Reclamaciones-2015.pdf&usg=AOvVaw1
- Deming, W. E. (1986). *Calidad Productividad y Competitividad la Salida de la Crisis* (Vol. 2). (J. N. Medina, & M. G. Ballester, Edits.) Madrid: Dias de Santos SA. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=true>
- Fernández, I. (1982). *Construcción de una escala de actitudes tipo Likert*. 1-5. <https://www.insst.es/documents/94886/195574/NTP+15+Construcción+de+una+escala+de+actitudes+tipo+Likert.pdf/f5eee915-e80d-4c50-8f9f-5783e64f4449>
- Fuentes, J. (2018). *Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017* (p. 74). [Tesis de Licenciatura,

Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12819/488>

Holguín, N., & Escobar, M. (2024). Quality of service and its impact on user satisfaction at the universal window of the public company Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador. *Journal Scientific MQRInvestigar*, 8(2), 136–151.
<https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/1231/4462>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). Portal de Transparencia INEI.
Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/poblacion-y-vivienda/>

Ishikawa, K. (1989). *Introducción al Control de Calidad* (Díaz de Santos (ed.); Primera).
https://web.instipp.edu.ec/Libreria/libro/Kaoru_Ishikawa_Introduccion_Al_Control_d.pdf

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34(0), 349-368.
https://doi.org/10.5209/rev_dcin.2011.v34.36463

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2010). Metodología de la investigación. En *Mc Graw Hill* (5.ª ed., Vol. 39, Número 2). <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación* (S. A. Mc GRAW HILL EDUCATION (ed.); 6.ª ed.). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herrera, A. N. (1998). *Notas sobre psicometría. Guía para el curso de psicometría*. Universidad Nacional de Colombia. <https://pdfcoffee.com/herrera-a-1998-notas-de-psicometria-1-2-historia-de-psicometria-y-teoria-de-la-medida-5-pdf-free.html>

Holguín, N., & Escobar García, M. (2024). Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador. *MQRInvestigar*, 8(2), 136 151.
<https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.136151>

Humblet, M., Zarka-Martres, A., Trbilock, B., & Gernigon, A. (2001). Las normas internacionales del trabajo. *ILO*, 733. <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--->

ed_norm/---normes/documents/publication/wcms_087694.pdf

Ley N° 27658. (2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. *Congreso de la República del Perú*, 5.

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestión. *Revista Electronica de Investigacion Educativa*, 20(1), 38–47. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038#:~:text=Este tipo de escala surgió,1932%3B Edmondson%2C 2005).

Matilla, A. (1913). Derecho Administrativo y servicio público. Trazos Inconclusos Desde una Perspectiva Histórica. *Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM*, 1, 383–450. <file:///C:/Users/HP/Downloads/derecho-administrativo-y-servicio-publico-trazos-inconclusos-desde-una-perspectiva-historica.pdf>

Maydana, A. D. (2022). Evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020 [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/19815>

Naranjo, R. G. (2020). La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31521>

Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2016). La Gestión de la Calidad. Obtenido de World Tourism Organization: <https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2016-07-01/la-gestion-de-la-calidad-esencial-para-la-competitividad-de-los-destinos-tu>

Osorio, Y. (2021). Calidad de servicio público y gestión del talento humano en el Gobierno Regional de Huancavelica, 2018 [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio UNH. <https://hdl.handle.net/20.500.14597/4289>

Párraga, K., & Ubillús, J. (2023). Gestión de calidad del servicio de atención al contribuyente en el Servicio de Rentas Internas de Manabí (Ecuador). *MQR Investigar*, 7(4), 1481–1496. <https://doi.org/10.56048/mqr20225.7.4.2023.1481-1496>

Presidencia del Consejo de Ministro [PCM]. (2019). *Norma tecnica para la gestion de la*

calidad de servicios en el sector publico. Subsecretaria de Calidad de Atención al Ciudadano, 54. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-Técnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>

Portal de Transparencia. (2022). Municipalidad distrital de Cabanilla. Obtenido de <https://municabanilla.com.pe>

Quispe, D. (2022). Gestión de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Huancavelica-2021. *Tesis, 1*, 94. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/4541>

Ramirez, F. (2020). *Gestión de la calidad de servicio y la productividad en la Municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2020 Tesis*. En Dirección general de Investigación (p. 93). [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4533>

Rayport, J., & Jaworski, B. (2004). Muestre su mejor cara. *Harvard Business Review*, 82(12), 57–65. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/\\$FILE/corneral.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/$FILE/corneral.pdf)

Rey, C. (2000). *La satisfacción del usuario: Un concepto en alza*. Canales de Documentación, 3, 139-153. <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>

Reyes, L. M., & Veliz, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa [Artículo]. Polo del Conocimiento: Revista Científico Profesional, 6(4), 570-591. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2586/5404>

Rodríguez-Arana, M. J. (2013). Sobre las transformaciones del Derecho Público, de Leon Duguit. *Revista de Administración Pública*, 190(2013), 61–100. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjbw6ejj5CDAXvFLkGHbjKCxAQFnoECAoQAQ&url=https%3A%2F%2Fdia.net.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4250918.pdf&usg=AOvVaw3e-h3OW5NHR-aFvB3Ga0BW&opi=89978449>

Secretaría de Gestión Pública [SGP]. (2019). *Manual para la implementación de la norma*

técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. 122.
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/Manual-amigable-de-la-NT-de-Calidad.pdf>

Silva-Ordoñez, I., Jiménez-Silva, W., Santamaría-Freire, E., & Villalba-Miranda, R. (2019). Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 83–95.
<https://doi.org/10.31876/rcs.v25i2.27350>

Supo, J. (2016). *Cómo validar un instrumento: Aprende a crear y validar instrumentos como un experto*. Copyright, 53. http://www.cua.uam.mx/pdfs/coplavi/s_p/doc_ng/validacion-de-instrumentos-de-medicion.pdf

Ventura, W. (11 de Noviembre de 2020). La calidad de los servicios públicos en el Perú. *Universidad Continental*. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>

Vilca Apaza, C. (2018). *Influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción de los Administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana 2016* (p. 64). Tesis de Licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui.
<https://hdl.handle.net/20.500.12819/355>

Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*. *Dialnet*, 4(7).
<https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLA, 2022								
PREGUNTAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES Y RANGO	METODOLOGÍA
<p>Pregunta general</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Cabanilla?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Cabanilla.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Cabanilla.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Gestión de la calidad de servicio</p>	<p>- Conocer las necesidades y expectativas de las personas</p> <p>- Identificar el valor del servicio</p> <p>- Fortalecer el servicio</p> <p>- Medir y analizar la calidad de servicio</p> <p>- Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección</p> <p>- Cultura de calidad de servicio en las personas</p>	<p>Nivel de explicación sobre los tipos servicios que realizan.</p> <p>Nivel de información sobre los requisitos a reunir para el acceso al servicio.</p> <p>Nivel accesibilidad del usuario al libro de reclamaciones.</p> <p>Nivel de amabilidad recibida por el colaborador de la Municipalidad.</p> <p>Nivel de trato profesional del colaborador en la Municipalidad.</p> <p>Nivel de explicación de los procedimientos a realizar en las diversas etapas de los tramites.</p> <p>Nivel de explicación respecto al tiempo de espera para la obtención de resultados.</p> <p>Grado de eficiencia del colaborador de la municipalidad.</p> <p>Nivel de disposición de medios alternos para una mejor comunicación como: correo, teléfono fijo, celular, entre otros.</p> <p>Nivel de comunicación de las actividades de la institución por medios de comunicación, radio, televisión, entre otros.</p> <p>Grado de mejoras y/o cambios en la municipalidad.</p> <p>Nivel de servicio combinado con otras instituciones en la municipalidad.</p> <p>Grado de disponibilidad de los altos directivos de la municipalidad para la atención al usuario.</p> <p>Nivel de inducción a los colaboradores.</p> <p>Nivel de desarrollo sobre programas de formación en calidad de servicio.</p> <p>Nivel de búsqueda del conocimiento sobre calidad de servicio en la municipalidad.</p>	<p>1 al 4</p> <p>5 al 8</p> <p>9 al 11</p> <p>12 al 14</p> <p>15 y 18</p> <p>19 al 21</p>	<p>Variable 1.</p> <p>Gestión de la calidad de servicio</p> <p>Escala</p> <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi nunca</p> <p>3 = A veces</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5 = Siempre</p> <p>Rango para la identificación de los niveles:</p> <p>Bajo (21 - 48)</p> <p>Medio (49 - 76)</p> <p>Alto (77 - 105)</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Alcance:</p> <p>Descriptivo – Correlacional.</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental – transversal.</p> <p>Población:</p> <p>2334 habitantes</p> <p>Muestra:</p> <p>Muestreo probabilístico de 330 usuarios.</p>

<p>Preguntas específicas</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de gestión de la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Cabanilla?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Cabanilla?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>- Identificar el nivel de gestión de la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Cabanilla.</p> <p>- Identificar el nivel de satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Cabanilla.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>- El nivel de gestión de la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Cabanilla es medio.</p> <p>-El nivel de satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Cabanilla, es medio.</p>	<p>Variable 2</p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p>- Trato profesional</p> <p>- Información</p> <p>- Tiempo</p> <p>- Resultados de gestión/ entrega</p> <p>- Accesibilidad</p> <p>- Confianza</p>	<p>Nivel de satisfacción respecto al profesionalismo en el área correspondiente del colaborador de la Municipalidad.</p> <p>Nivel de satisfacción respecto al involucramiento e interés que demuestra el colaborador de la municipalidad.</p> <p>Nivel de satisfacción respecto de la igualdad en el trato mostrado por el colaborador de la Municipalidad.</p> <p>Nivel de fluidez en la comunicación del colaborador de la Municipalidad.</p> <p>Nivel de uso de palabras comprensibles para el usuario de parte del colaborador de la Municipalidad.</p> <p>Nivel de satisfacción con el tiempo de espera para su atención en la Municipalidad.</p> <p>Nivel de satisfacción con el tiempo de obtención de resultados en la Municipalidad.</p> <p>Nivel de satisfacción con los procedimientos para la obtención de un servicio en la Municipalidad.</p> <p>Nivel de satisfacción con los resultados logrados en la Municipalidad.</p> <p>Nivel de satisfacción con las señalizaciones que disponen dentro y fuera del palacio Municipal.</p> <p>Nivel de satisfacción con los horarios de atención de la Municipalidad.</p> <p>Nivel de confianza que transmite el colaborador de la Municipalidad.</p>	<p>1 al 4</p> <p>5 al 8</p> <p>9 al 11</p> <p>12 al 14</p> <p>15 al 18</p> <p>19 al 21</p>	<p>Variable 2.</p> <p>Satisfacción de usuario</p> <p>Escala</p> <p>1 = Muy insatisfecho</p> <p>2 = Insatisfecho</p> <p>3 = Indiferente</p> <p>4 = Satisfecho</p> <p>5 = Muy satisfecho</p> <p>Rango para la identificación de los niveles:</p> <p>Bajo (21 - 48)</p> <p>Medio (49 - 76)</p> <p>Alto (77 - 105)</p>	
---	---	---	---	---	---	--	--	--

Anexo 2. Validación de instrumento variable 1, gestión de la calidad de servicio, experto 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Creada por Ley N° 29074



VALIDEZ DE CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO – VARIABLE 1- GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

I. INFORMACIÓN GENERAL

TÍTULO:	GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLA, 2022
AUTOR:	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS, ADAPTADO POR: ITO CANAZA FRANKLIN EDY

II. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

APELLIDOS Y NOMBRES	ENCRIQUEZ MAMANI VITALIANO
DNI N°:	01324976
GRADO ACADÉMICO:	DOCTOR
TÍTULO PROFESIONAL:	CONTADOR PÚBLICO
LUGAR DE TRABAJO:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FECHA:	04/10/2022

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una equis (X) en el recuadro, según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores

- Deficiente: (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
- Regular: (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
- Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación de instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
1. PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en Los objetivos de investigación.			X	
2. COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
3. CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con Los conceptos que miden.			X	
4. SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			X	
5. OBJETIVIDAD	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
6. CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
7. ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
8. CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible.			X	



9. FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos teóricos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	X		
10. ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuestas bien definidas.		X	
CONTEO TOTAL		2	27	
(Realizar el conteo de acuerdo a la puntuación asignadas a cada indicador.		C	B	A
				TOTAL

Coficiente de validez $\frac{A+B+C}{30} = \frac{29}{30}$

Intervalos	Resultado
0.00-0.49	validez nula
0.50-0.59	validez muy baja
0.60-0.69	validez baja
0.70-0.79	validez aceptable
0.80-0.89	validez buena
0.90-1.00	validez muy buena

Calificación global

Mide el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba en el espacio el resultado obtenido.

Resultado	0.96
-----------	------

Vitaliano Enriquez Mamani
Firma y sello
Vitaliano Enriquez Mamani
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 1300

Anexo 3. Validación de instrumento variable 1, gestión de la calidad de servicio, experto 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Creada por Ley N° 29074



VALIDEZ DE CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO – VARIABLE 1- GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

I. INFORMACIÓN GENERAL

TÍTULO:	GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLA, 2022
AUTOR:	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS, ADAPTADO POR: ITO CANAZA FRANKLIN EDY

II. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

APELLIDOS Y NOMBRES	Nollisaca Pocco Jaime Pedro
DNI N°:	02437421
GRADO ACADÉMICO:	Magister Scientiae
TÍTULO PROFESIONAL:	Ingeniero Economista
LUGAR DE TRABAJO:	UNAJ
FECHA:	04-10-2022

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una equis (X) en el recuadro, según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores

1. Deficiente: (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular: (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación de instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
1. PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en Los objetivos de investigación.			X	
2. COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
3. CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con Los conceptos que miden.			X	
4. SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			X	
5. OBJETIVIDAD	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
6. CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
7. ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
8. CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible.		X		

9. FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos teóricos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			X	
10. ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuestas bien definidas.			X	
CONTEO TOTAL			2	27	
(Realizar el conteo de acuerdo a la puntuación asignadas a cada indicador.		C	B	A	TOTAL

Coeficiente de validez $\frac{A+B+C}{30} = \frac{29}{30}$

Intervalos	Resultado
0.00-0.49	Validez nula
0.50-0.59	validez muy baja
0.60-0.69	validez baja
0.70-0.79	validez aceptable
0.80-0.89	validez buena
0.90-1.00	validez muy buena

Calificación global

Mide el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba en el espacio el resultado obtenido.

Resultado	0.97
-----------	------

Firma y sello

 Jaime Pedro Multisaca Pacco
 INGENIERO ECONOMISTA
 CIP 105295

Anexo 4. Validación de instrumento variable 1, gestión de la calidad de servicio, experto 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Creada por Ley N° 29074



VALIDEZ DE CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO – VARIABLE 1- GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

I. INFORMACIÓN GENERAL

TÍTULO:	GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLA, 2022
AUTOR:	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS, ADAPTADO POR: ITO CANAZA FRANKLIN EDY

II. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

APELLIDOS Y NOMBRES	Condori Mamani Octavio
DNI N°:	02046307
GRADO ACADÉMICO:	Doctor
TÍTULO PROFESIONAL:	Ingeniero Economista
LUGAR DE TRABAJO:	UNAS
FECHA:	05-10-2022

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una equis (X) en el recuadro, según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores

- Deficiente: (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
- Regular: (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
- Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación de instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
1. PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en Los objetivos de investigación.			X	
2. COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
3. CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con Los conceptos que miden.			X	
4. SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			X	
5. OBJETIVIDAD	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
6. CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
7. ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.		X		
8. CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible.			X	

9. FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos teóricos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	X		
10. ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuestas bien definidas.	X		
CONTEO TOTAL		6	21	
(Realizar el conteo de acuerdo a la puntuación asignadas a cada indicador.		C	B	A
				TOTAL

Coefficiente de validez

A+B+C
30

=

27
30

Intervalos	Resultado
0.00-0.49	Validez nula
0.50-0.59	validez muy baja
0.60-0.69	validez baja
0.70-0.79	validez aceptable
0.80-0.89	validez buena
0.90-1.00	validez muy buena

Calificación global

Mide el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba en el espacio el resultado obtenido.

Resultado	0.90
-----------	------


Firma y sello

OCTAVIO BONDORI MANRIQUE
Ing° Economista
Reg. GIP N° 35000

Anexo 5. Validación de instrumento variable 2, satisfacción del usuario, experto 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Creada por Ley N° 29074



VALIDEZ DE CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO – VARIABLE 2 - SATISFACCIÓN DEL USUARIO

I. INFORMACIÓN GENERAL

TÍTULO:	GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLA, 2022
AUTOR:	ITO CANAZA FRANKLIN EDY

II. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

APELLIDOS Y NOMBRES	ENRIQUETA MAMANI VITALIANO
DNI N°:	01324976
GRADO ACADÉMICO:	DOCTOR
TÍTULO PROFESIONAL:	CONTADOR PÚBLICO
LUGAR DE TRABAJO:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FECHA:	04/10/2022

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una equis (X) en el recuadro, según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores

1. Deficiente: (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular: (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación de instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
1. PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en Los objetivos de investigación.			X	
2. COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
3. CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con Los conceptos que miden.			X	
4. SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			X	
5. OBJETIVIDAD	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
6. CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.	X			
7. ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
8. CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible.	X			

9. FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos teóricos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).		X		
10. ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuestas bien definidas.		X		
CONTEO TOTAL			4	24	
(Realizar el conteo de acuerdo a la puntuación asignadas a cada indicador.		C	B	A	TOTAL

Coefficiente de validez $\frac{A+B+C}{30} = \frac{28}{30}$

Intervalos	Resultado
0.00-0.49	validez nula
0.50-0.59	validez muy baja
0.60-0.69	validez baja
0.70-0.79	validez aceptable
0.80-0.89	validez buena
0.90-1.00	validez muy buena

Calificación global

Mide el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba en el espacio el resultado obtenido.

Resultado	0.93
-----------	------

Vitaliano Enriquez Mamani
Firma y sello

Vitaliano Enriquez Mamani
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 1300

Anexo 6. Validación de instrumento variable 2, satisfacción del usuario, experto 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Creada por Ley N° 29074



VALIDEZ DE CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO – VARIABLE 2 - SATISFACCIÓN DEL USUARIO

I. INFORMACIÓN GENERAL

TÍTULO:	GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLA, 2022
AUTOR:	ITO CANAZA FRANKLIN EDY

II. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

APELLIDOS Y NOMBRES	Mullisaca Pacco Jaime Pedro
DNI N°:	02437421
GRADO ACADÉMICO:	Magister Scientiae
TÍTULO PROFESIONAL:	Ingeniero Economista
LUGAR DE TRABAJO:	UNAJ
FECHA:	04-10-2022

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una equis (X) en el recuadro, según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores

1. Deficiente: (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular: (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena: (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación de instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
1. PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en Los objetivos de investigación.			X	
2. COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
3. CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con Los conceptos que miden.			X	
4. SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			X	
5. OBJETIVIDAD	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
6. CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
7. ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.		X		
8. CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible.		X		

9. FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos teóricos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			X	
10. ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuestas bien definidas.			X	
CONTEO TOTAL			4	24	
(Realizar el conteo de acuerdo a la puntuación asignadas a cada indicador.		C	B	A	TOTAL

Coefficiente de validez

A+B+C
30

=

28
30

Intervalos	Resultado
0.00-0.49	validez nula
0.50-0.59	validez muy baja
0.60-0.69	validez baja
0.70-0.79	validez aceptable
0.80-0.89	validez buena
0.90-1.00	validez muy buena

Calificación global

Mide el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba en el espacio el resultado obtenido.

Resultado	0,93
-----------	------

Firma y sello

Jaime Pedro Mullisaca Pocco
INGENIERO ECONOMISTA
CIP 105295

Anexo 7. Validación de instrumento variable 2, satisfacción del usuario, experto 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Creada por Ley N° 29074



VALIDEZ DE CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO – VARIABLE 2 - SATISFACCIÓN DEL USUARIO

I. INFORMACIÓN GENERAL

TÍTULO:	GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLA, 2022
AUTOR:	ITO CANAZA FRANKLIN EDY

II. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

APELLIDOS Y NOMBRES	Condori Mamani Octavio
DNI N°:	02046307
GRADO ACADÉMICO:	Doctor
TÍTULO PROFESIONAL:	Ingeniero Economista
LUGAR DE TRABAJO:	UNJ
FECHA:	05-10-2022

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una equis (X) en el recuadro, según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores

1. Deficiente: (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular: (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación de instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
1. PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en Los objetivos de investigación.			X	
2. COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
3. CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con Los conceptos que miden.			X	
4. SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			X	
5. OBJETIVIDAD	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
6. CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
7. ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
8. CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible.			X	

9. FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos teóricos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	X		
10. ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuestas bien definidas.	X		
CONTEO TOTAL		4	24	
(Realizar el conteo de acuerdo a la puntuación asignadas a cada indicador.		C	B	A
				TOTAL

Coefficiente de validez $\frac{A+B+C}{30} = \frac{28}{30}$

Intervalos	Resultado
0.00-0.49	Validez nula
0.50-0.59	validez muy baja
0.60-0.69	validez baja
0.70-0.79	validez aceptable
0.80-0.89	validez buena
0.90-1.00	validez muy buena

Calificación global

Mide el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba en el espacio el resultado obtenido.

Resultado	0.93
-----------	------


Firma y sello

OSYAVIO CONDORI MARCANI
Ing. Economista
Reg. CIP N° 35000

Anexo 8. Instrumento de investigación variable 1, gestión de la calidad de servicio
CUESTIONARIO SOBRE GESTION DE CALIDAD DE SERVICIO

Instrucciones: Estimados usuarios la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre la gestión de calidad de servicio que tiene la Municipalidad distrital de Cabanilla y si Ud. está satisfecho con los servicios que brindan, lo cual le agradezco marcar con una “X” en el número que Ud. crea conveniente, tiene carácter de anónima y su procesamiento será reservado por lo que le pedimos SINCERIDAD en sus respuestas.

Género: Masculino () Femenino ()

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

NN	ÍTEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 01: CONOCER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS						
1	Se han identificado las características de los usuarios que acceden al servicio que brinda la municipalidad					
2	Se cuenta con los medios y métodos, que permitan recoger las necesidades y expectativas de los usuarios					
3	Se conocen las necesidades y expectativas que demandan los usuarios que reciben el servicio que brinda la municipalidad					
4	Se ha analizado la información recabada sobre las necesidades y expectativas de los usuarios					
DIMENSIÓN 02: IDENTIFICAR EL VALOR DEL SERVICIO						
5	Los servicios actuales que brinda la municipalidad, cubren las necesidades y expectativas de los usuarios					
6	Los servicios son entregados al segmento de usuarios definidos					
7	Se han establecido los mecanismos de cómo y cuándo se entregan los servicios					
8	Las oportunidades del entorno, han sido identificadas e incluidas en los servicios					
DIMENSIÓN 03: FORTALECER EL SERVICIO						
9	Los servicios son entregados oportuna y adecuadamente					
10	Se ha implementado medios para mejorar la comunicación (correo, celular, redes sociales, otros)					
11	Se tiene identificado los canales de entrega (presencial, virtual u otros) que permitan ofrecer el servicio a los usuarios					
12	Publica o hace de conocimiento general las actividades que desarrolla o por desarrollar					
DIMENSIÓN 04: MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO						
13	Se cuentan y aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de los usuarios					
14	Se han realizado mediciones periódicas sobre la satisfacción de los usuarios					
15	Se han realizado mejoras sobre las mediciones resultantes en materia de satisfacción de los usuarios					
DIMENSIÓN 05: LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN						

16	La alta Dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción de los usuarios que acceden al servicio de la municipalidad						
17	La alta Dirección comunica los logros de la mejora de los servicios que ofrece la municipalidad						
18	La alta Dirección promueve una cultura de calidad de servicio						
DIMENSIÓN 06: CULTURA DE CALIDAD DE SERVICIO EN LOS USUARIOS							
19	Se contempla como parte del Programa de inducción al servidor público, que se incorpora a la entidad, alguna materia sobre calidad de servicio en los usuarios						
20	Se han desarrollado Programas de formación en cultura de calidad de los servicios						
21	Se realizan encuestas para conocer el nivel de desarrollo de la cultura de la calidad en la municipalidad						

Anexo 9. Instrumento de investigación variable 2, satisfacción del usuario
CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones: Estimados usuarios la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre la gestión de calidad de servicio que tiene la Municipalidad distrital de Cabanilla y si Ud. está satisfecho con los servicios que brindan, lo cual le agradezco marcar con una “X” en el número que Ud. crea conveniente, tiene carácter de anónima y su procesamiento será reservado por lo que le pedimos SINCERIDAD en sus respuestas.

Género: Masculino () Femenino ()

MUY INSATISFECHO	1	INSATISFECHO	2	INDIFERENTE	3	SATISFECHO	4	MUY SATISFECHO	5
------------------	---	--------------	---	-------------	---	------------	---	----------------	---

ni	ÍTEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 01: TRATO PROFESIONAL						
1	¿Cómo se siente con la atención que le da el trabajador de la municipalidad?					
2	¿Cómo se siente respecto al conocimiento del trabajador de la municipalidad que le atiende?					
3	¿Cómo se siente con el interés que demuestra el trabajador en solucionar su problema?					
4	¿Cómo se siente con el trato que le ofrece el trabajador de la municipalidad en su condición de usuario?					
DIMENSIÓN 02: INFORMACIÓN						
5	¿Cómo se siente con la información brindada por el trabajador respecto a los servicios que brinda la municipalidad?					
6	¿Cómo se siente con la fluidez en la comunicación con el trabajador de la municipalidad?					
7	¿Cómo se siente con la manera de expresión del trabajador de la municipalidad, es claro y comprensible?					
8	¿Cómo se siente respecto a los documentos que les facilitan en la municipalidad para conocer sus necesidades y expectativas como usuario del servicio?					
DIMENSIÓN 03: TIEMPO						
9	¿Cómo se siente con el tiempo de espera para su atención en la municipalidad?					
10	¿Cómo se siente con el tiempo de espera para la obtención de resultados y/o respuesta respecto al servicio solicitado a la municipalidad?					
11	¿Cómo se siente con la capacidad de respuesta del colaborador de la municipalidad?					
DIMENSIÓN 04: RESULTADOS DE GESTIÓN Y/O ENTREGA						
12	¿Cómo se siente con los procedimientos y requisitos para obtener un servicio en la municipalidad?					
13	¿Cómo se siente con los resultados logrados respecto al servicio brindado por la municipalidad?					
14	¿Cómo se siente con las facilidades de tramite brindado en la municipalidad?					
DIMENSIÓN 05: ACCESIBILIDAD						
15	¿Cómo se siente con la ubicación de las oficinas de la municipalidad, está en un lugar de rápido acceso?					

16	¿Cómo se siente con las señalizaciones implementadas por la municipalidad, le ayuda ubicar las oficinas para acceder a ellos?					
17	¿Cómo se siente con la ubicación del libro de reclamaciones de la municipalidad, está en un lugar visible?					
18	¿Cómo se siente con los horarios de atención en la municipalidad, son adecuados?					
DIMENSIÓN 06: CONFIANZA						
19	¿Se siente cómodo con el trato que le brinda el trabajador de la municipalidad?					
20	¿Cómo se siente cuando trata con el trabajador de la municipalidad, le inspira confianza?					
21	¿Cómo se siente cuando un colaborador de la municipalidad le ofrece su ayuda, se siente segura?					

Anexo 10. Baremos para medición de niveles

Tabla 23

Baremos para medición de niveles de la gestión de la calidad de servicio

	Bajo	Medio	Alto
Gestión de la calidad de servicio	[21-48]	[49-76]	[77-105]
Conocer las necesidades y expectativas de las personas	[4-8]	[9-14]	[15-20]
Identificar el valor del servicio	[4-8]	[9-14]	[15-20]
Fortalecer el servicio	[4-8]	[9-14]	[15-20]
Medir y analizar la calidad de servicio	[3-6]	[7-10]	[11-15]
Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección	[3-6]	[7-10]	[11-15]
Cultura de calidad de servicio en las personas	[3-6]	[7-10]	[11-15]

Nota. De elaboración propia.

Tabla 24

Baremos para medición de la satisfacción del usuario

	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción del usuario	[21-48]	[49-76]	[77-105]
Trato profesional	[4-8]	[9-14]	[15-20]
Información	[4-8]	[9-14]	[15-20]
Tiempo	[3-6]	[7-10]	[11-15]
Resultados de gestión/ entrega	[3-6]	[7-10]	[11-15]
Accesibilidad	[4-8]	[9-14]	[15-20]
Confianza	[3-6]	[7-10]	[11-15]

Nota. De elaboración propia.

Anexo 11. Rangos de validación de instrumento por juicio de experto

Tabla 25

Rangos de validación de instrumento por juicio de experto.

Rango del coeficiente	Nivel de validez
0.00 – 0.49	Validez nula
0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

Nota. Los rangos de validez propuestos y/o adecuados se basan en la evaluación por juicio de expertos, clasificándose los coeficientes desde validez nula hasta validez muy buena. Esta escala fue propuesta y adecuada por Herrera (1998) como guía para la medición psicométrica de instrumentos, y posteriormente adaptada por Castillo (2022) para su aplicación en instrumentos técnicos de investigación en la Universidad Nacional de Piura.

Anexo 12. Confiabilidad de instrumentos por elementos

Gestión de la calidad de servicio por elementos.

Elementos/ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregidos	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem N° 1	57.8273	181.639	0.735	0.943
Ítem N° 2	57.8212	185.296	0.593	0.946
Ítem N° 3	57.7515	180.272	0.785	0.943
Ítem N° 4	58.1091	181.824	0.669	0.944
Ítem N° 5	57.8394	180.932	0.73	0.943
Ítem N° 6	58.0212	183.34	0.726	0.943
Ítem N° 7	57.7545	188.101	0.522	0.947
Ítem N° 8	57.7061	182.737	0.649	0.945
Ítem N° 9	57.6273	182.654	0.705	0.944
Ítem N° 10	57.8152	179.428	0.83	0.942
Ítem N° 11	57.7727	180.596	0.797	0.942
Ítem N° 12	57.7848	180.984	0.731	0.943
Ítem N° 13	57.8788	186.915	0.599	0.945
Ítem N° 14	57.6303	184.817	0.72	0.944
Ítem N° 15	57.4394	186.873	0.668	0.944
Ítem N° 16	57.7	188.63	0.548	0.946
Ítem N° 17	57.5121	184.883	0.677	0.944
Ítem N° 18	57.5424	193.556	0.503	0.947

Ítem N° 19	57.7212	189.977	0.541	0.946
Ítem N° 20	57.5697	189.285	0.505	0.947
Ítem N° 21	57.5394	187.131	0.596	0.945

Satisfacción del usuario

Elementos/ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem N° 1	60.6242	119.81	0.408	0.913
Ítem N° 2	60.6455	116.296	0.567	0.909
Ítem N° 3	60.8818	118.755	0.41	0.913
Ítem N° 4	61.1515	118.099	0.44	0.912
Ítem N° 5	60.8879	116.398	0.474	0.912
Ítem N° 6	60.8636	118.209	0.418	0.913
Ítem N° 7	60.8515	116.078	0.51	0.911
Ítem N° 8	60.8545	113.298	0.714	0.906
Ítem N° 9	60.9091	112.66	0.738	0.905
Ítem N° 10	61.0727	120.001	0.345	0.914
Ítem N° 11	60.2758	113.72	0.576	0.909
Ítem N° 12	60.6061	112.215	0.746	0.905
Ítem N° 13	60.7758	120.557	0.359	0.913
Ítem N° 14	60.5788	117.132	0.47	0.912
Ítem N° 15	61.1606	118.05	0.402	0.913
Ítem N° 16	61.0545	122.897	0.267	0.915
Ítem N° 17	60.903	112.781	0.741	0.905
Ítem N° 18	60.9212	109.21	0.768	0.904

Ítem N° 19	60.9	113.622	0.67	0.907
Ítem N° 20	60.8879	111.158	0.752	0.905
Ítem N° 21	60.8909	111.034	0.746	0.905

Anexo 13. Población total que radica en el distrito de Cabanilla

N°	Distrito	Centro poblado	Integrantes	
			18 a 59 Años	60 a 70 Años
1	Cabanilla	Tiritan Pampa	0	1
2	Cabanilla	Lava De Rolata	23	2
3	Cabanilla	Orinoco	18	1
4	Cabanilla	Quechua Coge	11	1
5	Cabanilla	Apoya	1	0
6	Cabanilla	Illpamayo	2	0
7	Cabanilla	Ocupisac Pujio	11	3
8	Cabanilla	Kacchata	16	9
9	Cabanilla	Totorani	3	5
10	Cabanilla	Lacayaje	6	0
11	Cabanilla	Ichurusi	25	3
12	Cabanilla	Torcaya	1	0
13	Cabanilla	Achicara	5	2
14	Cabanilla	Cotaña	3	1
15	Cabanilla	Ichuria Huancane	18	7
16	Cabanilla	Ichurusi Huayllamacata	7	2
17	Cabanilla	Cabanilla	215	29
18	Cabanilla	Yaurincaña	4	0
19	Cabanilla	Central Miraflores	77	11
20	Cabanilla	Tacapi	13	2
21	Cabanilla	Cancharape	1	1
22	Cabanilla	Sacasco Miraflores	34	2
23	Cabanilla	Quimsachata	84	19
24	Cabanilla	Cara Cara	1	0
25	Cabanilla	Cochaquinray	28	9
26	Cabanilla	Sacacune	1	0
27	Cabanilla	Loritia	34	9
28	Cabanilla	Santo Tomas	22	4
29	Cabanilla	Isla Antipampilla Ii	10	4
30	Cabanilla	Jatun Occo	65	5
31	Cabanilla	Rosario	20	4
32	Cabanilla	San Juan Bautista Central Cullillaca	81	18
33	Cabanilla	Villa Florida	16	7
34	Cabanilla	Chutuyo	1	0
35	Cabanilla	Lizacia	62	10
36	Cabanilla	Accomistuni	26	9
37	Cabanilla	Purutuyo	1	0
38	Cabanilla	Chaquemayo (Ccota Ccota)	2	0
39	Cabanilla	Isla Central Ii	4	1
40	Cabanilla	Chilhuani	6	0
41	Cabanilla	Colcapampa	3	1
42	Cabanilla	Callapoca	76	9
43	Cabanilla	Lago Pocuña	2	0
44	Cabanilla	Ccoje	38	5
45	Cabanilla	Quimsacrata	48	8
46	Cabanilla	Apacheta	1	0
47	Cabanilla	Isla Canteria	13	4
48	Cabanilla	Poccoña	2	0
49	Cabanilla	Zapateria	13	2
50	Cabanilla	Nan Crucero	11	2
51	Cabanilla	Lapayani	7	2

52	Cabanilla	Falso Chupa	25	3
53	Cabanilla	Sipaya	5	1
54	Cabanilla	Putislane	10	1
55	Cabanilla	Quishuarani	21	0
56	Cabanilla	Lizacia Pampa	37	2
57	Cabanilla	Cancharapi	27	8
58	Cabanilla	Moya Pucro	10	1
59	Cabanilla	Corisuyo	16	4
60	Cabanilla	Cullillaca Joven	96	21
61	Cabanilla	Yanaccacca	2	1
62	Cabanilla	Caccallinca	13	1
63	Cabanilla	Yllakullani	3	6
64	Cabanilla	San Diego	4	0
65	Cabanilla	Jasana Pocsellin	10	2
66	Cabanilla	Challa Pujio	0	1
67	Cabanilla	Cachaña	14	0
68	Cabanilla	Toromoco	39	5
69	Cabanilla	Barranco	4	0
70	Cabanilla	Socapaya Miraflores	44	8
71	Cabanilla	Rumicancha	25	4
72	Cabanilla	Molloco	27	5
73	Cabanilla	Chillhuane	11	4
74	Cabanilla	Ichuria	32	2
75	Cabanilla	Cotoni	14	0
76	Cabanilla	Ayrampuni	69	26
77	Cabanilla	Chuclluncuni	2	0
78	Cabanilla	Nestor Caceres	109	24
79	Cabanilla	Patamalo Pata	19	3
80	Cabanilla	Oscolloni	13	16
81	Cabanilla	Leche Pujio	10	0
82	Cabanilla	Collana	74	14
83	Sub Total		1957	377
84	Total		2334	

Anexo 14. Base de datos de encuesta

Gestión de la calidad de servicio

P1	Pregunta 1
P2	Pregunta 2
P3	Pregunta 3
P4	Pregunta 4
P5	Pregunta 5
P6	Pregunta 6
P...	Pregunta ...

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	4	N	1	4	4	1	9	9	9	N	1	N	1	N	9	N	4	9	1	N	4
2	9	9	4	9	N	2	9	9	9	N	9	9	N	9	9	9	9	9	9	9	9
3	4	9	9	4	9	2	9	9	9	N	9	9	N	4	9	9	9	9	9	9	9
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	2	1	2	2	9	2	2	9	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1
6	9	9	4	9	N	2	2	9	9	9	9	9	2	9	9	9	9	4	9	9	9
7	9	N	N	N	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
8	N	N	N	N	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	N	N	N	N	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	N	N	N	N	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
11	N	N	N	N	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
12	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	9	9	9	9	9	4	4	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
14	9	9	9	9	9	4	4	9	9	4	4	4	4	9	4	9	9	9	9	9	9
15	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2
16	9	9	9	9	4	9	9	9	9	9	9	9	4	9	9	9	9	9	9	9	9
17	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	4	9	9	9	9	9	9	9	9
18	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	4	9	9	9	9	9	9	9	9
19	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	4	9	9	9	9	9	9	9	9
20	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	4	9	9	9	9	9	9	9	9
21	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	4	9	9	9	9	9	9	9	9
22	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	4	9	9	9	9	9	9	9	9
23	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	4	9	9	9	9	9	9	9	9
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
26	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
32	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
33	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
34	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
35	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
36	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
37	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
40	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
41	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
42	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
43	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
44	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
45	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
46	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
47	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
48	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
49	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
52	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
57	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
58	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
59	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
60	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
61	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
62	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
66	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
67	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
68	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
69	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
70	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
71	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
72	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
73	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
74	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
75	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
78	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

81	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2
82	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	1	5
83	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	1
84	3	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3
85	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2
86	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4
87	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
88	2	4	3	1	2	2	3	3	4	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2
89	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4
90	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4
91	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3
92	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4
93	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	2	4
94	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3
95	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
96	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
97	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
98	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	4
99	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4
100	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
101	2	3	2	1	2	3	5	1	2	2	3	2	3	3	4	4	3	1	3
102	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3
103	2	4	3	1	2	2	3	3	4	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2
104	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3
105	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
106	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
107	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2
108	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
109	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	1
110	3	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3
111	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1
112	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4
113	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
114	2	4	3	1	2	2	3	3	4	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2
115	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4
116	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4
117	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4
118	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4
119	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	2	4
120	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3
121	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
122	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
123	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
124	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	4
125	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4
126	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
127	2	3	2	1	2	3	5	1	2	2	3	2	3	3	4	4	3	1	3
128	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3
129	2	4	3	1	2	2	3	3	4	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2
130	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3
131	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
132	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
133	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2
134	5	5	5	4	5	2	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	1	5	5
135	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	1
136	3	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2
137	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1
138	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4
139	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
140	2	4	3	1	2	2	3	3	4	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2
141	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4
142	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4
143	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4
144	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4
145	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	2	4
146	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3
147	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
148	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
149	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
150	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	4
151	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4
152	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
153	2	3	2	1	2	3	5	1	2	2	3	2	3	3	4	4	3	1	3
154	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3
155	2	4	3	1	2	2	3	3	4	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2
156	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3
157	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4
158	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4
159	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	2	4
160	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3

Satisfacción del usuario

P1	Pregunta 1
P2	Pregunta 2
P3	Pregunta 3
P4	Pregunta 4
P5	Pregunta 5
P6	Pregunta 6
P...	Pregunta ...

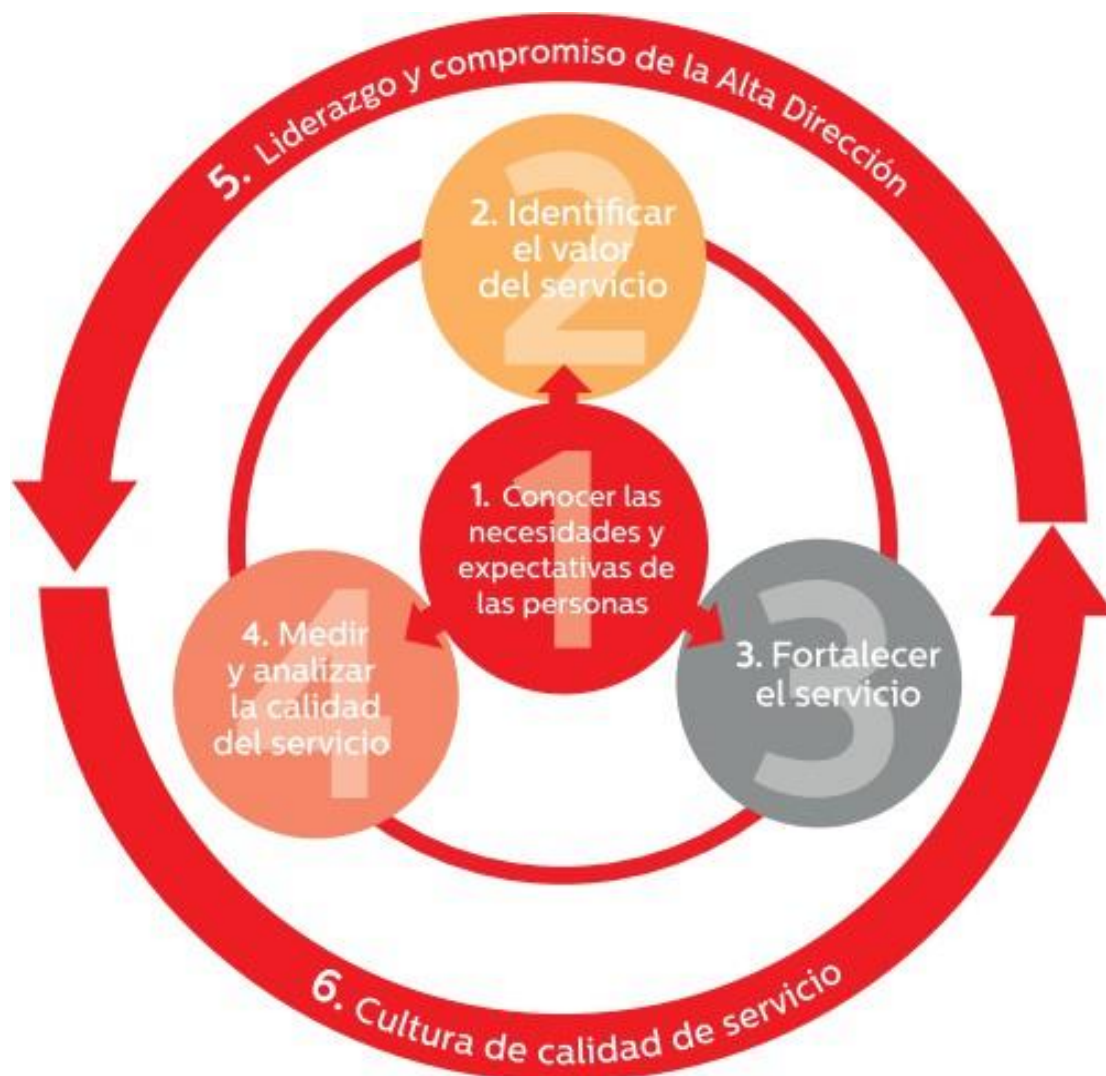
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	5	5	4	4	4	1	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	1	3	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	2	2	2	3	3	1	5	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
6	3	3	2	3	4	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	3	2	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	1	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	2	2	2	2	3	3	1	5	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	2	2	3	4	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
36	4	2	3	3	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
50	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	4	4	2	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	2	2	2	2	3	3	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	3	3	3	3	3	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
59	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	2	2	3	3	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
63	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
64	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	4	4	3	2	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
75	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
76	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	2	3	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
78	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

81	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	
82	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	1	5	2	5	5	4	5	3	4	5
83	2	2	2	3	3	1	5	2	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3
84	3	3	2	3	4	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3
85	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	1
86	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3
87	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2
88	4	2	3	3	1	4	2	3	4	2	5	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3
89	4	4	4	4	3	2	1	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
90	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5
91	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	3	2	5	4	4	5	4	1	4	3	3	4	1	2	4	4	2	2	3
93	3	4	4	3	2	5	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2
94	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	2	1	2	3	3	3	3	4
96	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
97	4	4	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
98	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3
99	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4
100	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3
101	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2
102	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	5	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3
104	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
105	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
106	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	4	4	4	4	1	1	1	1	1
107	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3
108	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
109	2	2	2	3	3	1	5	2	2	2	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3
110	3	3	2	3	4	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2
111	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	1
112	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3
113	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2
114	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	5	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3
115	4	4	4	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2
116	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5
117	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
118	4	4	3	2	5	4	4	5	4	1	4	3	3	4	1	2	4	4	2	2	3
119	3	4	4	3	2	5	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	2	2	3	2
120	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	2	1	2	3	3	3	3	4
122	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
123	4	4	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
124	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3
125	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4
126	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3
127	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2
128	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	5	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3
130	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
131	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
132	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	4	4	4	1	1	1	1	1	1
133	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3
134	1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	2	5
135	2	2	2	3	3	1	5	2	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2
136	3	3	2	3	4	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2
137	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	1
138	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3
139	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2
140	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	5	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3
141	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
142	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5
143	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
144	4	4	3	2	5	4	4	5	4	1	4	3	3	4	1	2	4	4	2	2	3
145	3	4	4	3	2	5	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	2	2	3	2
146	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	2	1	2	3	3	3	3	4
148	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
149	4	4	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
150	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3
151	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4
152	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3
153	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2
154	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	5	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3
156	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
157	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
158	4	4	3	2	5	4	4	5	4	1	4	3	3	4	1	2	4	4	2	2	3
159	3	4	4	3	2	5	4	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2
160	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3

241	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2
242	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	5	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3
243	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
244	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5
245	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
246	4	4	3	2	5	4	4	5	4	1	4	3	3	4	1	2	4	4	2	2	3
247	3	4	4	3	2	5	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	2	2	3	2
248	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	2	1	2	3	3	3	3	4
250	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
251	4	4	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
252	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3
253	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4
254	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3
255	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2
256	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	5	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3
258	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
259	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5
260	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	4	4	4	4	1	1	1	1	1
261	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3
262	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	1	5	2	5	5	4	5	3	4	5
263	2	2	2	3	3	1	5	2	2	2	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3
264	3	3	2	3	4	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2
265	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	1
266	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3
267	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2
268	4	2	3	3	1	4	2	3	4	2	5	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3
269	4	4	4	4	3	2	1	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
270	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5
271	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
272	4	4	3	2	5	4	4	5	4	1	4	3	3	4	1	2	4	4	2	2	3
273	3	4	4	3	2	5	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	2	2	2	3	2
274	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	2	1	2	3	3	3	3	4
276	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
277	4	4	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
278	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3
279	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4
280	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3
281	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2
282	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
283	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	5	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3
284	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
285	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5
286	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	4	4	4	4	1	1	1	1	1
287	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3
288	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
289	2	2	2	3	3	1	5	2	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3
290	3	3	2	3	4	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2
291	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	1
292	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3
293	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2
294	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	5	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3
295	4	4	4	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2
296	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5
297	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
298	4	4	3	2	5	4	4	5	4	1	4	3	3	4	1	2	4	4	2	2	3
299	3	4	4	3	2	5	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	2	3	2	3	2
300	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3
301	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	2	1	2	3	3	3	3	4
302	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
303	4	4	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
304	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3
305	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4
306	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3
307	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2
308	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	5	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3
310	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
311	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5
312	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	4	4	4	1	1	1	1	1	1
313	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3
314	1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	2	5
315	2	2	2	3	3	1	5	2	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3
316	3	3	2	3	4	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2
317	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	1	1
318	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3
319	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2
320	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	5	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3
321	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
322	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5
323	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
324	4	4	3	2	5	4	4	5	4	1	4	3	3	4	1	2	4	4	2	2	3
325	3	4	4	3	2	5	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	2	2	3	2
326	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	2	1	2	3	3	3	3	4
328	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
329	4	4	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4				

Figura 1

Componentes de Gestión de la Calidad de Servicio



Nota. Obtenido de la norma y su manual para la implementación de la gestión de calidad en el sector público.

Anexo 16. Fotos de recolección de datos







