

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

**EMPRESARIAL**

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



**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ - 2021**

**Fredy Tito Mamani**

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

**Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe**

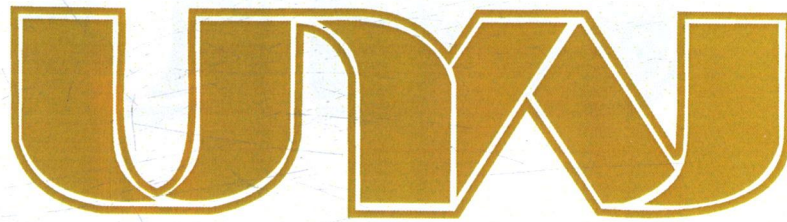


**Juliaca - Perú, 2023**





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



**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ - 2021**

**Fredy Tito Mamani**

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

**Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe**



**Juliaca - Perú, 2023**

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



**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**  
**DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ - 2021**

Fredy Tito Mamani

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

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

Juliaca - Perú, 2023

Tito-Mamani, F. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané - 2021*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca.

**AUTOR:** Tito Mamani, Fredy.

**TÍTULO:** Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané - 2021

**PUBLICACIÓN:** Juliaca, 2023

**DESCRIPCIÓN:** Cantidad de páginas (72 pp.)

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

**CÓDIGO:** 05-000041-05/T62

**NOTA:** Incluye bibliografía.

**ASESOR:** Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

**PALABRAS CLAVE:**

Calidad de servicio, comunicación, competencia, empatía, satisfacción del usuario.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ - 2021”

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

Presentada por:

Fredy Tito Mamani

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas  
PRESIDENTE DE JURADO



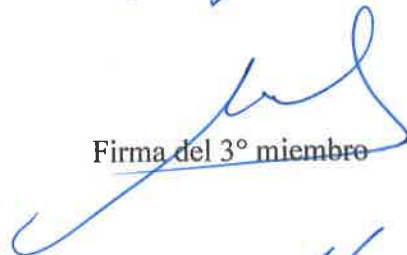
Firma del presidente

M.Sc. Solanyeda Naomy Medina Choque  
JURADO



Firma del 2do miembro

M.Sc. Illich Xavier Talavera Salas  
JURADO



Firma del 3° miembro

Dra. Mayda Yanira Flores Quispe  
ASESOR



Firma del asesor

## **DEDICATORIA**

A vuestro creador padre celestial, por darme sabiduría, constancia y mucha fortaleza para no rendirme durante la fase de mi formación como profesional.

A mis queridos padres; Benito Liberato Tito Cerdan y Lourdes Rosa Mamani Hanco, por su amor incondicional, en estos años, ya que gracias a ustedes he logrado volverme un profesional.

A mis hermanos Jhonny Tito Mamani, Roy Omar Tito Mamani y mis hermanas Magaly Tito Mamani, Nancy Clara Tito Mamani por brindarme su cariño, unidos somos imparables.

A mis familiares por todo el amor, comprensión y enseñanzas que inspiraron en mi persona, sin ustedes no hubiese sido posible alcanzar este gran logro.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Dra. Mayda Yanira Flores Quispe, por su comprensión, orientación, apoyo y compromiso durante el transcurso de elaboración de la presente investigación.

A la Mg. Lizeth Maritza Charaja Vilca, por darme ánimos en el desarrollo de mi tesis, por el apoyo que me brindó en la revisión y validación del instrumento.

Al Dr. Vitaliano Enriquez Mamani, por los consejos que me brindó, asimismo, por el apoyo en la revisión y validación del instrumento.

Al Dr. José Oscar Huanca Frías, quién me brindó orientación en la validación de mi instrumento para desarrollar la tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Índice de anexos	10
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
Capítulo I	
Planteamiento del problema	15
1.1 Problema de investigación	15
1.2 Preguntas de investigación	16
1.2.1 Pregunta general	16
1.2.2 Preguntas específicas	16
1.3 Objetivos de investigación	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4 Justificación	17
Capítulo II	
Revisión de literatura	19
2.1 Antecedentes	19
2.1.1 Internacional	19
2.1.2 Nacional	20
2.1.3 Regional	21
2.2 Marco teórico	22
2.2.1 La calidad de servicio	22
2.2.2 Definición de servicios	23
2.2.3 Definición de la calidad de los servicios	24
2.2.4 Satisfacción del usuario	25
2.2.5 Definición de satisfacción del usuario	25
2.2.6 Dimensiones de la satisfacción	26
2.2.7 Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios	26

2.3	Marco conceptual	28
2.4	Hipótesis de investigación	29
2.4.1	Hipótesis general	29
2.4.2	Hipótesis específicos	29
2.5	Variables de investigación	30
Capítulo III		
Materiales y métodos		31
3.1	Diseño de investigación	31
3.2	Ámbito de estudio	31
3.3	Población y muestra	32
3.4	Recolección de datos	33
3.5	Análisis de datos	34
3.6	Confiabilidad	34
3.7	Prueba de normalidad	35
Capitulo IV		
Resultados y discusión		37
4.1	Resultados	37
4.1.1	Contrastación de hipotesis	44
4.2	Discusión	49
Conclusiones		53
Recomendaciones		55
Referencias		57
Anexos		61

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de Operacionalización de variable	30
Tabla 2	Número de usuarios registrados en el cuaderno de atención	32
Tabla 3	Resultados de alfa de Cronbach	34
Tabla 4	Rango de Kuder Richardson	35
Tabla 5	Prueba de normalidad de calidad de servicio	35
Tabla 6	Prueba de normalidad de satisfacción del usuario	35
Tabla 7	Género de los usuarios de la municipalidad provincial de Huancané	37
Tabla 8	Edad de los usuarios de la municipalidad provincial de Huancané	37
Tabla 9	Nivel de calidad de servicio de los servidores públicos que brinda a los usuarios de la municipalidad provincial de Huancané	38
Tabla 10	Nivel de satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Huancané	38
Tabla 11	Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios	44
Tabla 12	Correlación entre la empatía que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Huancané	45
Tabla 13	Correlación entre la competencia que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Huancané	46
Tabla 14	Correlación entre la comunicación que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Huancané	47
Tabla 15	Correlación entre los elementos tangibles que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Huancané	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Nivel de empatía de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Huancané	39
Figura 2	Nivel de competencia de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Huancané	40
Figura 3	Nivel de comunicación de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Huancané	40
Figura 4	Nivel de elementos tangibles que brindan los servidores públicos de la municipalidad provincial de Huancané	41
Figura 5	Nivel de igualdad en la atención que brindan los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huancané	42
Figura 6	Nivel de expectativa de los usuarios de la municipalidad provincial de Huancané	42
Figura 7	Nivel de procedimiento justo que maneja los servidores públicos de la municipalidad provincial de Huancané	43

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Instrumento	61
Anexo 2	Validación por los expertos	62
Anexo 3	Constancia emitida por la municipalidad de la oficina de Recursos Humanos fuente para la población	72

## RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad determinar la calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Huancané, 2021. La metodología trata de un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo transversal, descriptivo y correlacional, se cuenta con una población de 400 personas que accedieron a la municipalidad, según la Oficina de Recursos Humanos, para lo cual se utilizó una prueba de probabilidad simple con 133 personas como muestra, la técnica que se utilizó es la encuesta y el instrumento un cuestionario. Durante el estudio piloto, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25 para analizar los datos de acuerdo con los objetivos de la investigación, y se utilizó el coeficiente de correlación de Rho= Spearman para estudiar las dos variables. Como resultado, del 100% de los usuarios encuestados, el 66.2% indican que los servidores públicos que trabajan en la Municipalidad de Huancané brindan una atención de calidad del servicio a nivel regular debido a la carencia de empatía, competencia, buena comunicación y elementos tangibles en los servidores públicos y el 67.7 % de usuarios manifiestan que el nivel de satisfacción obtenida al realizar algún trámite en la municipalidad es regular, debido a que no se sienten atendidos con igualdad ante otros usuarios, además de no cumplir con las expectativas deseadas y que los servidores carecen de un procedimiento justo ya que consideran que el personal debe ser mejor capacitado para una buena y rápida atención; por lo tanto se concluye que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, como lo indica el coeficiente de correlación de Rho= Spearman de .805 que pertenece a una correlación positiva muy fuerte.

**Palabras clave:** calidad del servicio, comunicación, competencia, empatía, satisfacción de los usuarios.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the quality of service and the relationship with user satisfaction in the Provincial Municipality of Huancané, 2021. The methodology is a quantitative approach, with a non-experimental design of cross-sectional, descriptive and correlational type, with a population of 400 people who accessed the municipality, according to the Human Resources Office, for which a simple probability test was used with 133 people as a sample, the technique used is the survey and the instrument was a questionnaire. During the pilot study, SPSS version 25 statistical software was used to analyse the data according to the research objectives, and the Rho= Spearman correlation coefficient was used to study the two variables. As a result, of the 100% of the surveyed users, 66.2% indicate that the public servants working in the Municipality of Huancané provide a regular quality of service due to the lack of empathy, competence, good communication and tangible elements in the public servants and 67.7% of the users state that they are not satisfied with the quality of service. 7 % of users state that the level of satisfaction obtained when carrying out some procedure in the municipality is regular, due to the fact that they do not feel attended with equality before other users, besides not fulfilling the desired expectations and that the servers lack a fair procedure since they consider that the personnel should be better trained for a good and fast attention; therefore it is concluded that there is a significant relation between the quality of the service and the satisfaction of the users, as it is indicated by the coefficient of correlation of Rho= Spearman of . 805 which belongs to a very strong positive correlation.

**Key words:** service quality, communication, competence, empathy and user satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de nuestra sociedad, la labor que desempeñan los servidores públicos mientras ocupan diversos cargos en las organizaciones es fundamental para que los usuarios satisfagan sus necesidades y sobre todo la calidad del servicio que brindan, ha mejorado significativamente en la era digital y la capacidad de compartir información entre los ciudadanos ha mejorado notablemente.

Es fundamental que un servidor público debe cumplir con ciertos requisitos y características mínimas antes de ocupar una posición de jerarquía, además de ser pertinente realizar al mismo una evaluación antes de ocupar el puesto a desempeñar su papel de atención al usuario; sin embargo, la mayoría de los servidores públicos han puesto en tela de juicio la calidad de servicio que prestan, muchos de ellos en la actualidad se centran únicamente en cumplir con un horario de trabajo predefinido, procrastinando en la realización de sus deberes y entorpeciendo la circulación de usuarios, poniéndoles un sinnúmero de trabas para poder solucionar los problemas que estos aquejan y que merecen una digna respuesta, lo mencionado anteriormente es una realidad del día a día en el Perú, en el que las diferentes autoridades en un sinnúmero de ocasiones dejan pasar inadvertidos los diferentes abusos de poder cometidos por los servidores públicos y el mal obrar de sus funciones.

Es necesario que el usuario pueda contar con un servicio de alta calidad siempre que lo desee, así como animar a las distintas organizaciones estatales a utilizar los distintos servicios disponibles, de modo que la calidad del servicio brindados en las distintas organizaciones gubernamentales sea excelente.

La presente investigación se divide en cuatro tramos. En el capítulo I contiene la formulación del problema, que se apoya en una descripción del mismo; en el capítulo II contiene una revisión de la literatura y los precedentes que se relacionan con las variables; y en el capítulo III examina la metodología, así como el enfoque, el diseño de la investigación, el área de estudio, la población y la demostración, muestra y por último, pero no menos importante, el instrumento se modificó en respuesta a la investigación de Atao (2016), y posteriormente fue validado por tres expertos para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario con el fin de recopilar datos relevantes para el proceso de investigación. En el capítulo IV nos muestra los resultados desde el descriptivo de las

variables y sus dimensiones, llegando a los objetivos planteados, las cuales nos pide demostrar la correlación de variables y sus dimensiones, posteriormente en el apartado 4.2 nos detalla la discusión con los antecedentes. Finalmente se muestra las conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A pesar de todos los esfuerzos de los gobiernos para reducir las tasas de desaprobación y cuestionamiento, muchos ciudadanos no están satisfechos con los servicios que brinda los diferentes niveles de gobierno (Machaca & Mamani, 2021).

En América Latina del mismo modo ocurre entre las entidades y los usuarios, es decir las instituciones de cada gobierno mantienen una separación con los ciudadanos, esto conlleva a un problema entre ambos representantes: entidades y ciudadanos, es complicado disminuir ese trecho de separación (Machaca & Mamani, 2021).

Ciano (2013) realizó un estudio sobre la calidad de los servicios en la Municipalidad de la Plata en Argentina descubriendo que existen problemas con los ciudadanos debido a la falta de comunicación y empatía, ya que a menudo no se le escucha al solicitante y rara vez se le pone en el lugar del ciudadano. Sin duda, existen numerosas barreras que impiden recoger información veraz, ya que el servicio público sólo presta servicios básicos. Por otro lado, en el Perú muchas entidades del gobierno nacional continúan brindando un servicio deficiente a los ciudadanos peruanos y por lo tanto generan una serie de malestares en los usuarios (Maguiña, 2018).

La Municipalidad de Caleta de Carquín no es ajeno a ello; Cavero (2019) realizó un estudio sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios encontrado que el 36,36% de los usuarios indica que la calidad del servicio es mala y el 37,88% no está satisfecho con el servicio prestado. Por lo tanto, los ciudadanos que acuden a las instituciones públicas se han vuelto más inflexibles, es decir, más conscientes de sus derechos y responsabilidades como ciudadanos; en consecuencia, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios se ha convertido en el criterio primordial para el funcionamiento de una empresa o entidad gubernamental. Así mismo, según el Decreto Supremo No 103-2022-Presidencia del Consejo de Ministros (2022), que se desarrolla hasta el año 2030 con una política de modernizada de la gobernanza pública que imparte a las instituciones públicas en general; buscando crear la necesidad y obligación de que las entidades gubernamentales cambien su

imagen a la hora de prestar servicios a los usuarios, con el objetivo de sensibilizar a los actores que van desde los niveles estratégicos hasta los operativos.

Las municipalidades deben garantizar la calidad de los servicios públicos brindados a los pobladores para mejorar sus condiciones de vida y atender sus demandas de manera eficiente; una tarea difícil para los tres niveles de gobierno; la insuficiente gestión de los recursos públicos provoca insatisfacción y descontento al ciudadano; un problema causado por los gobiernos locales a través de sus acciones, asimismo, en la Municipalidad de Huancané, al igual que en las demás organizaciones mencionadas en el estudio, existe preocupación por el deficiente servicio que se da a los usuarios en cuanto al tiempo de espera, la orientación en las tareas que deben cumplir y la atención que se les brinda, pues muchos de ellos se quejan de que sus necesidades no fueron atendidas en el momento oportuno (Ttito-Pariapaza & Torres-Huamán, 2020). Asimismo, existen problemas relacionados con servidores públicos que desconocen sus responsabilidades y parecen carecer de las habilidades necesarias. Esto deja insatisfecho al usuario. Actualmente, el personal de las entidades públicas del gobierno local y demás son contratados por razones políticas.

## **1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Pregunta general**

- ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2021?

### **1.2.2 Preguntas específicas**

- ¿Cuál es relación que existe entre la empatía del servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2021?
- ¿Cuál es relación que existe entre la competencia del servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2021?
- ¿Cuál es relación que existe entre la comunicación del servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2021?
- ¿Cuál es relación que existe entre los elementos tangibles del servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2021?

### **1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Objetivo general**

- Determinar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2021.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre la empatía del servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2021.
- Estimar la relación entre la competencia del servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2021.
- Estimar la relación entre la comunicación del servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2021.
- Identificar la relación entre los elementos tangibles del servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2021.

### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo de investigación está orientado a determinar la calidad del servicio que prestan los servidores públicos del gobierno municipal de Huancané, situación agravada por los cuestionamientos en los servicios y atención al público. La siguiente investigación contribuyen a los siguientes:

**Desde el nivel teórico,** ha contribuido a la fundamentación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, que actualmente es una exigencia en los organismos gubernamentales para aportar evidencias que puedan ayudar, así como a la fundamentación del conocimiento, que sirve como fuente de información para otros estudios sobre el tema.

**Desde el punto de vista práctico,** los elementos más importantes, como la evidencia empírica, se han obtenido a través de una encuesta administrada a los usuarios de la organización, arrojando resultados basados en datos descriptivos y correlacional, dando

como resultado un producto que beneficiará a las entidades públicas; con los resultados obtenidos es posible fundamentar propuestas de mejora del sector público y plantear posibles soluciones.

**La contribución metodológica** ayudó a reforzar los instrumentos validados por los tres expertos, así como a analizar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios como variables de la investigación. Además, en esta investigación se siguió estrictamente el método científico, estableciendo los fundamentos de los modelos teóricos y empleando software estadístico, lo que permitió a los investigadores llegar a resultados y conclusiones.

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

#### **2.1 ANTECEDENTES**

##### **2.1.1 Internacional**

Según Naranjo (2020) establece la importancia de diagnosticar la satisfacción de los usuarios en su trabajo en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, llegando a la conclusión de que una institución comprometida con sus usuarios puede brindar un servicio superior de acuerdo con las leyes, reglamentos y directrices.

Rivera (2019) analiza las diferencias entre las expectativas que se tiene con la calidad de servicio y la percepción de la calidad a través del modelo Servqual, con el fin de realizar una investigación adecuada, se ha utilizado un método de tipo descriptivo, deductivo y cuantitativo; el instrumento utilizado fue la encuesta realizada a 180 clientes exportadores quienes tomaron el papel de muestra, para determinar los resultados fue utilizado un software estadístico, mientras que para tabular tablas se hizo uso del software Microsoft Office, mediante dimensiones de capacidad de responder y fiabilidad, en las cuales se puede observar brechas negativas de considerable altura, el nivel de significancia correspondiente a un valor de 0.5, es mayor al valor p (sig.=.000), lo cual conlleva la aprobación de la hipótesis propuesta para este estudio, con lo cual se puede notar que la satisfacción que tienen los clientes exportadores de la empresa Greenabdes Ecuador está directamente relacionada con la calidad de servicio que a estos se les brinda, analizando el coeficiente de spearman de valor .0457 se puede evidenciar la positiva relación que se mantiene entre las dos variables.

Vergara et al. (2018), abordaron, sobre la calidad del servicio y los factores que influyen en la satisfacción en pacientes hospitalizados en Cartagena de Indias, Colombia, utilizando una técnica de regresión multivariada de mínimos cuadrados ordinarios, que pertenece al grupo de métodos de sistemas de ecuaciones estructurales, teniendo en cuenta la infraestructura como factor clave en la calidad del servicio y la satisfacción. Los resultados muestran que la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario, y las variables más importantes que deben mejorar y pueden contribuir son la confianza y la lealtad del usuario.

Según Pedro (2013), la herramienta más utilizada para conocer la calidad del servicio es el modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeitaml, y Berry (1985;1988), debido a las diferencias en las apreciaciones de los usuarios a través de los mercados; en su trabajo analiza las dimensiones de calidad del servicio más importantes para los usuarios de las instituciones bancarias de Bahía Blanca, incluyendo elementos tangibles, confiabilidad y calibración.

### **2.1.2 Nacional**

Concha et al. (2022) investigaron la calidad de atención y satisfacción en la localidad de Huarochiri, donde la población se limitó a 250 personas, utilizando un método cuantitativo y correlacional y el coeficiente de Spearman, obteniendo resultados en las en las medidas de confianza y facultad de respuesta en un nivel alto con coeficientes de.880 y.707, respectivamente; sin embargo, para las dimensiones de satisfacción, el coeficiente fue sólo de respectivamente; sin embargo para las dimensiones de seguridad; empatía; tangibilidad se obtiene un nivel moderado con .638, .577, .636 respectivamente; concluyendo que existe una relación directa y significativa entre las variables en mención analizado por las medidas establecidas.

Asimismo, Machaca y Mamani (2021) investigaron las sensaciones de los usuarios sobre el nivel de calidad de atención y satisfacción brindada por un funcionario municipal del distrito de Ichua, Provincia General Sánchez Cerro, en la región Moquegua durante el año 2018; quienes emplearon un método cuantitativo y un modelo fenomenológico como un diseño aplicado, el muestreo que se toma es de tipo no probabilístico con la característica de ser forma deliberado, por lo cual la muestra utilizada ha sido establecido guiándose de diferentes perspectivas que tuvieron 30 entrevistados; las técnicas con las que se llevó a cabo la investigación, además de los diferentes instrumentos utilizados para recolectar datos aplicaron una observación directa y una entrevista realizada a profundidad; para el análisis de datos utilizaron un software de procesamiento, concluyendo que la percepción que poseen los pobladores y usuarios no es satisfactorio, puesto que no se encuentran reacciones positivas correspondientes a las funciones del servidor público pues se considera de baja efectividad en su gestión para desarrollar el distrito.

Por otra parte, al analizar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en Huacho del Gobierno Regional de Lima, Maturrano (2019) ha demostrado metodológicamente la relación entre dos variables para lo cual utilizo herramientas de recolección de datos como encuesta; mediante escalas para obtener relaciones significativa entre ambas variables, con un grado de correlación positivo y alto, llegando a la conclusión que su investigación reveló una relación directamente significativa para la unidad en análisis en Huacho 2019.

Cavero (2019) investiga las variables en análisis para la Municipalidad Distrital Caleta de Carqun en 2018, encontrando que el 16,67% considera que el servicio es excelente, indicando que los usuarios demuestran que los elementos tangibles como confianza, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se prestan adecuadamente, y el 46,97% considera que el servicio es satisfactorio.

Gutiérrez y Navarro (2018) investigaron la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en el Distrito Municipal de Santa Rosa - Jaén - Cajamarca, 2018; aplicando la metodología mediante un diseño correlacional para crear una muestra de 95 personas, las cuales fueron elegidas arbitrariamente por idoneidad o criterio del investigador; arrojando resultados que indican una fuerte correlación entre ambas variables.

### **2.1.3 Regional**

Mamani (2022) en su investigación utilizo a los usuarios de las bibliotecas municipales de la región Puno 2020, utilizando un método cuantitativo de alcance correlacional; la encuesta se realizó a 11 personas encargadas del funcionamiento de las bibliotecas y 368 lectores de las capitales provinciales; donde el instrumento también incluyó dos cuestionarios para evaluar las variables a través del autodiagnóstico, llegando a la conclusión que ambos variables tienen una relación significativa directa.

Además, Mamani (2019) realizó un estudio cuantitativo para ello utilizó un diseño no experimental, también conocido como diseño observacional-correlacional; el instrumento para recabar los datos es un cuestionario aplicado de modelo Servqual; uno de las variables está estructurada con cinco dimensiones. Finalmente, el 72,7% de los beneficiarios calificaron los servicios municipales como regulares, es decir que, a mayor calidad del servicio, mayor satisfacción, y como resultado, una calidad consistente del servicio prestado a los beneficiarios y una satisfacción consistente percibida en los servicios municipales.

Por otro lado, Benavente (2019) investiga también estas variables en mención para los usuarios del centro de servicios SUNAT Puno 2018 con la finalidad de determinar la relación entre ambos; en cuanto a la metodología, utilizó un diseño de investigación descriptivo y no experimental transversal, 105 usuarios como población y 83 contribuyentes como muestra, y utilizó instrumento de recolección de datos, cuestionarios, entrevistas y análisis documental, los cuales fueron recolectados con el consentimiento del usuario, quienes calificaron que los servicios brindados son de calidad.

Por último, Huancollo et al (2018), examinaron la influencia de la calidad del servicio en el bienestar de los pobladores en los Distritos Municipales de Taraco ubicada en la provincia de Huancané y departamento de Puno en el año 2017. Su método fue de investigación, y el diseño no experimental transeccional correlacional causal; el 94,39% de los encuestados reportó que sus compañeros de trabajo son empáticos, tienen oportunidades de atención y creen en lo que hacen; los investigadores concluyen que es rechazada la hipótesis nula; además de afirmar la existencia de una influencia positiva media del .654 y es significativa entre ambas variables para la municipalidad de Taraco – Huancané – Puno.

## **2.2 MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 La calidad de servicio**

Berry (1989) menciona que la calidad en el servicio es una conformidad con las especificaciones de los usuarios, es decir que la calidad en el servicio conlleva a la realidad de la percepción de los usuarios, considerando como un expectativa.

Según Tosso (2003) la calidad de servicio es ofrecer las mejores posibilidades que tiene el usuario y sobre todo qué tan bueno es satisfacer sus necesidades.

Según Sarmiento (2015), la calidad del servicio se determina comparando las expectativas del usuario antes del servicio, cómo se presta el servicio y lo que el usuario percibe después del servicio.

Según Gosso (2008), la calidad del servicio es esencial ya que no puede obtenerse por otros medios que no sean los clientes o usuarios, porque es un programa a largo plazo basado en gran parte en la comunicación.

Según Matsumoto (2014), la calidad se define como la prestación de un buen servicio. Para ello, todo debe hacerse correctamente. Producir y entregar lo que el cliente desea.

### **2.2.2 Definición de Servicios**

Betancourt (2010) el término “servicio” proviene de latín “servitum” y define como la acción y efecto de servir, también permite referirse a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales.

El concepto de “servicios”, es como una contribución al bienestar de los demás y mano de obra útil que proporciona un bien tangible, en el desarrollo de este texto se menciona como un proceso de servicios como la generación de un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes (Herrera, 2010).

### **Características de los servicios**

Según Berry (1989), el servicio tiene cuatro características:

- a) Intangibilidad:** Todos los servicios son intangibles, por lo que es imposible probarlos, saborearlos, verlos u oírlos. La mayoría sólo tienen una tarjeta de crédito u otros elementos que no son necesariamente sus propios servicios para representarlos.
- b) Heterogeneidad:** Cuando se trata de acciones, los servicios suelen ser desarrollados por humanos, lo que dificulta la generalización porque pueden producirse errores por diversos motivos.
- c) Inseparabilidad de la producción y el consumo:** hacer referencia al hecho de que un servicio se consume mientras se realiza una acción, lo que puede ser positivo o negativo en función de los factores presentes en ese momento.
- d) Caducidad:** En general, todos los servicios deben utilizarse mientras estén disponibles, ya que la mayoría no pueden almacenarse, lo que provoca su pérdida.

### 2.2.3 Definición de la calidad de los servicios

La calidad del servicio prestado es, por definición, subjetiva, porque la calidad viene determinada por el trato recibido por el consumidor. Por último, la calidad de un determinado producto o servicio viene determinada por el consumidor (Lama, 2001).

En esta definición las expectativas se refieren a lo que los clientes creen que el servicio debería ser y no lo que podría ser, es decir, las expectativas no son predicciones del servicio. De forma operativa, la calidad de servicio será la cuantificación de esta diferencia entre lo recibido y lo esperado (Berry et al., 1989).

**Dimensiones de la calidad de servicio:** Estas dimensiones las que se ajustan más a la presente investigación para la variable uno las cuales son: (Riberos, 2011).

**Empatía:** Es la disposición de ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. Se manifiesta en:

- Compromiso con los clientes.
- Cortesía.
- Trato al cliente con respeto y consideración.
- Interés y voluntad para resolver problemas.
- Capacidad para escuchar al cliente.
- Tacto para tratar al cliente.
- Atmósfera de amistad en el contacto personal.

**Competencia:** Capacidades, conocimientos y aplomo del personal del proveedor de servicios.

- Habilidades para el contacto personal.
- Habilidades y preparación para realizar las operaciones relacionadas con su labor.
- Capacidad para resolver preguntas, inquietudes y problemas de los clientes.

**Comunicación:** Esta dimensión se refiere a mantener la comunicación con el cliente en un lenguaje fácilmente comprensible sobre:

- El servicio que se presta.
- Mantener informado al cliente de cualquier cambio que se produzca de forma regular.

- Alternativas de solución cuando surgen problemas.

**Tangibles:** Estas instalaciones físicas son lo que el cliente percibe como prueba física del servicio.

- Personalidad de quienes trabajan allí.
- Equipos utilizados en la prestación del servicio.
- Tarjetas, folletos, documentos y otros artículos relacionados con el servicio.
- La presentación de las páginas web cuando se utiliza internet.

#### **2.2.4 Satisfacción del usuario**

Philip (2001), la satisfacción es el nivel del estado de ánimo de una persona al momento de comparar o el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Cuando la satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con el alto grado de éxito, esta dinámica contribuye a sostener un estado dentro del funcionamiento mental (Hoffman, 2009).

#### **2.2.5 Definición de satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario es un término para medir en una transacción específica, si la percepción en cuanto al servicio que recibe el usuario, cumple o excede sus expectativas; después de todo, las empresas logran la satisfacción del usuario por medio de un manejo eficaz de las percepciones y las expectativas del usuario, es decir si el servicio que percibe el usuario, es igual o mejor que el servicio que espera, entonces estará satisfecho (Hoffman, 2009).

**Indicadores de satisfacción del usuario:** A continuación, se indican los posibles niveles de satisfacción de los usuarios:

- a) Satisfacción:** Se han cumplido las expectativas, pero no se han superado. La transacción se ha realizado sin problemas y el nivel de esfuerzo ha sido exactamente el esperado.
- b) Irritación:** La transacción se completó con éxito, aunque hubo que realizar más esfuerzos de los previstos.

- c) **Insatisfacción:** El acuerdo fracasó o requirió más esfuerzo del previsto.
- d) **Fallida:** A pesar de los grandes esfuerzos del usuario, la transacción no tuvo éxito, tal vez como resultado de un error del proveedor que podría haberse evitado.
- e) **Emoción:** Debido a unos porcentajes de éxito inferiores a los esperados, a unos niveles de esfuerzo superiores a los previstos o a una redefinición de la operación, el usuario se lleva una agradable sorpresa (Larrea, 1991).

#### 2.2.6 Dimensiones de la satisfacción

- a) **Definición de la igualdad:** Compara las ganancias del intercambio social; si las ganancias no son equitativas, el perdedor se siente insatisfecho.
- b) **Definición de la expectativa:** Las expectativas se basan en lo que el consumidor cree que debe recibir. Hay satisfacción si el resultado real difiere de la expectativa estándar.
- c) **Definición del procedimiento justo:** La satisfacción es una función de la opinión del consumidor de que fue tratado justamente (Hoffman, 2009)

#### 2.2.7 Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios

- a) **La calidad de los servicios en el contexto de la modernización del sector público:**  
La Política Nacional de Modernización del Sector Público demuestra que los ciudadanos quieren un Estado contemporáneo que priorice a las personas, lo que requiere un cambio en las prioridades y prácticas de gestión para brindar servicios de alta calidad en el sector público (Ley No 27658, 2021).

La capacidad del gobierno para satisfacer las necesidades y expectativas de sus ciudadanos determina la calidad de los servicios. En esta línea, la norma técnica proporciona el Modelo de Gestión de la Calidad de los Servicios para que todas las entidades gubernamentales lo utilicen con el fin de mejorar la calidad de los servicios.

- b) **Conductores que impactan en la satisfacción de las personas:**

Los conductores son cualidades que se pueden medir y las cuales se encuentran presentes en la disposición de los servicios que muestra de manera directa en la

satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios según la Ley N° 27658 (2021) cuales son:

**Profesionalismo en la atención al cliente.** Se refiere a las acciones que realiza el servidor público frente al ciudadano, así como la actitud que muestra al prestar el servicio a través de los múltiples canales de comunicación con los que cuenta el municipio.

**Información.** La capacidad de proporcionar información adecuada de forma sencilla, precisa, clara, verificable y oportuna, así como de ofrecer una comunicación adecuada y transparente sobre las actuaciones de los ciudadanos.

**Tiempo de provisión.** Se refiere al tiempo que le toma a la persona recibir los servicios brindados por parte de la municipalidad, es decir, desde que la persona espera a ser atendida hasta obtener el resultado de la gestión.

**Resultado de la gestión/entrega.** Es la capacidad de los municipios para prestar los mejores servicios, es decir, desde la primera interacción con una persona hasta su prestación.

**Accesibilidad.** Es la facilidad con la que los usuarios pueden acceder a los servicios del sector público a través de diversos canales de contacto. Este medio tiene algunos aspectos importantes a considerar, como la seguridad integrada donde se prestan los servicios (físicos, tecnológicos o virtuales) en cada modalidad de atención, y la flexibilidad horaria que permite a los usuarios realizar consultas y recibir servicios.

**Confianza.** Es la legitimidad que el municipio proporciona a sus habitantes. Este medio puede verse perjudicado si surge algún elemento o suceso sin justificación o si no se cumple el objetivo previsto de gestión o servicio.

**a) Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios:**

Según la Ley N° 27658 (2021), el modelo de gestión de la calidad del servicio se organiza en componentes que están enfocados en lo que los usuarios valoran, los cuales son los siguientes:

1. Conocer las necesidades y expectativas de las personas
2. Identificar el valor del servicio
3. Fortalecer el servicio
4. Medir y analizar la calidad del servicio
5. Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección
6. Cultura de calidad, estos dos últimos como elementos transversales, a fin de promover la mejora de los servicios

### 2.3 MARCO CONCEPTUAL

**Calidad:** Es una herramienta fundamental para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a su especie (Matsumoto, 2014).

**Servicio:** Es un conjunto de actividades que permiten buscar una respuesta o una necesidad de los usuarios (Herrera, 2010).

**Calidad de servicio:** Es cumplir las mejores expectativas que tiene el usuario sobre un servicio que se les brinda o satisfacer sus necesidades (Lama, 2001).

**Municipio:** Una entidad administrativa de nivel local, constituida por territorio, población y poderes públicos. En este sentido, es un ente organizativo dentro del Estado que goza autonomía gubernamental y administrativa, cuya función es gestionar los intereses de una comunidad y dar solución a sus problemas.

**Servidor público:** Un servidor público es una persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas.

**Satisfacción:** La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético; dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema (Hoffman, 2009).

**Usuarios:** Es una persona que tiene el derecho de usar de una cosa ajena con unas limitaciones determinadas (Larrea, 1991).

**Satisfacción del usuario:** Es la respuesta de realización del consumidor, es un juicio de que una característica del producto o servicio en sí proporciona un nivel placentero de realización relacionada con el consumo (Larrea, 1991).

## **2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.4.1 Hipótesis general**

- Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2021.

### **2.4.2 Hipótesis Específicos**

- Existe la relación significativa entre la empatía del servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2021.
- Existe la relación significativa entre la competencia del servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2021.
- Existe la relación significativa entre la comunicación del servidor público y la satisfacción de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2021.
- Existe la relación entre los elementos tangibles del servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2021.

## 2.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de variable*

Número	Dimensiones	Indicadores	
Variable 1  Calidad de servicio	Empatía	- Atención individualizada.	
		- Trato al usuario con respeto y consideración.	
	Competencia	- Interés y voluntad para resolver problemas.	
		- Habilidades para el contacto personal.	
		- Capacidad para resolver preguntas, inquietudes y problemas.	
		- Habilidades y preparación para realizar su labor.	
		Comunicación	- Mantener la comunicación en el lenguaje que maneje el usuario.
			- Alternativas de solución cuando se presentan problemas.
			- Mantener al usuario sobre los cambios que se realiza.
		Elementos tangibles	- Instalaciones físicas.
- Equipos utilizados para el servicio.			
		- Apariencia del personal que atiende.	
Variable 2  Satisfacción del usuario	Igualdad	- Comparación de servicio.	
		- Servicio Conforme.	
	Expectativas	- Iniciativa	
		- Servicio Deseado	
		- Servicio Recibido	
	Procedimiento justo	- Servicio percibido	
		- Trato justo.	
	- Trato amable.		
	- Respeto		

*Nota.* Elaborada en base a Atao (2016).

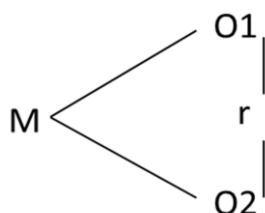
## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación tiene enfoque cuantitativo, es decir, es cuantificable porque es de naturaleza numérica de datos y/o resultados, la misma que tiene relación directa con cantidad, por lo tanto, sus variables son medibles (Hernández et al, 2014). El tipo de investigación es transversal, de nivel descriptivo y correlacional; diseño no experimental, porque en el estudio solo se observará los fenómenos tal como se dan en su contexto.

Además, Hernández et al (2014) refiere sobre los diseños transversales correlacionales, que describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales.



**Donde:**

M = Muestra

O1 = Variable 1 (calidad de servicio)

O2 = Variable 2 (satisfacción del usuario)

r = Relación entre las variables de estudio.

#### 3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

La presente investigación se desarrolló en el ámbito de Municipalidad Provincial de Huancané, departamento de Puno, por ello sus límites son: Por el Norte con la Provincia de San Antonio Putina, por el Este con la República de Bolivia, por el Sur con el Lago Titicaca y las provincias de Moho y Puno, por el Oeste con las provincias de Azángaro y San Román; la ciudad de Huancané se encuentra a 3 841 m.s.n.m., a 15°12'00'' Latitud Sur y 69°45'33''

Longitud Oeste del Meridiano de Greenwich (Instituto Nacional Estadística e Informática, 2017).

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Según Hernández et al (2014), la población es un conjunto de casos que tiene concordancias con las especificaciones, y sobre el cual se quiere generalizar el estudio. En la presente investigación la población estuvo conformado por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, para ello se solicitó a la entidad correspondiente y en respuesta la Oficina de Recursos Humanos nos remite la cantidad de usuarios atendidos correspondiente al mes de mayo del 2021 (ver el anexo 2).

**Tabla 2**

*Número de usuarios registrados en el cuaderno de atención*

Año	Áreas	Cantidad
2021	Unidad mesa de partes	70
	Gerencia Municipal	65
	Gerencia de Administración Tributaria Y Renta	20
	Gerencia de Desarrollo Económico y Social	85
	Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización	45
	Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano Rural	55
	Secretaría General	35
	Subgerencia de Abastecimiento General y control	25
Total		400

*Nota.* Elaborado en base a datos obtenidos.

a/. De acuerdo al registro proporcionado por la oficina de Recursos Humanos de la municipalidad provincial de Huancané.

En la presente investigación se utilizó el tipo de muestreo probabilístico simple, por lo que, en función a la fórmula de poblaciones finitas, la muestra es de 133 usuarios atendidos en la Municipalidad Provincial de Huancané, teniendo en cuenta durante la encuesta aplicada a las personas mayores a 18 años debido a que ellos pueden realizar diferentes tramites en las oficinas que cuenta dicha entidad.

Siendo la fórmula utilizada la siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{N * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

La muestra se obtuvo calculando la siguiente fórmula:

n = tamaño de la muestra.

N= total de la población es 400.

Z= coeficiente de confiabilidad -1.41.

p= probabilidad de éxito 0.5.

q= probabilidad de fracaso 0.5.

E= error de muestra 0.05.

$$n = \frac{400 * (1.41)^2 * 0.5 * 0.5}{400 * (0.05)^2 + (-1.41)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n= 133$$

### 3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se adoptó la encuesta de Atao (2016) validado por tres expertos para medir la calidad de servicio y la satisfacción del usuario; los mismos que fue adaptados y validados mediante una prueba piloto para su posterior análisis de resultados, el cuestionario contiene 22 ítems de las cuales en la primera variable cuenta con cuatro dimensiones empatía, competencia, comunicación y elementos tangibles; con respecto a la segunda variable cuenta con tres dimensiones igualdad, expectativas y procedimientos justo, cada uno de ellos cuenta con tres indicadores con alternativas debidamente cuantificadas (ver anexo 1), que fueron aplicados a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, para su posterior procesamiento en el programa estadístico SPSS versión 25.

### 3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación, se utilizó el programa SPSS versión 25 (estadística descriptiva), que nos permitió analizar y representar los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen. Los gráficos se realizaron por cada una de las variables y dimensiones y para la correlación se consideró de acuerdo a los objetivos planteados. Para establecer la correlación se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para ver el nivel de significancia ya que es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables en un nivel por intervalos.

### 3.6 CONFIABILIDAD

La confiabilidad del cuestionario se hizo con la prueba del coeficiente alfa de Cronbach. En general, según los resultados obtenidos con alfa de Cronbach; para el cuestionario de Calidad de Servicio, se dio el resultado con un valor de .901 y mientras para la Satisfacción de los usuarios se obtuvo .839, tal como se muestra en la tabla 3; por lo tanto, el instrumento es fiable y consistente.

**Tabla 3**

*Resultados de alfa de Cronbach*

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Calidad de servicio	.901	12
Satisfacción de los usuarios	.839	10

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

Según la tabla 4 de Kuder Richardson, citado por Quero Virla (2004), este resultado de confiabilidad se ubica en el rango de 0.72 a 0.99 ambas variables, siendo excelente confiabilidad y muy excelente la aplicación del instrumento. Según la tabla de Richardson es la siguiente.

**Tabla 4***Rango de Kuder Richardson*

Intervalos	Valoración de la fiabilidad
$\leq 0.53$	Nula confiabilidad
0.54 a 0.59	Baja confiabilidad
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

*Nota.* Tabla de Kuder Richardson adoptada por Quero-Virla (2004)

### 3.7 PRUEBA DE NORMALIDAD

**Tabla 5***Prueba de normalidad de calidad de servicio*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	.343	133	.000	.749	133	.000

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

En la tabla 5 se observa la prueba de normalidad, en correlacional nos indica que  $KS \leq 0.5$  se debe utilizar coeficiente de Rho= de Spearman, tal es así que tenemos los resultados, donde nos muestra, el .000 de significancia.

**Tabla 6***Prueba de normalidad de satisfacción del usuario*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del usuario	.358	133	.000	.734	133	.000

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

En la tabla 6 se observa la prueba de normalidad, en correlacional nos indica que  $KS \leq 0.5$  se debe utilizar coeficiente de Rho= de Spearman, tal es así que tenemos los resultados, donde nos muestra, el .000 de significancia.

## CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 RESULTADOS

**Tabla 7**

*Género de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané*

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	69	51.9
Masculino	64	48.1
Total	133	100.0

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

De acuerdo con la tabla 7, se observa que del 100 % del género de los participantes, el 51.9 % de los encuestados representa a género femenino y 48.1 % de los encuestados representa a género masculino, por lo que se deduce que la mayoría de los encuestados son femeninos y se puede decir que en mayor proporción las mujeres acuden a realizar algún trámite a la Municipalidad Provincial.

**Tabla 8**

*Edad de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané*

	Frecuencia	Porcentaje
≤ 25 años	42	31.6
De 26 a 35 años	59	44.4
De 36 a 45 años	17	12.8
De 46 ≥	15	11.3
Total	133	100 .0

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

De acuerdo con la tabla 8, se observa que del 100 % de las edades de los participantes, el 44.4 % se encuentran entre 26 a 35 años, el 31.6 % son de 18 a 25 años, el 12.8 % tienen edades de 36 a 45 años y un 11.3 % tienen edades de 46 a más años; entonces se observa que la mayoría de los usuarios que acceden a la municipalidad son de 26 a 35 años; edad en la

que pueden realizar trámites de licencia; seguimiento de algún proyecto; presentación de ideas de proyectos, entre otros trámites.

**Tabla 9**

*Nivel de calidad de servicio de los servidores públicos que brinda a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	27	20.3
Regular	88	66.2
Bueno	18	13.5
Total	133	100.0

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

De acuerdo a la tabla 9, se observa que del 100 % de los participantes, el 66.2 % manifiestan que la calidad que reciben se encuentra en un nivel de calificación regular, seguido del 20.3 % que indican que la calidad que reciben es a un nivel malo; finalmente 13.5 % mencionan que el nivel de calidad de atención es bueno; entonces se puede mencionar que el 86.5% de usuarios indican que la calidad de servicio recibida se encuentra en un nivel regular y malo debido a la carencia de empatía, competencia; buena comunicación y elementos tangibles en los servidores públicos.

**Tabla 10**

*Nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	28	21.1
Regular	90	67.7
Bueno	15	11.3
Total	133	100.0

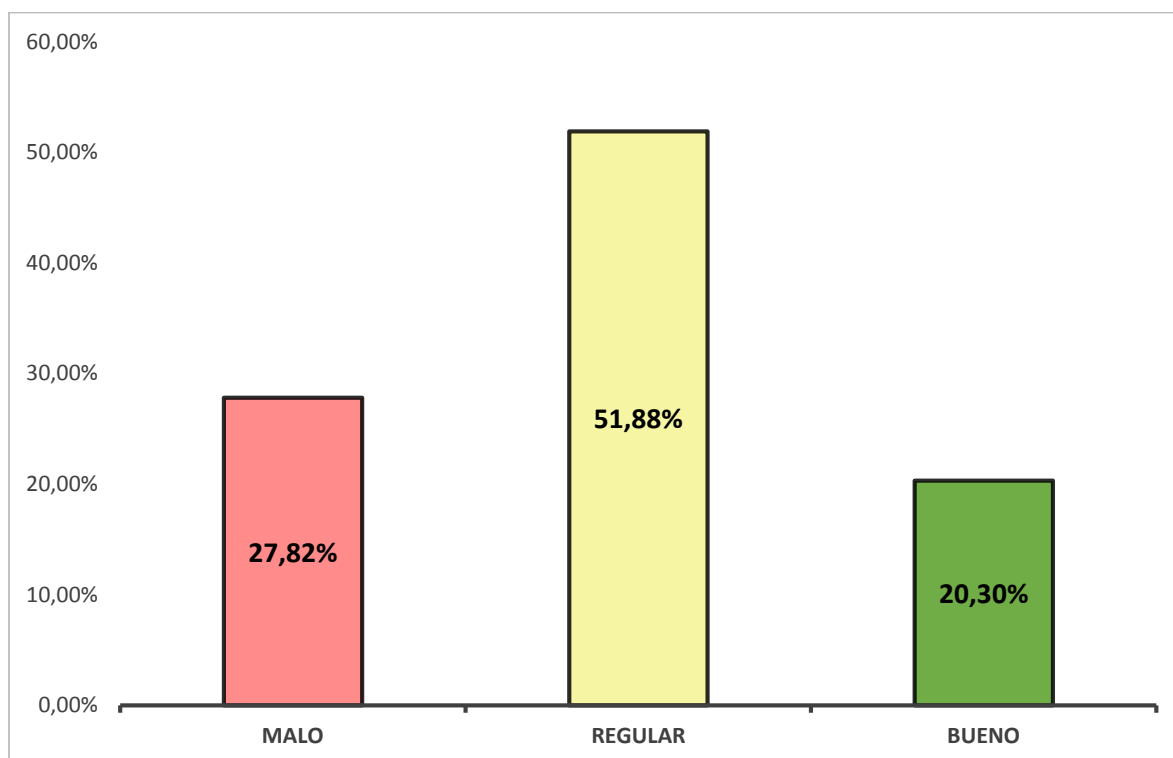
*Nota.* Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Según la tabla 10, se observa que del 100 % de los participantes, el 67.7 % indican que el nivel de satisfacción obtenida al realizar algún trámite en la municipalidad es regular, seguido del 21.1% manifiestan que el nivel de satisfacción es malo; es decir no se sienten satisfechos con atención recibida en la entidad, finalmente el 11.3 % indican que el nivel de

atención que reciben por parte de la entidad local es bueno; entonces se puede decir que un 88.8% de los usuarios tienen un nivel de satisfacción regular y se sienten insatisfechos debido a que no se sienten atendidos con igualdad ante otros usuarios, no cumplieron con las expectativas deseadas y carece de un procedimiento justo.

**Figura 1**

*Nivel de empatía de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huancané*

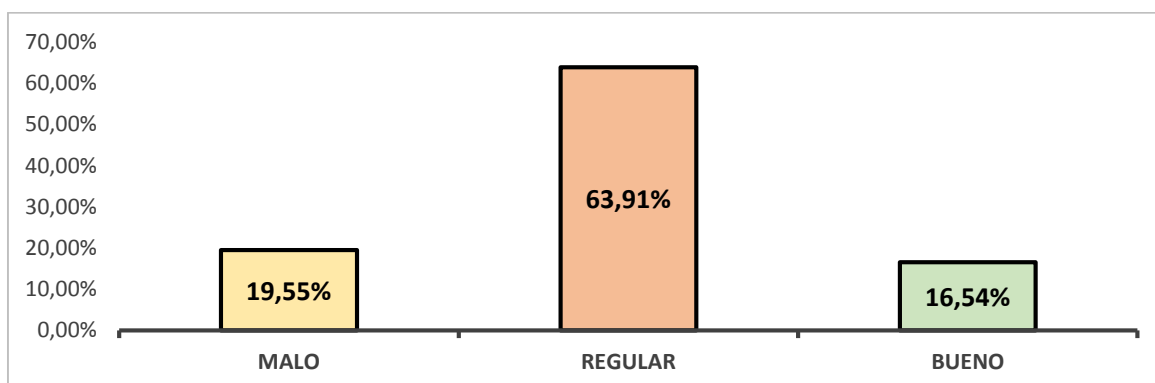


*Nota.* Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

De acuerdo con la figura 1, se observa que del 100 % de los participantes, el 51.88 % de los servidores públicos practican empatía a un nivel regular durante la atención a los usuarios, seguido del 27.82 % de los usuarios mencionan que no practican la empatía, es decir su nivel de satisfacción es mala y finalmente 20.30 % de los usuarios indican que los servidores públicos practican empatía, quienes indican que el nivel es bueno, es decir que son empáticos durante la atención al público; entonces gran parte de los participantes manifiestan que los servidores públicos practican la empatía a un nivel de calificación regular, debido a que indican que el personal brinda una atención poco individualizada, muestran poco interés para resolver los problemas que presentan los usuarios.

**Figura 2**

*Nivel de competencia de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huancané*

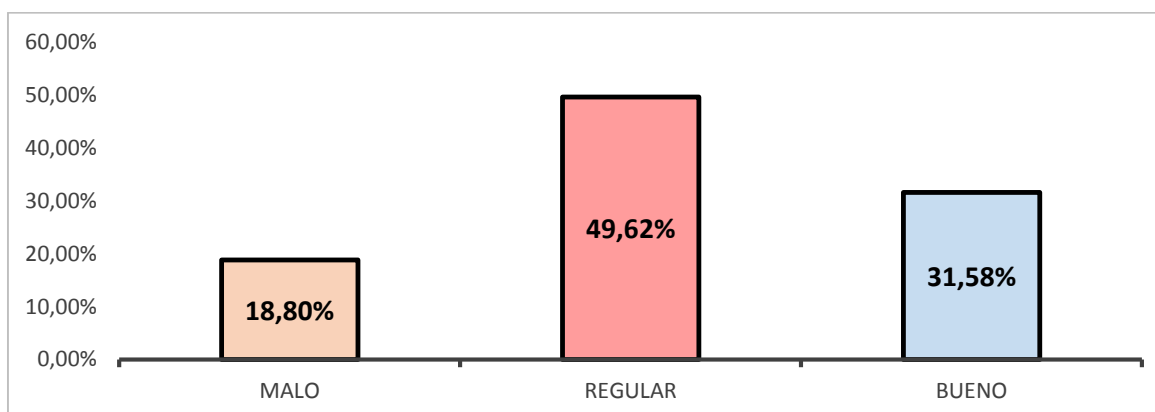


*Nota.* Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

De acuerdo con la figura 2, se observa que del 100 % de los participantes, el 63.91 % de los servidores públicos tienen competencia, obteniendo un nivel de calificación regular durante la atención a los usuarios, seguido del 19.55 % de los usuarios que mencionan que no tienen competencia el que es calificado con un nivel malo y finalmente 16.54 % de los servidores públicos tienen una buena competencia durante el proceso de atención al público; entonces la mayoría de los participantes mencionan que los colaboradores públicos tienen competencia a nivel regular durante la atención, ya que no tienen las habilidades necesarias en cuanto a las resoluciones de inquietudes y el contacto con los usuarios.

**Figura 3**

*Nivel de comunicación de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huancané*

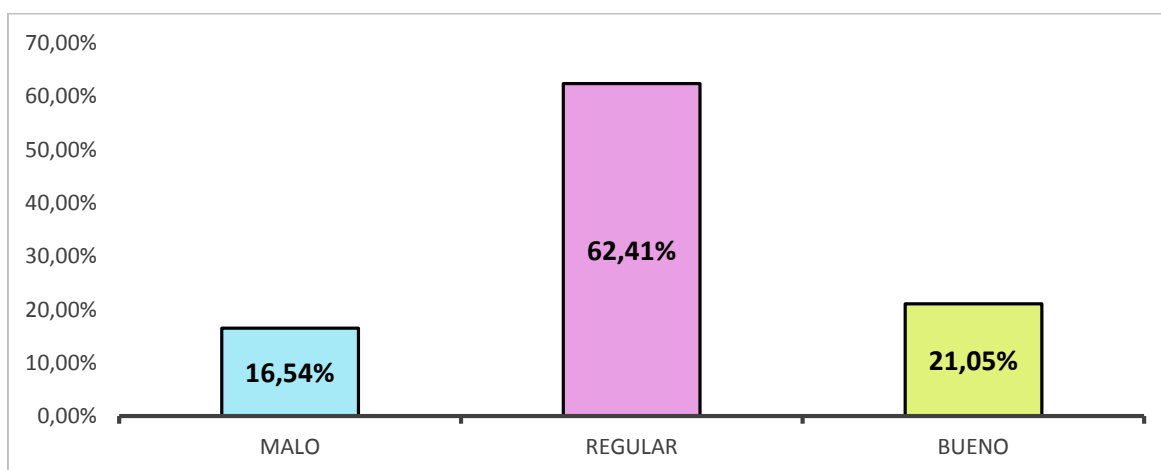


*Nota.* Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

De acuerdo con la figura 3, se observa que del 100 % de los participantes, el 49.62 % indican que los servidores públicos tienen una comunicación a un nivel regular durante proceso de la atención a los usuarios, seguido del 31.58 % de usuarios que ponen un nivel de calificación bueno en cuanto a la comunicación durante la atención al público y finalmente 18.80 % no practican una comunicación adecuada es decir que su nivel comunicación es mala; entonces la mayoría de los participantes mencionan que los colaboradores públicos tienen un nivel de calificación regular en cuanto a la comunicación durante la atención, debido a que los servidores públicos no practican el dialogo en las lenguas maternas que son quechua y aimara, además de que la información no se brinda de forma simétrica.

**Figura 4**

*Nivel de elementos tangibles que brindan los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huancané*

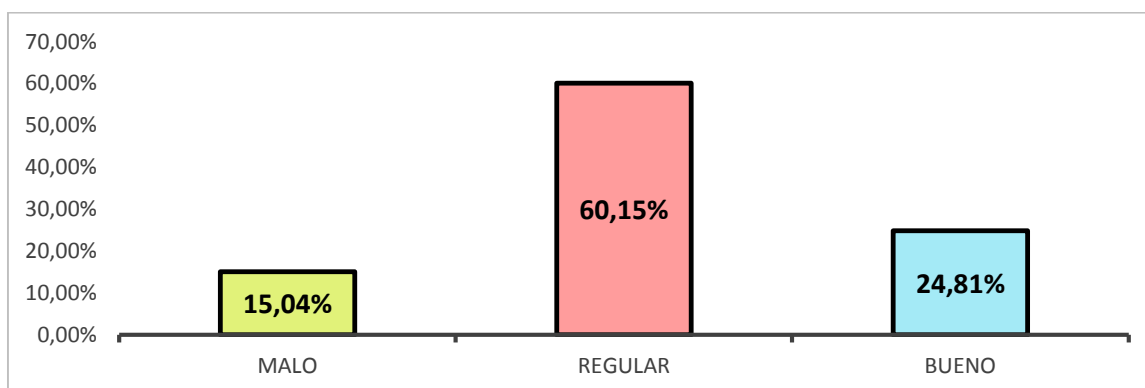


*Nota.* Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

De acuerdo con la figura 4, se observa que del 100 % los participantes, el 62.41 % de los usuarios indican que los servidores públicos manejan los elementos tangibles a un nivel regular durante proceso de la atención a los usuarios, seguido del 21.05 % de los usuarios mencionan que su nivel satisfacción es bueno en cuanto al conocimiento sobre el manejo elementos tangibles de la entidad y finalmente 16.54 % de los usuarios mencionan que su nivel de satisfacción es malo en cuanto al conocimiento en el manejo de los elementos tangibles de la entidad; entonces la mayoría de los participantes mencionan que los servidores públicos tienen conocimiento en los elementos tangibles a un nivel regular, debido a que más del 50% no llevan una vestimenta adecuada a la vez los ambientes son poco acogedores y la mayoría de los equipos tecnológicos se encuentran en mal estado.

**Figura 5**

*Nivel de Igualdad en la atención que brindan los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huancané*

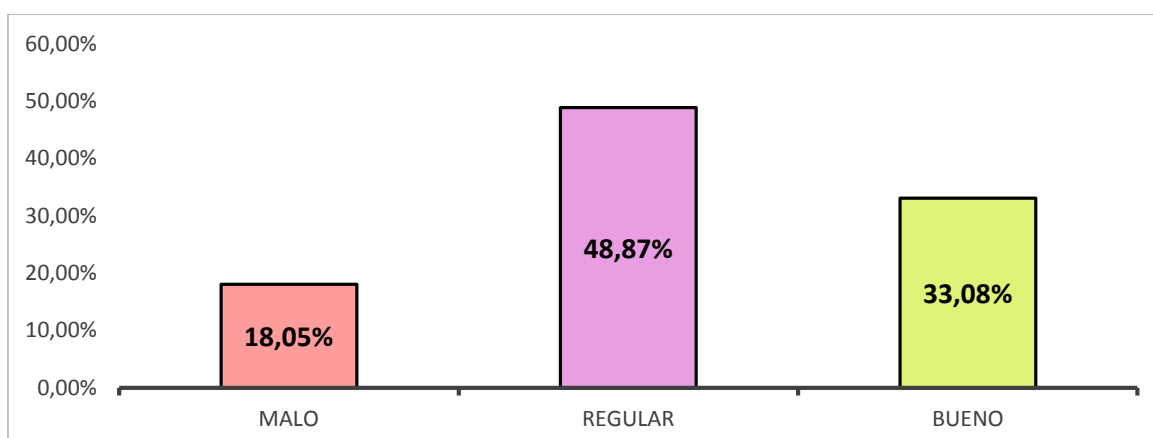


*Nota.* Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

De acuerdo con la figura 5, se observa que del 100 % de los participantes, el 60.15 % indican que los servidores públicos manejan la igualdad a un nivel regular durante proceso de la atención a los usuarios, seguido del 24.81 % los servidores públicos manejan la igualdad a un nivel bueno durante el proceso de atención al usuario y finalmente 15.04 % consideran que no hay igualdad de atención a los usuarios es decir su nivel de satisfacción es malo; ya que manifiestan que existe discriminación por parte del personal en cuanto a la vestimenta que llevan puesto porque a más formal te presentes, recibes mejor atención, te dan más rápida solución a las inquietudes y problemas que se te presenten.

**Figura 6**

*Nivel de expectativa de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané*

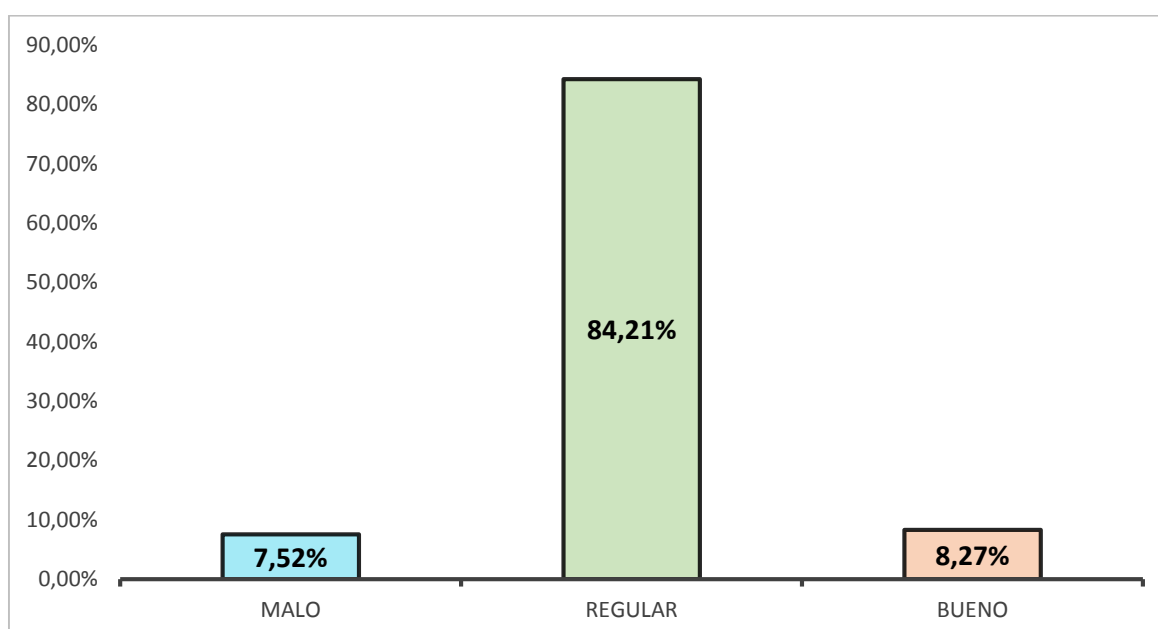


*Nota.* Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

De acuerdo con la figura 6, se observa que del 100 % de los participantes, el 48.87 % de ellos tienen una expectativa con un nivel de calificación regular durante el proceso de atención, debido a que las expectativas con las que entraron no fueron satisfechas como esperaban; seguido del 33.08 % de los usuarios que tienen una expectativa a un nivel bueno durante proceso de atención, y finalmente 18.05 % de los usuarios tienen una expectativa a un nivel malo durante la atención; quienes indican que no están de acuerdo con el servicio que brinda la Municipalidad.

### Figura 7

*Procedimiento justo que maneja los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huancané*



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

De acuerdo con la figura 7, se observa que del 100 % de los participantes, el 84.21 % de ellos consideran que hay un procedimiento a nivel regular durante proceso de atención porque no fueron atendidos con la rapidez esperada y creen que debe haber algunos cambios en la Municipalidad Provincial; seguido del 8.27 % de los usuarios consideran que existe un procedimiento justo a nivel bueno durante proceso de atención, y finalmente 7.52 % de los usuarios consideran que existe un proceso a un nivel malo durante la atención porque no se les atendió con la rapidez necesaria; los tramites son muy demorosos, además de que ellos desean que haya cambios en la municipalidad para mejorar el servicio de atención.

#### 4.1.1 CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS

##### a) Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

Determinar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané.

##### Hipótesis general

**Ho:** No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané.

**Ha:** Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané.

**Tabla 11**

*Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios*

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	.805
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	133	133
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.805	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	133	133

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

En la tabla 11 se puede observar que el valor de “sig” es de .000 que es menor a 0.5 nivel de significancia, por lo tanto de acuerdo a la encuesta realizada se rechaza la hipótesis nula (Ho); y se acepta la hipótesis alterna (Ha); además se afirma que existe una correlación significativa muy fuerte de .805 entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, con esto quiere decir que si los trabajadores brindan un buen servicio de calidad en cuanto a solución de problemas, en no a la discriminación, entonces habrá satisfacción por parte de los usuarios; es decir si se

incrementa la calidad en una unidad porcentual la satisfacción se incrementara en .805 unidades porcentuales al 95% de nivel de confianza con un margen de error del 5%.

**b) Relación entre la empatía que brinda el servidor público y la satisfacción de los usuarios**

Identificar la relación entre la empatía que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané.

**Hipótesis específica 1**

**Ho:** No existe la relación significativa entre la empatía que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané.

**Ha:** Existe la relación significativa entre la empatía que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané.

**Tabla 12**

*Correlación entre la empatía que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané*

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	.665
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	133	133
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.665	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	133	133

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

En la tabla 12 se puede observar que el valor de “sig” es de .000 que es menor a 0.5 nivel de significancia, por lo tanto, de acuerdo a la encuesta se afirma que existe una relación significativa entre la empatía del servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané con esto se puede mencionar que si los trabajadores

brindan un buen servicio en cuanto a la práctica de valores, el trato a las personas, habrá mejor satisfacción por parte de los usuarios. Asimismo, indica que posee una correlación positiva considerable de .665.

**c) Relación entre la competencia que brinda el servidor público y la satisfacción de los usuarios**

Estimar la relación entre la competencia que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané.

**Hipótesis específica 2**

**Ho:** No Existe la relación significativa entre la competencia que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané.

**Ha:** Existe la relación significativa entre la competencia que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané.

**Tabla 13**

*Correlación entre la competencia que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané*

			Competencia	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Competencia	Coeficiente de correlación	1.000	.668
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	133	133
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.668	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	133	133

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

En la tabla 13 se puede observar que el valor de “sig” es de .000 que es menor a 0.5 nivel de significancia, por lo tanto de acuerdo a la encuesta realizada se rechaza la hipótesis nula (Ho); y se acepta la hipótesis alterna (Ha) por lo que se afirma que existe una relación

significativa entre la competencia del servidores públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané; esto quiere decir que si los trabajadores brindan un buen competencia en cuanto a la rapidez de atención, la capacitación que reciben, habrá satisfacción por parte de los usuarios. Igualmente, indica que posee una correlación positiva considerable de .668.

**d) Relación que brinda la comunicación que brinda el servidor público y satisfacción de los usuarios**

Estimar la relación entre la comunicación que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané.

**Hipótesis específica 3**

**Ho:** No Existe la relación significativa entre la comunicación que maneja el servidor público y la satisfacción de la Municipalidad Provincial de Huancané.

**Ha:** Existe la relación significativa entre la comunicación que maneja el servidor público y la satisfacción de la Municipalidad Provincial de Huancané.

**Tabla 14**

*Correlación entre la comunicación que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané*

			Comunicación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1.000	.740
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	133	133
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.740	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	133	133

En la tabla 14 se puede observar que el valor “sig” es de .000 que es menor a 0.5 de nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (Ho); y se rechaza la hipótesis alterna (Ha) por lo tanto se afirma que existe relación significativa considerable entre la comunicación

que maneja los servidores públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial de Huancané. La correlación positiva considerable de .740; la cual indica que, si los servidores públicos se comunicarían en la lengua materna de los usuarios, ellos tendrían un mejor nivel de satisfacción.

**e) Relación entre los elementos tangibles que maneja durante el servidor público y a la satisfacción**

Identificar la relación entre los elementos tangibles que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané.

**Hipótesis específica 4**

**Ho:** No Existe la relación entre los elementos tangibles que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané.

**Ha:** Existe la relación entre los elementos tangibles que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané.

**Tabla 15**

*Correlación entre los elementos tangibles que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané*

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	.583
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	133	133
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.583	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	133	133

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

En la tabla 15 se puede observar que el valor de “sig” es de .000 que es menor a 0.5 nivel de significancia, por lo tanto, de acuerdo con la encuesta realizada se rechaza la hipótesis nula

(Ho); y se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se afirma que Existe la relación entre los elementos tangibles que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané. Igualmente, nos indica que posee una correlación positiva considerable de .583; es decir que si mejoran la práctica de elementos tangibles al 100% el incremento en la satisfacción de los usuarios será en 58.3%.

## 4.2 DISCUSIÓN

Según los resultados de la investigación entre la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané. Para llegar a los resultados se aplicó el coeficiente de correlación  $Rho = Spearman$  y así establecer el nivel de significancia existente entre ambas variables, como resultado se obtuvo una correlación de  $Rho = .805$ . Por consiguiente, existe una correlación positiva un nivel alto entre la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané; como se evidencia en la tabla 11, las mismas que validan la hipótesis general de la presente investigación. En cuanto a la metodología de investigación los autores Rivera (2019), Pedro (2013), Mamani (2019) utilizaron el modelo SERVQUAL, sin embargo, Vergara et al. (2018) uso una metodología de mínimos cuadrados ordinarios; por otro lado, Concha et al. (2022), Maturrano (2019), Benavente (2019) utilizaron un método cuantitativo y correlacional con la metodología de coeficiente de Spearman; método y metodología que se aplicó en la presente investigación; cabe indicar que de todos los autores mencionados utilizaron un instrumento de recolección que fueron encuestas al igual que en este trabajo.

En proporción con Maturrano (2019), cuya investigación deduce que hay existencia de una relación significativa y un grado de correlación positivo y alto (.866) entre las variables de estudio para el centro del empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019, y Gutiérrez y Navarro (2018) quienes demostraron una alta correlación directa (.905) entre las variables de satisfacción del usuario y calidad de servicio en los servidores Municipales de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, esta investigación corrobora dichos resultados esperados entre ambas variables estudiadas.

Así mismo, los resultados obtenidos por Cavero (2019) demuestran una correlación alta (.881) entre las variables, reafirmando la correlación positiva hallada por otros autores y la presente investigación. En esta misma investigación se obtuvo que existe una percepción

buena por parte de los usuarios de la subgerencia de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018 respecto a la calidad de servicio, refiriéndose a las dimensiones utilizadas igual al presente investigación; el cual demostró que aun cuando la correlación sea alta y positiva las dimensiones referentes a la calidad de servicios tales como empatía, competencia, comunicación y elementos tangibles pueden tener una percepción regular por parte de los pobladores de la municipalidad Provincial de Huancané-2021, según los resultados obtenidos.

De esta manera, se evidencia que como indica Hoffman (2009) la satisfacción del usuario sirve para medir si se cumple o excede las expectativas respecto al servicio que este recibe. Para lo cual la organización encargada de brindar los servicios correspondientes a tales usuarios tiene la responsabilidad de satisfacer sus expectativas para generar una correlación positiva entre la calidad del servicio que brinda y la satisfacción de sus usuarios.

En cuanto a la relación entre la empatía que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, esta fue medida mediante el coeficiente de correlación de Rho= Spearman, en el cual se obtuvo una correlación de Rho= .665, indicando una correlación positiva regular entre la empatía y la satisfacción del usuario. Esto da a conocer que, a mayor trato con empatía mayor será la satisfacción por parte de los usuarios, es decir que ambas varían directamente hacia un mismo sentido. Esto queda demostrado en la tabla 12. en la cual la hipótesis específica 1 de la presente investigación es admitida. Entonces, se evidencia que los indicadores de empatía, tales como atención individualizada, trato al usuario con respeto, consideración, interés y voluntad para resolver problemas son aceptadas de manera positiva por parte de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané durante el año 2021, lo cual no descarta una posible mejora de esta dimensión en el futuro. Adicionalmente, en los resultados de la dimensión de empatía se observa que los usuarios tienen una percepción regular de la misma con un 51.88% por parte de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huancané. Rivera y Cavero (2019) sugiere que para que cualquier organización que brinde servicios tenga éxito es fundamental la calidad de servicio al cliente, crear un vínculo con el mismo, generar confianza y empatía, ponerse en su lugar y comprender sus necesidades dando paso a la satisfacción.

En cuanto a la relación entre la competencia que maneja el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, esta fue medida mediante el coeficiente de correlación de Spearman, en el cual se obtuvo una correlación de  $Rho = .668$ , indicando una correlación positiva regular entre competencia y la satisfacción del usuario. La correlación positiva regular de competencia del servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané da a conocer que, a mayor competencia mayor será la satisfacción por parte de los usuarios, es decir que ambas varían directamente hacia un mismo sentido. Esto queda demostrado en la tabla 13, en la cual la hipótesis específica 2 de la presente investigación es admitida. Así como en los resultados descriptivos obtenidos reflejados en la figura 2 en cuanto a la competencia indican que la mayoría de los usuarios con un 63.91 % perciben que los servidores públicos tienen competencia de forma regular durante su atención. En ese sentido Riveros (2019) indica que las competencias son las habilidades, el conocimiento y las destrezas que el personal pone en práctica al momento de prestar un servicio. Entonces, se infiere que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huancané-2021 son competentes en el desarrollo de sus funciones con sus usuarios, con la posibilidad de mejorar dicha competencia.

Por lo tanto, en relación a la comunicación del servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, esta fue medida mediante el coeficiente de correlación  $Rho = Spearman$ , en el cual se obtuvo  $.740$ , indicando una correlación positiva alta entre la comunicación y la satisfacción del usuario. La correlación positiva alta de comunicación manejada por el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané da a conocer que, a mayor comunicación mayor será la satisfacción por parte de los usuarios, es decir que ambas varían directamente hacia un mismo sentido. Esto queda demostrado en la tabla 14, en la cual la hipótesis específica 3 de la presente investigación es admitida. Así como en los resultados descriptivos indicados en la figura 3 muestran que un 49.62 % de los usuarios percibe que la comunicación de los servidores públicos a un nivel regular durante el proceso de la atención en la Municipalidad Provincial de Huancané. Rivera (2019) recomienda que, la comunicación debe darse de forma correcta y asegurar la veracidad de lo que se da a conocer, se comunica y promete. En cuanto a la presente investigación esta consideró el entendimiento, lenguas originarias y actualización que brinda el servidor público a sus usuarios, en base a ello, los resultados nos dan a entender que la comunicación se adapta al entorno en el que se sitúa la organización y sus usuarios, se evidencia que la Municipalidad

Provincial de Huancané tiene una comunicación aceptable con sus usuarios, pero es imprescindible la mejora de esta.

Finalmente, en relación entre los elementos tangibles del servidor público y la satisfacción de los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Huancané-2021, esta fue medida mediante el coeficiente de correlación  $Rho = Spearman$ , en el cual se obtuvo .583, indicando una correlación positiva regular entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario. La correlación positiva regular de elementos tangibles manejada por el servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané da a conocer que, a mayor uso de los elementos tangibles mayor será la satisfacción por parte de los usuarios, es decir que ambas varían directamente hacia un mismo sentido; por lo tanto, en la hipótesis específica 4 de la presente investigación es admitida. Como se evidencia en los resultados descriptivos de la figura 4, el 62.41 % de los servidores públicos maneja los elementos tangibles a un nivel regular durante el proceso de atención a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané. Rivera, Maturrano y Cavero (2019) considera a los elementos tangibles como aquellos aspectos físicos que el cliente observa inherentes a la organización, la apariencia de las instalaciones físicas, personal, equipo, limpieza, entre otros aspectos que son proporcionados para el correcto servicio al usuario. En tal sentido, se puede evidenciar que si se cubre los puntos mencionados anteriormente respecto a los elementos tangibles se podrá garantizar la satisfacción positiva de los usuarios.

## CONCLUSIONES

En primer lugar, existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Huancané, 2021, como lo indica el coeficiente de correlación de Rho= Spearman de .805 que pertenece a una correlación positiva muy fuerte con un nivel de confianza al 95%, lo que indica que, si la calidad de servicio mejora en 1 punto porcentual, la satisfacción del usuario incrementaría en .805 puntos porcentuales. Además, del 100% de prestadores de servicios públicos que brindan atención a los usuarios en la Municipalidad de Huancané, el 66.2% reporta que la calidad del servicio es a un nivel regular debido a la carencia de empatía, competencia; buena comunicación y elementos tangibles en los servidores públicos y el 67.7 % indican que el nivel de satisfacción obtenida al realizar algún trámite en la municipalidad es regular, debido a que no se sienten atendidos con igualdad ante otros usuarios, no cumplieron con las expectativas deseadas y que los servidores carecen de un procedimiento justo ya que consideran que el personal debe ser mejor capacitado para una buena y rápida atención.

En segundo lugar, existe una relación significativa entre la empatía del servidor público y la satisfacción de los usuarios; como lo indica el coeficiente de correlación de Rho= Spearman de .665 que pertenece a una correlación positiva considerado. Además, del 100 % de los usuarios, el 51.88 % de los servidores públicos practican empatía a un nivel regular durante la atención a los usuarios. Entonces gran parte de los participantes manifiestan que los servidores públicos practican la empatía a un nivel de calificación regular, debido a que indican que el personal brinda una atención poco individualizada, muestran poco interés para resolver los problemas que presentan los usuarios.

En tercer lugar, existe una relación significativa entre la competencia del servidor público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané 2021, como lo indica el coeficiente de correlación de Rho= Spearman de .668 que pertenece a una correlación positiva considerado. Además del 100 % de los participantes, el 63.91 % de los servidores públicos tienen competencia, obteniendo un nivel de calificación regular durante la atención a los usuarios. Entonces la mayoría de los participantes mencionan que los colaboradores públicos tienen competencia a nivel regular durante la atención, ya que no tienen las habilidades necesarias en cuanto a las resoluciones de inquietudes y el contacto con los usuarios.

Cuarto, existe una relación significativa entre la comunicación del servidor público y la satisfacción de los usuarios de Huancané 2021, como lo indica el coeficiente de correlación de Rho= Spearman de .740 que pertenece a una correlación positiva considerado. Por lo tanto, del 100 % de los participantes, el 49.62 % indican que los servidores públicos tienen una comunicación a un nivel regular durante proceso de la atención a los usuarios. Entonces la mayoría de los participantes mencionan que los colaboradores públicos tienen un nivel de calificación regular en cuanto a la comunicación durante la atención, debido a que los servidores públicos no practican el dialogo en las lenguas maternas que son quechua y aimara, además de que la información no se brinda de forma simétrica.

Quinto, existe relación entre los elementos tangibles de los servidores públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Huancané 2021, como lo indica el coeficiente de correlación de Rho= Spearman de .583 que pertenece a una correlación positiva considerado. Además del 100 % los participantes, el 62.41 % de los usuarios indican que los servidores públicos manejan los elementos tangibles a un nivel regular durante proceso de la atención a los usuarios. Por lo tanto, la mayoría de los participantes mencionan que los servidores públicos tienen conocimiento en los elementos tangibles a un nivel regular, debido a que más del 50% no llevan una vestimenta adecuada a la vez los ambientes son poco acogedores y la mayoría de los equipos tecnológicos se encuentran en mal estado.

## RECOMENDACIONES

A la Municipalidad Provincial de Huancané se sugiere implementar el tercer pilar de la modernización de la gestión pública. Que, mediante la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano con DS 103-2022-PCM, de forma precisa la gestión por procesos comenzando por estrategias en relación al servicio que se brinda en la municipalidad buscando una mejor satisfacción de los usuarios; además en lo que respecta a la simplificación administrativa se debería de mejorar la calidad en la atención, la eficiencia y la oportunidad durante el proceso de trámites administrativos de los usuarios puesto que la municipalidad es la entidad más concurrida en provincia, con la finalidad de garantizar la organización institucional óptima para brindar un mejor servicio al ciudadano.

A los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huancané que laboran en las oficinas que tienen contacto directo con los usuarios, garantizar y mejorar el labor profesional y empática, a través de una atención individualizada resolviendo las inquietudes o necesidades de cada usuario, por ello es necesario formar esa conexión con la población para que los servidores públicos puedan tener una atención cordial hacia los usuarios y a la vez poder solucionar de forma rápida, oportuna y precisa los problemas que se presentan durante el proceso administrativo; para ello se debería realizar capacitaciones continuas a los servidores públicos referente a temáticas de atención personalizada y calidad de atención al usuario.

A la oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huancané, implementar el servicio civil priorizando el proceso meritocrático como indica en el artículo 5° del Capítulo III de la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público, se precisan que “El acceso al empleo público, se realiza mediante concurso público y abierto, basado en méritos y capacidad en un régimen de igualdad de oportunidades”, así mismo mejorar el proceso de selección de personal en las convocatorias a través de una mejor evaluación de capacidades y habilidades según el cuadro de perfiles de puesto, con ello permitiría contar con los servidores públicos calificados a cada puesto laboral, con la finalidad de alcanzar los

objetivos y generar compromiso hacia una cultura de servicio al ciudadano, contribuyendo a garantizar una mejora progresiva al servicio brindado por el municipio; para lo cual deben seguir diferentes pasos dentro de los cuales el primero es acreditar Gestión de Calidad por una entidad evaluadora; seguidamente la sensibilización a la población acerca de la norma del Servicio Civil y ser parte de capacitaciones referente al tema.

Se recomienda a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huancané fortalecer la práctica del idioma quechua y aimara para garantizar una mejor comunicación con los usuarios del sector rural y urbano en vista que la gran mayoría de los usuarios no entienden cuando el servidor público les habla en el idioma castellano, además promovemos el enfoque de la interculturalidad en la municipalidad; por lo tanto a través de la oficina de recursos humanos se debe de promover las habilidades de comunicación y considerar la práctica de lengua materna en el perfil del puesto.

Con respecto a los elementos tangibles se recomienda a los gerentes de línea y a la oficina de patrimonio adecuar mejores ambientes para que sea más visible y accesible para los usuarios que recurren a la municipalidad así puedan distinguir una área de otra, por otro lado también se deben disponer más sillas o sillones para que el usuario en espera pueda estar cómodo; y también se recomienda que se ponga en un lugar visible el libro de reclamaciones y sugerencias para que esta manera los usuarios puedan manifestarse y a la vez puedan sugerir algunas mejoras en cuanto a la calidad atención a los usuarios en la municipalidad provincial de Huancané.

## REFERENCIAS

- Atao, M. (2016). *calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico y social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - 2015*. [Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/255>
- Benavente, J. C. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de servicios al contribuyente SUNAT Puno 2018” se realizó en SUNAT Puno*. [Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12172>
- Berry, L., Bennett, D. R., & Brown, C. W. (1989). *Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras* (2° Ed.). Editorial Diaz de Santos 203. <https://books.google.com.pe/books?id=VzM-AAAACAAJ>
- Betancourt, Y. (2010). *La evaluación de la calidad de servicio contribuciones a la Economía*. Universidad de las Tunas. <http://www.eumed.net/ce/2010a/bama.htm>
- Cavero, D. A. (2019). *Calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de servicios públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018*. [Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2906>
- Ciano, M. (2013). *Satisfacción del cliente del servicio de licencias de conducir de la Municipalidad de La Plata*. [Universidad Nacional de La Plata, Argentina]. Repositorio Institucional. <https://doi.org/https://doi.org/10.35537/10915/49805>
- Concha-bendezú, C. J., Farfán-pimentel, J. F., Bernales-mendoza, M. E., Morales-ayarza, J. J., & Farfán-pimentel, D. E. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí , Perú*. 2215, 1911–1931. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3218](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218) Calidad
- Decreto Supremo No 103-2022-Presidencia del Consejo de Ministros, (2013). Normas Legales, Diario Oficial el Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-nacional-de-moderniz-decreto-supremo-n-103-2022-pcm-2097747-1>
- Gosso, F. (2008). *Hiper Satisfacción del Cliente* Editorial Panorama S.A. de C.V. <https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Gutierrez, C. A., & Navarro, Y. (2018). *Relación entre satisfacción del usuario y calidad*

- de servicio en los servidores Municipales de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa – Jaén - Cajamarca, 2018.* [Universidad Cersar Vallejo]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35077>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6° Ed.). Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, T. J. (2010). *Gestión de calidad de servicio ISO 9001:2008.* (2° Ed.). <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/index.htm>
- Hoffman, D. (2009). *Fundamentos De Marketing De Servicios.* (2° Ed.). <https://www.dichosyrefranes.net/libro/fundamentos-de-marketing-de-servicios-hoffman-pdf-2.html>
- Huancollo, J. L. (2018). *Calidad de servicio y la satisfaccion de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco - Huancane - Puno, 2017.* [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1864>
- Instituto Nacional Estadística e Informatica, (2017). Perú: *Perfil Sociodemográfico infome nacional.* [https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1539/libro.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/libro.pdf)
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* (11° Ed.). Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Reg. Núm. 1031. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos del Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Lama, E. M. (2001). *Cultura de la calidad de servicio.* Editorial Trillas S.A. de C.V. [http://www.sancristoballibros.com/libro/cultura-de-calidad-de-servicios\\_49437](http://www.sancristoballibros.com/libro/cultura-de-calidad-de-servicios_49437)
- Larrea, P. (1991). *Calidad del servicio, del marketing a la estrategia.* (2° Ed.). Editorial Diaz de Santos S. A. <https://books.google.com.pe/books?id=hJVcH5nSp0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Machaca, S., & Mamani, S. E. (2021). *Calidad de atención en el servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Ichuña, Moquegua 2018.* [Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15076>
- Mamani-Quispe, K. del R. (2022). *Calidad de servicio y satisfaccion de los usuarios de la Bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la Región Puno 2020* [Universidad Nacional de Juliaca]. <http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/handle/UNAJ/220>

- Mamani, N. (2019). *Relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción Percibido por los Usuarios en la Municipalidad Provincial de Sandia, 2017*. [Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2671>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. *Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia*, 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Maturrano, J. A. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del Gobierno Regional De Lima Sede Huacho 2019*. [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional. [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2962/TJESUS\\_ZAPATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2962/TJESUS_ZAPATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Naranjo, R. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31521>
- Ley N° 27658. (2021). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. *Norma Técnica. Subsecretaría de Calidad de Atención Al Ciudadano, Diario el Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/download/full/6BCXII8DKnV87bE7EAXv7R>
- Pedro, P. (2013). *La calidad de servicio bancario: una escala de medición* [Universidad Nacional del Sur]. <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/2354>
- Philip, K. (2001). *Satisfacción del usuario*. Fondo Editorial Universidad del Sur México. <https://www.coursehero.com/file/p78dj1pj/Philip-Kotler-define-la-satisfacción-del-cliente-como-el-nivel-del-estado-de/>
- Quero-Virla, M. (2004). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín Venezuela*, 3, 1547–1550. <https://doi.org/10.1109/igarss.2004.1370608>
- Riberos, P. E. (2011). *Sistemas de gestión de calidad*. (3° Ed.). Editorial E.C.O.E. [https://www.todostuslibros.com/libros/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-del-servicio\\_978-958-648-502-9](https://www.todostuslibros.com/libros/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-del-servicio_978-958-648-502-9)
- Rivera, S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Sarmiento, J. R. (2015). *Marketing de Relaciones, Aproximación a las Relaciones Virtuales* (2° Ed.). Fondo Editorial Dykimson S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=IGi7CwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es>

#v=onepage&q&f=false

Toso, K. (2003). *Atención al cliente* (2° Ed.). Fondo Editorial de la Universidad Tecnológica de Pereira de Colombia.

<https://es.scribd.com/document/233460489/Resumen-Kelo-Toso-AJRR-docx>

Ttito-Pariapaza, V. M., & Torres-Huamán, M. D. (2020). *Eficiencia del gasto público de las municipalidades provinciales de la región Puno, estudio a través del análisis envilvente de datos, 2015 - 2018* (Issue 1) [Universidad Nacional de Juliaca].

[http://repositorio.unaj.edu.pe/bitstream/handle/UNAJ/126/TESIS-Eficiencia del gasto p%3Fblico de las municipalidades provinciales de la regi%3Fn Puno%2C estudio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unaj.edu.pe/bitstream/handle/UNAJ/126/TESIS-Eficiencia%20del%20gasto%20p%C3%BAblico%20de%20las%20municipalidades%20provinciales%20de%20la%20regi%C3%B3n%20Puno%20estudio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vergara, J. C., Quesada, V. M., & Maza, F. J. (2018). Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. *Revista de Métodos Cuantitativos Para La Economía y La Empresa*, 26, 203–219. <https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2519>

## ANEXOS

### Anexo 1. Instrumento

#### CUESTIONARIO

##### Formulario de encuesta:

Encuesta dirigida a todas las ciudadanas que visitan a la Municipalidad Provincial de Huancané a hacer algún trámite o consulta.

##### Objetivo:

Recolectar información sobre la calidad de servicio que brinda la Municipalidad.

##### Indicaciones:

Estimado señor (a) le agradezco anticipadamente por su colaboración, para aprovechar mejor, nos gustaría conocer su opinión acerca de la Calidad de Servicio que le brinda la municipalidad provincial de Huancané, para el trabajo de investigación titulado: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2021; es una encuesta anónimo y confidencial.

#### I. DATOS GENERALES:

##### 1.1 Género:

a) Femenino ( )

b) Masculino ( )

##### 1.2 Edad:

a) Menos de 25 años ( )                      c) De 36 a 45 años ( )

b) De 26 a 35 años ( )                      d) De 46 a más años ( )

Marque con un aspa (+) o una equis (x) las respuestas que usted vea por conveniente; siguiendo la escala que se indica a continuación.

A	B	C	D	E
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Regular	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	ÍTEMS	A	B	C	D	E
	<b>Variable: Calidad de Servicio</b>					
	<b>Dimensión: Empatía</b>					
1	¿Ud. cree que el personal le brinda una atención individualizada?					
2	¿Ud. cree que el personal le trata con respeto y consideración?					
3	¿Ud. cree que el personal muestra interés y voluntad para resolver problemas?					
	<b>Dimensión: Competencia</b>					
4	¿Ud. cree el personal tiene habilidades para el contacto con los usuarios?					
5	¿Considera Ud. que el personal tiene capacidad para absolver problemas o inquietudes?					
6	¿Cree Ud. que el personal cuenta con habilidades y preparación para realizar su labor?					
	<b>Dimensión: Comunicación</b>					

7	¿Cree Ud. que el personal se comunica en un lenguaje apropiado y entendible?					
8	¿El personal de la Municipalidad se comunica en la lengua quechua y aimara?					
9	¿El personal le informa oportunamente de los últimos acontecimientos que se dan en la institución?					
	<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>					
10	¿considera Ud. que las instalaciones y/o ambientes con las que cuenta la Municipalidad Provincial de Huancané son idóneo?					
11	¿Considera Ud. que los equipos (como las computadoras, impresoras, fotocopiadoras) que utiliza la Municipalidad Provincial de Huancané son adecuados?					
12	¿El personal que lo atiende viste correctamente?					
	<b>Variable: Satisfacción del usuario</b>					
	<b>Dimensión: Igualdad en la Atención</b>					
13	¿Ud. cree que hay igualdad en la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Huancané con respecto al personal de otras municipalidades?					
14	¿Queda Ud. conforme con la atención del personal de la Municipalidad Provincial de Huancané?					
15	¿Ud. cree que la solución de inquietudes y problemas parte de los trabajadores de la municipalidad?					
	<b>Dimensión: Expectativa del Usuario</b>					
16	¿Cree que el servicio brindado es como lo deseó al entrar a la Municipalidad Provincial de Huancané?					
17	¿Ud. está de acuerdo con el servicio que le brinda la Municipalidad Provincial de Huancané?					
18	¿Ud. cree que el servicio brindado a resaltado sus expectativas?					
	<b>Dimensión: procedimiento justo</b>					
19	¿Ud. cree que hay rapidez en la atención a los usuarios?					
20	¿Ud. está de acuerdo con la atención que recibió?					
21	¿Ud. cree que se deben de capacitar más al personal para mejorar el servicio?					
22	¿Ud. cree que se deben de hacer cambios para mejorar el servicio?					

Gracias por su colaboración

## Anexo 2. Validación por los expertos

INSTRUMENTO  
ANEXO N°..01.....  
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

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

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ, 2021”**

### I. REFERENCIAS

- EXPERTO: Lizeth Maritza Charaja Vilca
- PROFESIÓN: Socióloga
- CARGO ACTUAL: Docente
- GRADO ACADÉMICO: Magister en Gestión Pública

### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	PREGUNTAS	1- Poco de acuerdo	2- De acuerdo	3- Mucho	4- De acuerdo	5- Poco de acuerdo
	<b>Variable: Calidad de Servicio</b>					
<b>Empatía</b>	¿Ud. cree que el personal le brinda una atención individualizada?	1	2	3	4	5
	¿Ud. cree que el personal le trata con respeto y consideración?	1	2	3	4	5
	¿Ud. cree que el personal muestra interés y voluntad para resolver problemas?	1	2	3	4	5
<b>Competencia</b>	¿El personal tiene habilidades para el contacto con los usuarios?	1	2	3	4	5
	¿El personal tiene capacidad para resolver problemas?	1	2	3	4	5
	¿El personal muestra habilidades y preparación para responder preguntas e inquietudes?	1	2	3	4	5
<b>Comunicación</b>	¿El personal se comunica en un lenguaje que usted lo entiende?	1	2	3	4	5
	¿El personal de la Municipalidad se comunica en la lengua quechua y aimara?	1	2	3	4	5

	¿El personal le informa oportunamente de los últimos acontecimientos que se dan en la institución?	1	2	<del>3</del>	4	5
Elementos tangibles	¿Ud. está de acuerdo con las instalaciones y/o ambientes con las que cuenta la Municipalidad Provincial de Huancané?	1	2	<del>3</del>	4	5
	¿Ud. está de acuerdo con los equipos electrónicos (como las computadoras, impresoras, fotocopiadoras) que utiliza la Municipalidad Provincial de Huancané?	1	2	<del>3</del>	4	5
	¿El personal que lo atiende está vestido correctamente?	1	<del>2</del>	3	4	5
<b>Variable: Satisfacción del usuario</b>						
Igualdad en la Atención	¿Ud. cree que hay igualdad en la atención en la Municipalidad Provincial de Huancané con respecto a otros usuarios?	1	2	3	4	<del>5</del>
	¿Ud. cree que hay discriminación a la hora de recibir un servicio por parte del personal de la Municipalidad Provincial de Huancané?	1	2	3	4	<del>5</del>
	¿Ud. cree que la solución de inquietudes y problemas se dan de forma igual para todos los usuarios?	1	2	3	4	<del>5</del>
Expectativa del Usuario	¿Cree que el servicio que ha recibido es como lo deseó al entrar a la Municipalidad Provincial de Huancané?	1	2	3	4	<del>5</del>
	¿Ud. está de acuerdo con el servicio que le brinda la Municipalidad Provincial de Huancané?	1	2	3	4	<del>5</del>
	¿Ud. cree que fueron satisfechas sus expectativas?	1	2	3	4	<del>5</del>
procedimiento justo	¿Ud. cree que hay rapidez en la atención a los usuarios?	1	2	3	4	<del>5</del>
	¿Ud. está de acuerdo con la atención que recibió?	1	2	3	4	<del>5</del>
	¿Ud. cree que se deben de capacitar más al personal para mejorar el servicio?	1	2	3	4	<del>5</del>
	¿Ud. cree que se deben de hacer cambios para mejorar el servicio?	1	2	3	4	<del>5</del>

Fuente: Elaborado por José Haakon Frías, Docente de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Polerino, Juan; Peña Julio David; Zevalko Godella y Urbano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \frac{101}{110} = 92\%$

### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Con respecto a la comunicación en la pregunta ¿el personal le informa sobre los últimos acontecimientos de la institución?, debiera de considerarse agregar si le informa sobre acontecimientos que sean de su interés.

En elementos tangibles, considerar si se siente cómodo y si son acogedores los ambientes de la municipalidad y no como dice la pregunta si está de acuerdo con los ambientes... Respecto a la pregunta de vestimenta considerar en lugar de correcta la palabra adecuada.

En general revisar coherencia en las preguntas y en algunas palabras tratar de reemplazar por otras, por ejemplo, en la última pregunta cree de deben hacer por debe haber... etc.

El último ítem, más que quizá procedimiento justo debiera ser satisfacción o calidad del servicio.

#### IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (  $C \geq 75\%$  )
- b. Desaprobado (  $C < 75\%$  )

Lugar y fecha: Juliaca 07 de diciembre de 2021

  
.....  
Mg. Lizeth Maritza Charaja Vilca  
DNI N° 42426900  
N° celular: 943631011

INSTRUMENTO  
ANEXO N° 02.....  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

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

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ, 2021”**

**I. REFERENCIAS**

- EXPERTO: Mg. VITALIANO ENRIQUETA MAMANI
- PROFESIÓN: CONTADOR PÚBLICO
- CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO
- GRADO ACADÉMICO: MAGISTER

**II. ASPECTO DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	PREGUNTAS	1= Puntaje en desacuerdo	2= En desacuerdo	3= Neutro	4= De acuerdo	5= Puntaje Porcentaje de acuerdo
	<b>Variable: Calidad de Servicio</b>					
<b>Empatía</b>	¿Ud. cree que el personal le brinda una atención individualizada?	1	2	3	4	5
	¿Ud. cree que el personal le trata con respeto y consideración?	1	2	3	4	5
	¿Ud. cree que el personal muestra interés y voluntad para resolver problemas?	1	2	3	4	5
<b>Competencia</b>	¿El personal tiene habilidades para el contacto con los usuarios?	1	2	3	4	5
	¿El personal tiene capacidad para resolver problemas?	1	2	3	4	5
	¿El personal muestra habilidades y preparación para responder preguntas e inquietudes?	1	2	3	4	5
<b>Comunicación</b>	¿El personal se comunica en un lenguaje que usted lo entiende?	1	2	3	4	5
	¿El personal de la Municipalidad se comunica en la lengua quechua y aimara?	1	2	3	4	5

  
 Vitaliano Enriqueza Mamani  
 Contador Público con título  
 MAT. 1309

	¿El personal le informa oportunamente de los últimos acontecimientos que se dan en la institución?	1	2	3	<del>4</del>	5
Elementos tangibles	¿Ud. está de acuerdo con las instalaciones y/o ambientes con las que cuenta la Municipalidad Provincial de Huancané?	1	2	3	4	<del>5</del>
	¿Ud. está de acuerdo con los equipos electrónicos (como las computadoras, impresoras, fotocopadoras) que utiliza la Municipalidad Provincial de Huancané?	1	2	3	<del>4</del>	5
	¿El personal que lo atiende está vestido correctamente?	1	2	3	<del>4</del>	5
<b>Variable: Satisfacción del usuario</b>						
Igualdad en la Atención	¿Ud. cree que hay igualdad en la atención en la Municipalidad Provincial de Huancané con respecto a otros usuarios?	1	2	3	4	<del>5</del>
	¿Ud. cree que hay discriminación a la hora de recibir un servicio por parte del personal de la Municipalidad Provincial de Huancané?	1	2	3	4	<del>5</del>
	¿Ud. cree que la solución de inquietudes y problemas se dan de forma igual para todos los usuarios?	1	2	3	<del>4</del>	5
Expectativa del Usuario	¿Cree que el servicio que ha recibido es como lo deseó al entrar a la Municipalidad Provincial de Huancané?	1	2	3	4	<del>5</del>
	¿Ud. está de acuerdo con el servicio que le brinda la Municipalidad Provincial de Huancané?	1	2	3	<del>4</del>	5
	¿Ud. cree que fueron satisfechas sus expectativas?	1	2	3	<del>4</del>	5
procedimiento justo	¿Ud. cree que hay rapidez en la atención a los usuarios?	1	2	3	<del>4</del>	5
	¿Ud. está de acuerdo con la atención que recibió?	1	2	3	4	<del>5</del>
	¿Ud. cree que se deben de capacitar más al personal para mejorar el servicio?	1	2	3	4	<del>5</del>
	¿Ud. cree que se deben de hacer cambios para mejorar el servicio?	1	2	3	<del>4</del>	5

Viviana Barreda Alvarado  
Comunicación Visual y Diseño Gráfico  
2011 - 2012

Fuente: Elaborado por José Franco Pires. Docente de la Universidad Nacional de Jülica y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zavaños Gabriela y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C = 101 92%

### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

ninguna

IV. RESOLUCIÓN

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

Lugar y fecha: PUNO, 09 DE MARZO 2022

*Vitaliano Enriquez Mamani*

Sello y firma del experto

DNI N° 01324976

N° celular: 951525117

**Vitaliano Enriquez Mamani**  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 1300

INSTRUMENTO  
ANEXO N° 03  
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

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

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ, 2021”**

7

**I. REFERENCIAS**

- EXPERTO: JOSÉ OSCAR HUANCÁ FRÍAS
- PROFESIÓN: ING. ESTADÍSTICA E INFORMATICA
- CARGO ACTUAL: DOCENTE
- GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

**II. ASPECTO DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	PREGUNTAS	1º Fuertemente de acuerdo	2º De acuerdo	3º Neutro	4º De acuerdo	5º Fuertemente de acuerdo
	<b>Variable: Calidad de Servicio</b>					
Empatía	¿Ud. cree que el personal le brinda una atención individualizada?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Ud. cree que el personal le trata con respeto y consideración?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Ud. cree que el personal muestra interés y voluntad para resolver problemas?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
Competencia	¿Ud. cree el personal tiene habilidades para el contacto con los usuarios?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Considera Ud. que el personal tiene capacidad para absolver problemas o inquietudes?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Cree Ud. que el personal cuenta con habilidades y preparación para realizar su labor?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>

Comunicación	¿Cree Ud. que el personal se comunica en un lenguaje apropiado y entendible?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿El personal de la Municipalidad se comunica en la lengua quechua y aimara?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿El personal le informa oportunamente de los últimos acontecimientos que se dan en la institución?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Elementos tangibles	¿considera Ud. que las instalaciones y/o ambientes con las que cuenta la Municipalidad Provincial de Huancané son idóneo?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Considera Ud. que los equipos (como las computadoras, impresoras, fotocopadoras) que utiliza la Municipalidad Provincial de Huancané son adecuados?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿El personal que lo atiende viste correctamente?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
<b>Variable: Satisfacción del usuario</b>						
Igualdad en la Atención	¿Ud. cree que hay igualdad en la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Huancané con respecto al personal de otras municipalidades?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
	¿Queda Ud. conforme con la atención del personal de la Municipalidad Provincial de Huancané?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Ud. cree que la solución de inquietudes y problemas parte de los trabajadores de la municipalidad?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Expectativa del Usuario	¿Cree que el servicio brindado es como lo deseó al entrar a la Municipalidad Provincial de Huancané?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Ud. está de acuerdo con el servicio que le brinda la Municipalidad Provincial de Huancané?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>

	¿Ud. cree que el servicio brindado a resaltado sus expectativas?	1	2	3	4	5
procedimiento justo	¿Ud. cree que hay rapidez en la atención a los usuarios?	1	2	3	4	5
	¿Ud. está de acuerdo con la atención que recibió?	1	2	3	4	5
	¿Ud. cree que se deben de capacitar más al personal para mejorar el servicio?	1	2	3	4	5
	¿Ud. cree que se deben de hacer cambios para mejorar el servicio?	1	2	3	4	5

Fuente: Elaborado por José Huanca Frías. Docente de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = 103 = 93.63\%$

### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

..... Aplicar el instrumento .....

.....

.....

### IV. RESOLUCIÓN

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

Lugar y fecha: ..... Juliaca 21 de Marzo de 2022 .....

.....  
 Sello y firma del experto  
 DNI N° ..... 02306848 .....  
 N° celular: ..... 965000092 .....

\*\*\*\*\*  
 Dr. José Oscar Huanca Frías  
 Dr. Ing. Sistemas e Información  
 CIP. 92336

Anexo 3. Constancia emitida por la municipalidad de la oficina de Recursos Humanos fuente para la población



**El que suscribe la subgerencia de Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huancané, expide la presente:**

## **CONSTANCIA**

Fredy Tito Mamani, estudiante de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la universidad nacional de Juliaca. El mismo que viene realizando una investigación en la Municipalidad Provincial de Huancané; para lo cual se detalla la cantidad de usuarios que se tiene registrados en oficinas que tienen mayor concurrencia en la municipalidad, corresponde al mes de mayo del presente año, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Año	Áreas	Cantidad
2021	Unidad mesa de partes	70
	Gerencia Municipal	65
	Oficina GAT	20
	Oficina GDEyS	85
	Oficina GPPR	45
	Oficina GIDUR	55
	Oficina GSG	35
	Oficina GAG	25
TOTAL		400 usuarios

Se le expide el presente a favor del interesado para los fines que crea por conveniente.

Huancané, 04 de junio del 2021

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
HUANCANÉ  
*Tito*  
Abdo Jaime Juan Palacios Sánchez  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
"Universidad Pública de Calidad"