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

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, JULIACA 2022

Ronal Catunta Flores

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

Asesor: Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo

Juliaca - Perú, 2023

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

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, JULIACA 2022

Ronal Catunta Flores

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

Asesor: Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo

Juliaca - Perú, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, JULIACA 2022

Ronal Catunta Flores

Tesis para optar el título de:

Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo

Juliaca - Perú, 2023

Catunta-Flores, R. (2023). *Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de San Miguel, Juliaca 2022.* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Catunta Flores, Ronal.

TÍTULO: Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de San Miguel, Juliaca 2022.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2023

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (86 pp.)

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

CÓDIGO: 05-000063-05/C36

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo

PALABRAS CLAVE:

Gestión de la calidad, municipalidad, satisfacción, servicios, usuarios.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, JULIACA 2022"

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

Presentada por:

Ronal Catunta Flores

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dra. Mayda Yanira Flores Quispe
PRESIDENTE DE JURADO — Firma del presidente

Dr. José Oscar Huanca Frias
JURADO — Firma del 2do miembro

Mg. Jhon Mamani Martinez
JURADO — Firma del 3° miembro

Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo
ASESOR — Firma del asesor

DEDICATORIA

A mi padre Juan, que está al lado de Dios, por haberme formado, mostrado el camino para luchar y por enseñarme la unidad familiar.

A mi madre Yolanda, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, a mis hermanos que siempre han estado para motivarme, gracias a ustedes se ha podido alcanzar el objetivo de convertirme en lo que hoy soy. Con gratitud les dedico esta tesis.

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo, quien cordialmente y con mucha predisposición me brindó la asesoría y orientación de manera profesional e incondicional para la finalización del estudio.

Al Dr. José Oscar Huanca Frias, quien me brindo las mejores pautas, herramientas y seguimiento en las sesiones de investigación, en todo este recorrido para la construcción de la tesis.

Al Dr. Octavio Mamani Condori, Mg. Vitaliano Enriques Mamani y Mg. Willy Leopoldo Velasquez Velasquez, quienes realizaron el aporte importante en la validación de los instrumentos para la ejecución de la investigación.

A mis amigos y compañeros de estudio, con quienes compartimos experiencias y motivaciones académicas, y en general a toda la comunidad de la Universidad Nacional de Juliaca, que han contribuido en el logro de una etapa significativa en mi formación profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria 4

Agradecimiento 5

Índice de contenido 6

Índice de tablas 9

Índice de figuras 10

Índice de anexos 11

Resumen 12

Abstract 13

Introducción 14

Capítulo I

Planteamiento del problema 16

1.1. Problema de investigación 16

1.2. Preguntas de investigación 18

1.2.1. Pregunta general 18

1.2.2. Preguntas especificas 18

1.3. Objetivos de investigación 18

1.3.1. Objetivo general 18

1.3.2. Objetivos específicos 18

1.4. Justificación 19

Capítulo II

Revisión de literatura 21

2.1. Antecedentes 21

2.1.1. Antecedentes internacionales 21

2.1.2. Antecedentes nacionales 22

2.1.3. Antecedentes locales 24

2.2. Marco teórico 25

2.2.1. Gestión de la calidad 25

2.2.2. Dimensiones de la gestión de calidad 27

2.2.3. Satisfacción de los usuarios 31

2.2.4. Dimensiones de la satisfacción de los usuarios 31

2.3. Marco conceptual 33

2.3.1. Gestión de la calidad 33

2.3.2. Satisfacción 33
2.3.3. Usuario 33
2.3.4. Ciudadanía 33
2.3.5. Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios 34
2.3.6. Municipalidad 34
2.4. Hipótesis de investigación 34
2.4.1. Hipótesis general 34
2.4.2. Hipótesis específicas 34
Capítulo III
Materiales y métodos 37
3.1. Enfoque 37
3.2. Alcance 37
3.3. Diseño 37
3.4. Lugar de estudio 38
3.5. Población y muestra 38
3.5.1. Población 38
3.5.2. Muestra 38
3.6. Recolección de datos 40
3.6.1. Técnica 40
3.6.2. Instrumento 40
3.6.3. Confiabilidad del instrumento 41
3.6.4. Validación de los instrumentos 42
3.7. Análisis de datos 42
Capítulo IV
Resultados y discusión 44
4.1. Resultados 44
4.1.1. Relación entre la gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios 45
4.1.2. Contrastación de hipótesis general 45
4.1.3. Nivel de percepción de la gestión de la calidad 47
4.1.4. Contrastación de hipótesis especifica 1 51
4.1.5. Nivel de satisfacción de los usuarios en la municipalidad de San Miguel 52
4.1.6. Contrastación de hipótesis especifica 2 55
4.2. Discusión 57
Conclusiones 61

Recomendaciones 63
Referencias 64
Anexos 68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión de la calidad	35
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción de los usuarios	36
Tabla 3	Validación estadística de los instrumentos de investigación	41
Tabla 4	Validación a juicio de expertos de los instrumentos de investigación	42
Tabla 5	Rango y relación según coeficiente de correlación de Rho de Spearman	43
Tabla 6	Distribución por género de los usuarios	44
Tabla 7	Prueba de normalidad	45
Tabla 8	Prueba estadística de estudio correlacional	45
Tabla 9	Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios	47
Tabla 10	Identificación del valor del servicio por parte de los usuarios	48
Tabla 11	Fortalecimiento del servicio en la municipalidad	48
Tabla 12	Calidad del servicio en la municipalidad	49
Tabla 13	Liderazgo y compromiso de la alta dirección en la municipalidad	50
Tabla 14	Percepción de gestión de la calidad en la municipalidad	50
Tabla 15	Prueba estadística para el nivel de percepción de gestión de la calidad	51
Tabla 16	Trato profesional al usuario en la municipalidad	52
Tabla 17	Información brindada al usuario en la municipalidad	52
Tabla 18	Accesibilidad del usuario a los servicios de la municipalidad	53
Tabla 19	Confianza del usuario en la municipalidad	54
Tabla 20	Satisfacción de los usuarios en la municipalidad	54
Tabla 21	Prueba estadística para el nivel de satisfacción del usuario	55
Tabla 22	Nivel de asociación entre las variables de investigación	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dispersión de la relación entre las variables de la investigación 46

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia	68
Anexo 2	Solicitud de validación de instrumentos para el experto 1	69
Anexo 3	Validación de instrumento de la variable gestión de la calidad	70
Anexo 4	Validación de instrumento de la variable satisfacción de los usuarios	72
Anexo 5	Solicitud de validación de instrumentos para el experto 2	74
Anexo 6	Validación de instrumento de la variable gestión de la calidad	75
Anexo 7	Validación de instrumento de la variable satisfacción de los usuarios	77
Anexo 8	Solicitud de validación de instrumentos para el experto 3	79
Anexo 9	Validación de instrumento de la variable gestión de la calidad	80
Anexo 10	Validación de instrumento de la variable satisfacción de los usuarios	82
Anexo 11	Instrumento de medición para las variables de estudio	84
Anexo 12	Galería fotográfica del trabajo de campo	86

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de San Miguel. La metodología empleada corresponde al enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y diseño no experimental de corte transeccional, la población lo conforma 13240 usuarios del distrito de San Miguel, la muestra fue de tipo probabilístico, quedando representado por un total de 378 usuarios, al cual se le aplicó la técnica de la encuesta, en un cuestionario estructurado para ambas variables, con una escala tipo Likert, con niveles de rango; bajo, medio y alto, los mismos instrumentos que fueron validados con una coherencia interna excelente del 93.1% para la gestión de la calidad y 91.7% para la satisfacción de los usuarios mediante el estadístico de confiabilidad del Alfa de Cronbach y la validación a juicios de expertos con una ponderación porcentual de 87% para la primera variable y de 91% para la segunda variable. Los resultados permitieron identificar que la percepción de gestión de la calidad se encuentra en el nivel medio en un 79.6%, de igual forma se identificó que la satisfacción de los usuarios se encuentra en el nivel medio en un 72.2%, concluyendo que con un p valor = 0.000 menor a 0.05, existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios, así mismo, se demuestra que existe correlación positiva considerable de 0.523, entre las variables de estudio, es decir, en la municipalidad se desarrollan características aceptables de gestión de la calidad, pero a la vez existe la necesidad de mejorar los servicios para lograr completar la satisfacción, traduciéndose que a mayor gestión de la calidad se incrementa la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Gestión de la calidad, municipalidad, satisfacción, servicios, usuarios.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between quality management and user satisfaction in the district municipality of San Miguel. The methodology used corresponds to the quantitative approach, with a correlational scope and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 13,240 users from the San Miguel district, and the sample was probabilistic, represented by a total of 378 users. They were administered a survey technique using a structured questionnaire for both variables, with a Likert scale ranging from low, medium, to high levels. These instruments were validated with excellent internal consistency, with 93.1% for quality management and 91.7% for user satisfaction, assessed using the Cronbach's Alpha reliability statistic and expert judgments, which accounted for 87% for the first variable and 91% for the second variable. The results allowed for the identification that the perception of quality management is at a medium level at 79.6%. Similarly, it was identified that user satisfaction is at a medium level at 72.2%. It was concluded that with a p-value of 0.000, which is less than 0.05, there is a significant relationship between quality management and user satisfaction. Additionally, it was demonstrated that there is a considerable positive correlation of 0.523 between the study variables, meaning that the municipality exhibits acceptable characteristics of quality management, but there is also a need to improve services to achieve complete satisfaction. This implies that higher quality management leads to increased user satisfaction.

Keywords: Quality management, municipality, satisfaction, services, users.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años en el contexto internacional y en el Perú se ha venido desarrollando las normas ISO, que vienen a ser el conjunto de estándares con reconocimiento internacional, en la implementación de sistemas para la gestión de la calidad, el desarrollo de la investigación se enmarca estrictamente bajo los alcances de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, que comparten puntos en común con las directrices de la ISO 9001, en el Perú la mencionada norma técnica, tiene un ámbito de aplicación específicamente en las entidades públicas y que guarda relación directa con la satisfacción de los usuarios, es así que en la actualidad los usuarios han pasado a considerarse como clientes, significa que son más exigentes frente a los servicios que prestan las instituciones.

En el Perú y en la región de Puno hay cierto desconocimiento de la importancia de la norma técnica referida, tal es el caso que muchas entidades públicas, como en las municipalidades locales, la ejecución de la gestión de la calidad es prácticamente postergada, no existe una planificación seria y articulada para poner en práctica, desde plasmar en los documentos de gestión y gestionar la ejecución o puesta en práctica, es por eso que se genera malestar, desconfianza por parte de los usuarios hacia las entidades públicas.

El estudio de investigación procura dar conocimiento sobre la gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de San Miguel, considerando la importancia y valor público que tiene en beneficio de la población, y con un enfoque para que los ciudadanos puedan completar las necesidades y expectativas, con el fin de cerrar las brechas existentes, generando el valor y la calidad del servicio, para ello se revisó los diferentes compontes señalados en la norma técnica, emitido por la Presidencia de Consejo de Ministros y generada por la Secretaria de Gestión Pública.

Bajo esa premisa siguiendo los objetivos planteados, se logró determinar la relación entre gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en el distrito de San Miguel, desarrollándose la siguiente estructura del informe de investigación:

En el capítulo I, se expone el planteamiento del problema, las interrogantes del problema general y los problemas específicos, el objetivo general y específicos, cerrando el primer capítulo con la justificación de la investigación.

En el capítulo II, se presenta la revisión de los antecedentes, el desarrolla del marco teórico referido a la variable gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios, así mismo, se presenta las dimensiones de cada variable, siguiendo con el marco conceptual y también en la sección se muestra las hipótesis planteadas en la investigación.

En el capítulo III, en el apartado de los materiales y métodos, se desarrolla la metodología empleada en el estudio; el enfoque, alcance y diseño de investigación, también se da a conocer la población y muestra, los procedimientos utilizados para la fiabilidad de los instrumentos de la investigación, además se expone la forma de recolección y análisis de los datos.

En el capítulo IV, se expone los resultados generales, siguiendo la exposición de los resultados por cada objetivo propuesto y la contrastación de las hipótesis planteadas, así mismo, se desarrolla la discusión de los resultados, cotejando con los datos obtenidos en los antecedentes del estudio, llegando a las conclusiones y recomendaciones del estudio, finalizando con las referencias bibliográficas y los anexos como evidencias del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En todo el mundo la gestión pública viene presentando importantes cambios, hace varias décadas muchos países del continente europeo pretenden quitar las estructuras de la administración burocrática por una nueva gestión pública, como señala Criado (2016), que en los últimos años se ha evidenciado la llegada de la gobernanza inteligente, un modelo nuevo en la gestión administrativa, basado en la innovación tecnológica y con un enfoque claro de inclusión a la ciudadanía.

La gestión de la calidad actualmente viene recobrando mayor relevancia porque es un pilar fundamental dentro de la administración pública y privada, que tiene como finalidad dar una atención mejorada hacia los usuarios o clientes, así mismo, debe servir como guía en el logro de ventajas competitivas, eficientes y productivas por medio del ciclo de la mejora continua en las entidades públicas (Hernández et al., 2018).

En América Latina las organizaciones dejaron de lado o descuidaron la importancia de conocer las necesidades de los usuarios en las instituciones del sector público, enfocándose más en el aspecto económico, el financiamiento empresarial o el fortalecimiento de la organización como tal, sin embargo, los usuarios esperan mucho más que eso, demandan recibir un servicio orientación al usuario y son más exigentes (Roque, 2019), de acuerdo a las nuevas políticas de gerencia pública, hoy en día la población que recurre por diversos servicios a las entidades públicas requieren ser vistos y tratados como clientes, por ende, desde la administración pública se debe estar vigilantes e implementar políticas, programas y servicios de calidad.

Lo que motiva a las organizaciones a innovar la calidad del servicio con estrategias basado al cliente (Terán et al., 2021). En el panorama internacional a partir de una visión global todo está en constante cambio y nada es estático, por lo que, tanto las instituciones públicas y privadas deben adaptarse a los cambios y trabajar según la situación de la realidad priorizando las necesidades del usuario (Ortiz, 2019).

En ese marco, ya en el contexto nacional, la Secretaria de Gestión Pública (SGP, 2021), señala de acuerdo al estudio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que en el Perú: un ciudadano para realizar un trámite invierte entre seis a ocho horas, el 41 por ciento de los tramites necesita mayor o igual a tres interacciones para completarse, 45,356 mil trámites se registran en el gobierno nacional, el 83 por ciento de los tramites se perciben como dificultosas. A raíz de lo anterior descrito se evidencia la escasa gestión de la calidad hacia el ciudadano en las instituciones gubernamentales, y en consecuencia se crea la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaria de Gestión Pública, dependencia que impulsa la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, que tiene por finalidad, orientar un progreso en la entrega de servicios para contribuir en desarrollar la calidad de vida de la población.

La municipalidad de San Miguel es parte del problema de la modernización en referencia a la gestión de la calidad, la entidad dentro de sus funciones ofrece diversos servicios al usuario en los departamentos de atención al público: Gerencia de Comunicaciones y Tramite Documentario, Gerencia de Administración Tributaria, Gerencia de desarrollo social, Gerencia de Desarrollo Urbano y demás dependencias; frente a los servicios prestados por estas áreas de atención al público desde la perspectiva del usuario la entidad no logra resolver las necesidades del usuario, así mismo, creen que el lapso del tiempo de espera para ser atendidos no es el apropiado, además se cree que el profesional de la municipalidad algunas veces no utiliza un lenguaje apropiado para entablar una buena comunicación y que no están debidamente capacitados, es por ello que los usuarios sienten cierto rechazo y disconformidad, en la entidad al no contar con todo los recursos adecuados, tanto materiales y humanos, muchas veces los servidores tienen inseguridades para responder y realizar las tareas de forma oportuna y eficiente dentro de sus funciones, también otro problema es la falta de comunicación adecuada entre las áreas, la demora en los tramites, lo que genera una limitada capacidad de atención y se crea un ambiente de malestar en los usuarios que recurren a la entidad con buenas expectativas.

La municipalidad distrital de San Miguel es una entidad pública con una creación reciente, con algunos avances que se muestran en el desarrollo de infraestructuras modernas y con aspiración de ser una ciudad limpia y moderna, sin embargo, aún está en proceso de formación u organización y no tienen claramente definido la implementación de la gestión de la calidad en la entidad pública.

La problemática parte de los funcionarios y servidores que desconocen su implementación y aplicación de gestión de la calidad, no tienen la vocación de servicio, no son sensatos las personas que están en esa función, sin embargo, se deben al ciudadano, es su deber escuchar y atender las demandas para satisfacer las necesidades de los usuarios.

1.2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de San Miguel, 2022?

1.2.2. Preguntas especificas

- ¿Cuál es el nivel de percepción de gestión de la calidad en la municipalidad distrital de San Miguel, 2022?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de San Miguel, 2022?

1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de San Miguel, 2022

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de percepción de gestión de la calidad en la municipalidad distrital de San Miguel, 2022

- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de San Miguel, 2022

1.4. JUSTIFICACIÓN

La investigación se respalda a partir del problema de la insuficiente gestión de la calidad frente a la atención hacia los usuarios, que es consecuencia de la escasa o debilidad en la aplicación de los procesos de gestión de la calidad, señalados en la norma técnica para la gestión de la calidad en entidades del sector gubernamental. Es así que en el estudio se propuso desarrollar en los siguientes criterios para notar la importancia de la investigación:

A partir del valor teórico, la ejecución del estudio fue de gran utilidad considerando que la investigación permitió conocer en mayor medida la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios, también en la contribución de nuevos resultados de la escasa investigación en las esferas de las entidades públicas y precisamente en las municipalidades de la región y el país.

A partir de la relevancia social, la problemática en los procesos de la gestión de calidad viene afectando a los ciudadanos de la municipalidad de San Miguel, por ello fue necesario el desarrollo de la investigación, considerando que los resultados del estudio permitieron obtener una mejor comprensión de la problemática estudiada, con el propósito de que la entidad tome conocimiento de los resultados y realice acciones necesarias para perfeccionar los bienes y servicios entregados, beneficiando a los habitantes de la municipalidad distrital.

A partir de las implicaciones prácticas, el estudio es de utilidad como referencia para profundizar y enfatizar nuevas investigaciones referidas a la gestión de la calidad, así mismo, se intenta dar mayor relevancia a este tema, para que las municipalidades e instituciones del sector público le den un real interés al proceso de implementación y su importancia dentro de la modernización de la gestión pública, los resultados del estudio vienen a ser un punto de partida para la toma de decisiones sobre la problemática existente, intentando fortalecer la gestión de la calidad con el fin de mejorar la gobernanza, ejecutando soluciones efectivas y prácticas para la construcción de una comunidad fuerte, estas implicaciones respaldan la necesidad de implementar políticas y acciones que fomenten la participación ciudadana como un elemento fundamental para el desarrollo de la población.

A partir de la utilidad metodológica, a partir de la literatura revisada se ha identificado el instrumento de Veliz (2019), en base a este se desarrolló el instrumento, fortaleciendo la

organización entre ítems y la relación entre las dimensiones e indicadores, permitiendo desarrollar oportunamente el recojo de los datos del estudio, así mismo, la investigación sigue el rigor científico, basado en un enfoque metodológico sólido que sigue los principios de la investigación científica, utilizando las técnicas adecuadas para recopilar, analizar y evaluar los datos, garantizando que los resultados son confiables y válidos, además las herramientas metodológicas utilizadas son útiles para la toma de decisiones informadas.

CAPÍTULO II
REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes internacionales

Atiaga (2020), en Ecuador, al estudiar la gestión de calidad en la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil, se propuso establecer la incidencia de la gestión de la calidad en la satisfacción al usuario en las instituciones públicas de la ciudad de Latacunga. La metodología de investigación corresponde a un estudio de correlación y se utilizó la encuesta como técnica, Encontrándose como resultado un p-valor = .000 < al alfa estadístico de .05 y una correlación de Pearson de .855, confirmándose una correlación positiva fuerte y significativa entre las variables de estudio. Los resultados de la investigación ha permitido evidenciar la importancia de implementar la gestión de la calidad en este establecimiento estatal, reflejándose en la satisfacción de los usuarios en el registro civil, así mismo concluye, precisando que se debe continuar con estudios en entidades del Estado con el fin de optimizar la calidad del servicio, por medio de procesos adecuados, con la Modernización del Estado, simplificación administrativa y la aplicación de política de cero papeles, con esto además se contribuye en el cuidado del medio ambiente.

Santamaría y Gancino (2020), en la investigación sobre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la dirección de tránsito, transporte y movilidad del gobierno descentralizado de la municipalidad de Ambato, se formuló establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la referida institución. En el desarrollo de la metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental transeccional, la muestra quedo representado por 374 usuarios que asisten a la unidad de matrículas en la municipalidad, aplicándose el cuestionario como medio para recolectar la información. Los resultados permitieron concluir con un p-valor = .000 < menor al alfa estadístico de .05 y un r = 0,652, la existencia de una correlación entre las dos variables de investigación, ubicándose como positiva moderada, es por ello que es necesario implementar estrategias para mejorar la calidad de servicio, teniendo en cuenta la repercusión en la satisfacción de los usuarios.

Espinoza et al. (2018), Colombia, en el estudio de satisfacción de los usuarios con el servicio de facturación de la IPS asociación de prestadores de servicios y suministros de salud del municipio de Bucaramanga en septiembre de 2018. Con el fin de evaluar la satisfacción de los consumidores con el servicio de facturación de la IPS Asociación de Prestadores de Servicios y Suministros de Salud del municipio de Bucaramanga. La metodología corresponde a un estudio cuantitativo de tipo observacional descriptivo, aplicando para ello una encuesta a 77 usuarios. En general, el 78 por ciento de los encuestados siente una atención satisfecha (Experiencia general en la atención). Finalmente, los resultados de la investigación se exponen a las directivas de la IPS Asociación de Prestadores de Servicios y Suministros de Salud (ASSALUD) del municipio de Bucaramanga para que, a partir de las oportunidades de mejora identificadas, se establezcan las intervenciones necesarias para mejorar la eficacia en el servicio de facturación.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Concha et al. (2022), en la investigación desarrollada aborda la temática de la calidad en la atención y la satisfacción de los ciudadanos en la municipalidad de Huarochirí, Perú. El objetivo principal fue establecer la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en la mencionada entidad municipal. Desde una perspectiva metodológica, el enfoque del estudio fue cuantitativo, con un alcance correlacional, se adoptó un diseño no experimental y de tipo transversal. Los resultados del análisis indicaron que existe una correlación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios, en el mismo sentido, se observaron correlaciones específicas entre distintas dimensiones; la dimensión de confiabilidad y satisfacción mostró una correlación moderada, con un valor de rho = 0.639, en relación a la capacidad de respuesta y la satisfacción, la correlación fue más alta, con un valor de rho = 0.707, así mismo, entre la dimensión de seguridad y la satisfacción se identificó una correlación moderada, con rho = 0.638, mientras que la dimensión de empatía y satisfacción presentó un valor de rho = 0.577, indicando una correlación también moderada, respecto a la dimensión de tangibilidad y satisfacción, la correlación fue moderada positiva, con un valor de rho = 0.636. Lo que permitió concluir que existe una relación entre la calidad del servicio proporcionado y la satisfacción de los usuarios, esto se sustentó en un p-valor de 0.000, que es inferior a 0.05, lo que indica una significancia estadística. Además, el coeficiente de correlación alto de 0.880 refuerza esta conclusión.

Veliz (2020), en la ejecución del estudio que comprende sobre gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Cumba, Amazonas. El objetivo principal establecido fue investigar la interdependencia entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios que interactúan con la municipalidad. En cuanto a la metodología empleada, se optó por un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional y un diseño no experimental de tipo transversal. Para llevar a cabo el estudio, se seleccionó una muestra de 169 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta, y se utilizó un cuestionario como instrumento para recolectar los datos. Los resultados muestran un Rho de 0.725, lo que implica una relación positiva buena, en referencia a la variable gestión de la calidad en la municipalidad de Cumba se presentó en el nivel bajo en un 85.2%, esto se debe al desconocimiento de las necesidades y expectativas de los administrados, no se toma en cuenta el valor del servicio y se tiene una carencia en su fortalecimiento, y la satisfacción de los usuarios según los hallazgos tiene un nivel bajo, representado por un 72.8%, esto refleja que el trato por parte de la administración de la entidad no es el adecuado, así como la escasa accesibilidad a los ciudadanos. Concluyendo que existe un nivel de relación positiva alta entre las variables de gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios, esto implica que la satisfacción de los usuarios está estrechamente vinculada a la gestión de la calidad implementada en la institución, en otras palabras, una mejora en la gestión de la calidad tendrá un efecto positivo en la satisfacción de los ciudadanos.

López y Huamán (2018), al investigar en torno a la gestión de la calidad y la satisfacción de las necesidades en la Universidad Nacional "Micaela Bastidas", se planteó como objetivo principal identificar la relación existente entre la gestión de calidad y la satisfacción de las necesidades entre los estudiantes de la carrera de Administración en la Universidad Nacional de Apurímac. En términos metodológicos, se optó por un enfoque cuantitativo para el estudio, con un alcance descriptivo y correlacional, el diseño empleado fue de tipo no experimental y de carácter transeccional. Para recopilar los datos, se utilizó un cuestionario, el cual se aplicó a una muestra de 110 estudiantes que una parte representativa de la población. Los resultados obtenidos indican que el valor de significancia de p valor = 0.000, resulta menor que el nivel de alfa estadístico de 0.05. Este hallazgo lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Por lo tanto, los resultados estadísticos revelan de manera concluyente la presencia de una relación sustancial entre las variables de gestión de calidad y satisfacción de necesidades de los estudiantes. Esta relación se materializa con un coeficiente de correlación de rho = 0.898, lo que señala un nivel alto de

correlación. Estos resultados demuestran que, en el entorno educativo, la esencia de una gestión de calidad implica una atención específica hacia los estudiantes, considerando sus necesidades y expectativas, así como las exigencias del mercado laboral y los estándares de servicio, junto con un compromiso sólido hacia los estudiantes.

2.1.3. Antecedentes locales

Suca (2019), al estudiar la gestión de la calidad en las municipalidades provinciales de la región de Puno, se propuso determinar el estado de la gestión de la calidad referido a la norma técnica. La metodología empleada fue el análisis cuantitativo, con alcance descriptivo y diseño no experimental, de corte trasversal. La población y muestra lo conformaron 13 municipalidades provinciales de Puno. El recojo de los datos se efectuó por medio del "autodiagnóstico" de la norma técnica para la gestión de la calidad del servicio público, el cual fue conformado de 32 ítems en representación de afirmaciones divididas en secciones de acuerdo a las dimensiones: necesidades y expectativas de las personas, el valor del servicio, fortalecer el servicio, la calidad del servicio, liderazgo y compromiso de la alta dirección. Los resultados conseguidos demuestran que las 13 instituciones del estudio se encuentran en el nivel básico; así mismo, ninguna entidad municipal logró alcanzar los niveles intermedio y avanzado en lo que respecta a la administración de la calidad en el servicio público. Concluyendo en el estudio la existencia de una debilidad sobre su implementación y aplicación de la norma técnica por parte de las entidades sujetos al estudio, por lo que se requiere sumar esfuerzos necesarios para completar la gestión de la calidad.

Mamani (2020), en la investigación sobre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en las bibliotecas municipales de las provincias de la región, se planteó establecer la interdependencia entre los factores estudiados. El marco metodológico desarrolla un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional y un diseño no experimental - transversal. La muestra quedo representado por un total de 11 responsables de las bibliotecas municipales y 368 usuarios en las ciudades capitales de provincia. En la recolección de datos, se emplearon dos instrumentos; en primer lugar, se evaluó la calidad del servicio a través de un autodiagnóstico sobre el nivel de implementación de la gestión de calidad en los servicios de la entidad pública, en segundo lugar, se evaluó la satisfacción del usuario utilizando la encuesta basada en el modelo LIBQUAL. De los hallazgos se permitieron conocer que 09 bibliotecas públicas se sitúan en un nivel bajo, de otra parte, las bibliotecas en la provincia

de Puno y Moho lograron el nivel alto y respecto a la relación de variables examinadas no se evidencio una interrelación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Concluyendo en la investigación que se requiere proporcionar formación al personal que trabaja en las bibliotecas públicas de las municipalidades, con el propósito de elevar la calidad del servicio ofrecido y así cumplir con las demandas y aspiraciones de los usuarios de manera más efectiva.

Huancollo (2018), al estudiar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco, con el fin de establecer la asociación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Taraco. En lo que refiere a la metodología empleada corresponde al enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y diseño no experimental transeccional. La población es conformada por 14.014 habitantes del distrito de Taraco, quedando representado por una muestra de 374 ciudadanos que acceden a la municipalidad distrital de Taraco. Los hallazgos permitieron precisar que el 94 por ciento de los ciudadanos lograron un nivel medio en la calidad de servicio, donde manifestaron que los servidores públicos son empáticos, oportunos en la atención, generan confianza en los usuarios, cuentan con infraestructura adecuada y los trabajadores están debidamente uniformados, de otra parte, el 95 por ciento de los usuarios tienen una satisfacción de nivel medio, por ende, tienen una satisfacción aceptable. Concluyendo en respuesta al objetivo principal que con un p = .000 menor a .05 se rechaza la Ho y se confirma la Ha, lo cual quiere decir que asociación entre las variables de estudio y con un Rho de .654 la correlación es positiva moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción de los ciudadanos de la municipalidad de Taraco.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Gestión de la calidad

La concepción del término calidad ha ido avanzando con el pasar de los años, dando diferentes definiciones de acuerdo al objeto de estudio y contexto, que generalmente se comprende como un enfoque basado a la satisfacción del usuario, respecto a la atención de sus necesidades y expectativas, midiendo la calidad por la calificación de las propiedades intangibles como también de las propiedades tangibles del producto o servicio (Giménez et al., 2014).

Además, Moyado (2011), refiere que la calidad ha estado mejorando en los últimos años y en la actualidad se estaría transformando en una calidad de excelencia, lo que significa que, en una empresa o entidad para poder efectuar la calidad, se valora la importancia de que el producto o servicio sea optimo.

En la norma ISO 9001, se señala que la gestión de la calidad es una orientación en procesos, en el que cada actividad se articula y se interrelacionan, métodos donde comprenden los ingresos y salidas de elementos tangibles e intangibles. Las ventajas son las direcciones que plantea la ISO 9001, radicando en gestionar y controlar las interacciones entre los procedimientos y las áreas funcionales de la entidad. Estos procesos deben agregar valor a una entidad y también deben ser organizados de acuerdo a los objetivos de la municipalidad (Heras et al., 2009).

En el desarrollo del estudio, la municipalidad distrital de San Miguel viene a ser una entidad que tiene una creación reciente de hace siete años, de acuerdo a la Ley N° 30492, (2016), sin embargo esto no lo exime de estructurarse u organizarse rápidamente en cumplimiento de los alcances normativos para las instituciones del sector público, con el fin de atender las múltiples necesidades de la población o de los usuarios que llegan para ser atendidos por la municipalidad, la creación o la existencia de la entidad estudiada se debe a un importante número de más de trece mil usuarios que tienen altas expectativas frente al cumplimiento de los requerimientos y aspiraciones.

A raíz de ello, nace el objetivo de investigar la asociación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de San Miguel, tomando en cuenta la existencia de una norma técnica referido a los factores de la investigación (PCM, 2019b). Sobre la implementación de los procesos de la gestión de la calidad en la entidad no se conoce con certeza o al menos no existe algún documento oficial que respalde su implementación, pero esta institución ha podido reflejar o mostrar en la población el interés en desarrollar algunas características o indicadores que están fijados en la norma técnica, como la creación de ambientes e infraestructura adecuada, como la implementación de equipos tecnológicos o informáticos y entre otros. Para poder profundizar los elementos del estudio, en los siguientes párrafos se desarrolla las dimensiones que permitirán responder a los objetivos planteados.

2.2.2. Dimensiones de la gestión de calidad

Para medir la calidad en el sector público la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2019) aprobó la norma técnica para gestionar la calidad de servicio en todas las instituciones públicas, con el fin orientar el perfeccionamiento en la entrega de bienes y servicios. Dicha norma comprende de los siguientes componentes:

a. Conocer las necesidades y expectativas de las personas

Es necesario emplear el primer componente de forma inicial y periódica, sabiendo que la información recogida será útil en la ejecución de los componentes que siguen, para ello, la entidad debe:

- Definir las vías y mecanismos para recabar necesidades y expectativas de los usuarios, incluidos los datos con origen del libro de reclamaciones.

- Asegurar el adecuado proceso y clasificación de la data recabada en la entidad.

- Asegurar que la información obtenida sea sólida y confiable en evidencias, conociendo que la información seria solicitada o requerida en otras dependencias del Estado.

- Segmentar los resultados, de acuerdo a las diferencias en el perfil del usuario, asimismo las características de los bienes y servicios requeridos.

b. Identificar el valor del servicio

Identificar de acuerdo a los pedidos y expectativas que tienen los usuarios, la institución debe cumplir con evaluar el valor de los bienes y servicios que ofrece, identificando de ser necesario la modificación o el diseño de nuevos bienes y servicios en caso este dentro de sus facultades. Por ende, la entidad debe:

- Establecer las preguntas; el para qué, para quiénes, cómo y cuándo se entregarán los bienes y servicios a las personas.

- Vincular las necesidades y expectaciones de los ciudadanos, seleccionados de acuerdo a las particularidades de los bienes y servicios que se ofrecen en la municipalidad, o preparar la reformulación, que pasarían a cubrir los pedidos y expectativas, todo ello bajo su competencia y buscando mejorar su productividad.

- Estudiar e identificar las oportunidades de mejora que aparecen en el entorno para dar mayor beneficio a los usuarios.

- Declarar el valor público tanto de bienes y servicios en concordancia a los pedidos y perspectivas de los ciudadanos y con el entorno.

c. Fortalecer el servicio.

De acuerdo a la identificación del valor del servicio, la municipalidad determina e implementa los componentes que se van a diseñar, mejorando o reformando, con el fin de generar una entrega adecuada y oportuna de los bienes y servicios. Los elementos comprenden el personal, proveedores, recursos, procesos, tecnología, infraestructura, dependiendo de la entidad. Bajo esa premisa, la entidad debe:

- Establecer la cadena de valor de los servicios, en concordancia al valor público que se demanda su producción o maximización.

- Efectuar estudios sobre la urgencia de constituir la estructura organizacional con el fin de gestionar los bienes y servicios, de acuerdo a las propuestas que realice la municipalidad en el cambio de las normas: como el Manual de Operaciones (MOP), Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Manual de Perfiles de Puestos (MPP), y otros, evidenciando el valor público que trae consigo los bienes y servicios.

- Plantear la creación, reforma, derogación, ajuste de políticas, técnicas y demás concernientes a los bienes y servicios.

- Establecer y emplear métodos que generen el progreso de la capacitación, el discernimiento y el desempeño del trabajador que labora en la entidad.

- Mantener el abastecimiento oportuno de recursos y que estos sean aptos y pertinentes en la generación de valor de los bienes y servicios. El recurso provisto por terceros debe ser de acuerdo a las necesidades de la entidad.

- Definir los medios de distribución, ya sea en persona, en línea u otros, que posibiliten brindar el beneficio de los productos y servicios a los usuarios.

- Definir los medios para la comunicación que permitan difundir el valor tanto de bienes y servicios frente a los usuarios.

- Mejorar los procesos o procedimientos, siendo el elemento primordial las necesidades y perspectivas de los usuarios.

- Proporcionar y mantener un trabajo con ambiente apropiado para los trabajadores que forman parte la entidad, sostenido en reglamentos que existan sobre la seguridad y salud en el trabajo o equivalentes.

- Perfeccionar y mantener escenarios de entrega en los espacios de contacto frecuente con los usuarios, relacionado a la agilidad, oportunidad y pertinencia.

d. Medición y análisis de la calidad de servicio.

La institución debe aplicar cada cierto periodo, controles sobre los parámetros de la calidad y de acuerdo a los resultados tomar disposiciones en favor de mejorar de los bienes y servicios. En esa línea, a la entidad le corresponde:

- Precisar indicadores relacionados a la aprobación de los productos y prestaciones, el nivel de satisfacción de los ciudadanos, la eficacia y eficiencia y entre otros.

- Determinar la frecuencia, metodologías y unidades de control en el estudio de los resultados.

- Determinar las oportunidades para mejorar, sostenido de los resultados conseguidos para utilizar de insumo en el conocimiento de los requerimientos y anhelos de los usuarios.

e. Liderazgo y compromiso de la alta dirección

A la alta dirección de la municipalidad le corresponde evidenciar el liderazgo y compromiso con la regla técnica para gestionar de la calidad de servicios de forma activa y muy visible, para ello, la alta dirección debe:

- Comprender la orientación de la regla técnica conociendo los pedidos y expectativas que tienen las personas.

- Generar constantemente condiciones que garanticen la implementación de lo señalado en la regla técnica para gestionar la calidad en la entidad pública.

- Asegurar los recursos para que la regla técnica se implemente.

- Cooperar en ajustar las barreras de cambio.

- Promover y ser participe en la articulación que requiere el fortalecimiento de los productos y prestaciones, ya sean entregados por parte de la misma entidad o sea parte de una cadena que comprende la participación de otras instituciones.

- Asegurar las formas de verificación y control de los resultados de la ejecución de la regla técnica y a partir de los hallazgos tomar las decisiones.

- Comunicar los beneficios alcanzados de la ejecución de la regla técnica, en la misma institución y también sirva de referencia el éxito de la implementación de la regla técnica para otras instituciones del Estado.

- Promover que la cultura de calidad del servicio se establezca en la institución y en los usuarios.

2.2.3. Satisfacción de los usuarios

Calva (2009), en referencia a la satisfacción manifiesta que es la práctica de resolver una incertidumbre o problema, establecerse y convencerse por una razón válida de que se ha formado la duda o queja. En ese contexto, se comprende por satisfacción la razón, la acción o la forma en que se da tranquilidad y se responde completamente a una queja, impresión o razón en contrario. A manera de resultado, el sentido de satisfacción se reduce a lo que no es agradable, próspero o que nos hace sentir satisfechos o felices. Sin embargo, este concepto de satisfacción es muy limitado y carece del contexto teórico de las necesidades de información, ya que no solo el sujeto se siente satisfecho o feliz, sino que es su satisfacción de las necesidades de información lo que está considerando en cada proceso.

Por otro lado, Dos Santos (2016); Cronin y Taylor (1992), coinciden que, para alcanzar la satisfacción del usuario un punto clave y fundamental es el brindar un servicio con una calidad de excelencia, esto influye en su comportamiento de quien recibe el servicio, creando satisfacción cuando se cumple o excede sus expectativas.

2.2.4. Dimensiones de la satisfacción de los usuarios

La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2019), en la regla técnica de gestión de la calidad, puesto a disposición para el sector público, refiere que la satisfacción de puede conocer a partir de los elementos que están presentes en el abastecimiento de bienes y servicios que tengan repercusión en la satisfacción respecto a los pedidos y expectativas de los usuarios. Las guías que se proponen en la regla técnica son universales y de aplicación en los diversos tipos de bienes y servicios dotados por las instituciones del Estado. Una municipalidad puede incorporar guías adicionales que se detallan en las siguientes y que estas respondan a la realidad de los usuarios.

a. Trato profesional durante la atención.

Es concerniente a los trabajos que ejecuta el servidor público y comportamiento que muestran en el momento de ofrecer o conceder un bien o servicio, por medio de las diversas vías de atención y también de la entrega de servicios de alcance de la entidad. Esto comprende el profesionalismo, empatía, igualdad de trato a los usuarios cuando se prestar el servicio, conocimiento y entre otros (PCM, 2019).

b. Información

Se refiere a la capacidad de ofrecer información con una expresión sencilla, preciso, claro y pertinente a los usuarios, también sobre la comunicación constante y transparente, respecto a los requisitos, la situación y avance del trámite o durante la entrega del bien o servicio de forma verídica. También están sujetos a escuchar lo que manifiestan los usuarios, por medio del buzón de sugerencias, o libro de reclamaciones, y entre otros, con el objetivo de que la información ayude en el progreso de los servicios que brinda la municipalidad.

c. Tiempo.

Es referente al período de tiempo durante el cual el usuario recibe los bienes o servicios prestados por la entidad pública, es decir desde el momento en que el ciudadano espera antes de ser atendido en las distintas rutas de servicio hasta el momento en que recibe el resultado de la administración, así mismo, el número de veces que debe visitar o contactar con la entidad y también respetar los plazos establecidos.

d. Accesibilidad.

Se refiere al fácil acceso a los bienes o servicios públicos que los usuarios necesitan, los cuales pueden ser brindados a través de los diferentes canales de servicio a disposición de la institución pública. Esta guía tiene varios aspectos muy significativos a considerar, tal es el caso de la seguridad total en donde se suministran o entregan bienes o servicios públicos, infraestructura adecuada para cada canal de servicio, determinando las horas de servicio que admiten a los usuarios solicitar y realizar el servicio.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Gestión de la calidad

Significa diseñar y desarrollar con una comprensión de las necesidades y perspectivas de los usuarios, a partir de los canales de atención que se tienen en la municipalidad, aspectos como los esquemas de calidad del servicio, el uso de las tecnologías de la información y comunicación, en las interacciones con las personas o instituciones públicas, y otras que coadyuben en la mejora de la calidad de los bienes o servicios públicos (PCM, 2019).

2.3.2. Satisfacción

Implica obtener la sensación de conformidad y de bienestar frente al cumplimiento de las necesidades y expectativas que brindan las instituciones por medio de los productos o servicios, por ello, la satisfacción del usuario viene a ser un aspecto para medir si se cumplen las expectativas, necesidades y deseos del usuario. A raíz de ello, se deduce la estrecha interdependencia que existe entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario (Morillo & Morillo, 2016).

2.3.3. Usuario

En concordancia con la Real Academia Española (RAE), la terminología usuario, es una persona interesada que hace uso normalmente algo, se refiere al ciudadano que utiliza algún prototipo de objeto o que es receptora de un servicio, ya sea público o privado.

2.3.4. Ciudadanía

Se define como ciudadano a la persona que es miembro en plenitud de una comunidad, teniendo los mismos derechos con los demás, así mismo, gozan de mismas oportunidades de acceder a los servicios públicos y de ser un agente de cambio o influencia para los destinos de la comunidad y sociedad, también conlleva cumplir obligaciones que le posibilita el ejercicio de los derechos (Mendoza et al., 2019).

2.3.5. Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios

La normativa técnica para gestionar la calidad de servicios en la administración pública, tiene como fin la ejecución de la gestión por procesos en las instituciones gubernamentales, sirve como herramienta que contribuye para el cumplimiento de los propósitos institucionales y en consecuencia generar un impacto favorable para el bienestar de población.

2.3.6. Municipalidad

Las municipalidades vienen a ser instancias descentralizadas que corresponden a los niveles de gobierno local del Estado peruano, que surgen bajo la voluntad popular. Siendo una persona jurídica de derecho público, que goza de autonomía política, económica y administrativa en el ámbito de su competencia (Ley N° 27972, 2003).

2.4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de San Miguel, 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

- El nivel de percepción de gestión de la calidad es medio en la municipalidad distrital de San Miguel, 2022.

- El nivel de satisfacción de los usuarios es medio en la municipalidad distrital de San Miguel, 2022.

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión de la calidad

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Baremo
Gestión de la calidad	La gestión de la calidad comprende una serie de procedimientos y herramientas, que tienen por objetivo impedir el error o incurrir en la mala aplicación antes del proceso de servicio o producción (ISO, 2015)	Necesidades y expectativas de las personas	Recolección de necesidades y expectativas	Bajo (15-35) Medio (36-55) Alto (56-75)
			Internamiento de documentación	
			Selección de resultados	
		Valor del servicio	Diseño de nuevos servicios	
			Mejora del servicio	
			Eficacia	
		Fortalecer el servicio	Tiempo de espera	
			Atención al ciudadano	
			Ambiente laboral	
		Calidad del servicio	Elementos tangibles	
			Elementos intangibles	
			Calidad de atención	
		Liderazgo de alta dirección	Competencia	
			Lenguaje	
			Cambios	

Nota. Elaboración en base a la norma técnica de gestión de la calidad (PCM, 2019b)

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción de los usuarios

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Baremo
Satisfacción de los usuarios	La satisfacción del usuario significa su percepción de conformidad frente al cumplimiento de las necesidades y expectativas que brindan las instituciones.	Trato profesional	Respeto Amabilidad Igualdad de trato	Bajo (12 - 28) Medio (29 - 44) Alto (45 - 60)
		Información	Lenguaje adecuado Estado de tramite Escuchar a las personas	
		Accesibilidad	Canales de atención Información concreta Horarios de atención	
		Confianza	Burocracia Prioriza necesidades Costos	

Nota. Elaboración en base a la norma técnica de gestión de la calidad (PCM, 2019b)

CAPÍTULO III
MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio fue desarrollo en base a la metodología de investigación de Hernández y Mendoza (2018), como se despliega en los siguientes:

3.1. ENFOQUE

El enfoque del estudio corresponde a la investigación cuantitativa, puesto que, en concordancia con Hernández et al. (2014), el tipo de enfoque se sujeta a los cómputos estadísticos y uso de métodos matemáticos, la investigación cuantitativa resulta aplicable para valorar dimensiones u ocurrencias de los fenómenos y contrastar las hipótesis, el desarrollo del estudio se sujeta bajo esos procedimientos para la obtención de datos objetivos que pueden ser verificables y contrastados por otros investigadores.

3.2. ALCANCE

El estudio se desarrolló bajo el alcance correlacional, que tiene por finalidad evaluar o medir la asociación entre las variables estudiadas por medio de la aplicación de procedimientos estadísticos, también permite determinar el grado de intensidad en la correlación y el comportamiento de las variables, por lo que, en el estudio se planteó determinar la asociación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de San Miguel (Arias et al., 2020).

3.3. DISEÑO

El diseño del estudio fue no experimental de corte transeccional, corresponde este diseño porque los datos se recopilan en un momento único, y se ejecuta sin la manipulación intencional de las variables, es decir los fenómenos se miden en su forma o contexto natural, el estudio se desarrolló a partir del diseño mencionado para la determinación de la relación entre los factores de investigación en un determinado momento y sin ninguna intervención directa en el comportamiento de las variables gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios (Hernández & Mendoza, 2018).

3.4. LUGAR DE ESTUDIO

De acuerdo al documento del Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC, 2021), el distrito de San Miguel - Juliaca se encuentra ubicado en la provincia de San Román, departamento de Puno, está a una altitud promedio de 3824 metros sobre el nivel del mar, con una densidad de 518 km2 por habitante y extensión territorial de 120 km2. Limita por la zona Norte con las provincias de Lampa (distrito de Calapuja) y Azángaro (distritos de Caminaca y Pusi), por el Este con la provincia de Huancané, por el Sur con los Distritos de Caracoto y Juliaca (provincia de San Román), y por el Oeste con el distrito de Juliaca (provincia de San Román). Siendo el distrito de San Miguel una de las jurisdicciones con mayor cantidad de población y es necesario conocer la gestión de la calidad que brinda la municipalidad a los usuarios.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

Teniendo en cuenta a Chaudhuri, 2018; citado por Arispe et al. (2020), define a la población como un conjunto de casos que poseen características en común y se encuentran en un espacio determinado. En muchas ocasiones, estudiar a toda la población no es posible por cuestiones de tiempo y recursos humanos. En el caso de la investigación desarrollada, de acuerdo con el Censo Nacional 2017 del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), la población de estudio está conformada por 13240 usuarios que comprende a Personas Naturales y Jurídicas entre 18 a 65 años de edad, que utilizan o se benefician de los servicios, productos o recursos proporcionados por la municipalidad distrital de San Miguel.

3.5.2. Muestra

Hernández et al. (2014), señala, que la muestra es una parte del universo o población de estudio y sobre el cual se recogerán los datos, necesita ser definido y delimitado con exactitud, al mismo tiempo debe ser una parte representativa de la población. Es así que, para el estudio el tamaño de la muestra se consiguió mediante la fórmula:

$$n_\alpha = \frac{NZ^2_{1-\frac{\alpha}{2}}\, p(1-p)\Big)}{(N-1)e^2 + Z^2_{1-\frac{\alpha}{2}}\, p(1-p)\Big)}$$

Donde:

N = Población
P = Probabilidad a favor
1-P = Probabilidad en contra
e = Error de muestra
Z = Valor de la tabla de distribución normal, con un nivel de confianza de 95%

Reemplazamos:

N = 13240
P = 0.5
1-P = 0.5
e = 0.05
Z = 1.96

$$n_\alpha = \frac{13240 * 1.96^2 * \ 0.5 * 0.5}{(13240-1) * 0.05^2 + 1.96^2 * \ 0.5 * 0.5}$$

$$n = 378$$

Entonces la muestra representativa para aplicar el instrumento quedo conformada por 378 usuarios que son atendidos en la municipalidad distrital de San Miguel.

Criterios de inclusión:

- Usuarios que llegan a la entidad para realizar algún trámite o consulta
- Usuarios que tengan la capacidad de comunicación
- Usuarios que tengan la mayoría de edad y menor 65 años

- Usuarios que den el consentimiento para aplicar el instrumento

Criterios de exclusión:

- Personas que no estén realizando ningún trámite o consulta
- Usuarios que tengan alguna dificultad de comunicación
- Usuarios menores de 18 años y mayores de 65 años
- Usuarios que no den el consentimiento para aplicar el instrumento

3.6. RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnica

La técnica empleada para la recolección de los datos es la encuesta, teniendo en cuenta a Behar (2008), refiere que la encuesta se presenta a través de una serie de preguntas para la recolección de los datos de una muestra representativa de la población, permitiendo estudiar o entender la situación problemática, en consecuencia, en la investigación ejecutada, la información proporcionada partió de los usuarios que son atendidos en la municipalidad distrital de San Miguel, que permitieron medir la relación entre las variables estudiadas en la municipalidad, así mismo, por medio de los resultados recogidos se ha podido identificar el nivel de percepción de gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios.

3.6.2. Instrumento

Los instrumentos aplicados en el recojo de los datos estuvieron conformado de dos cuestionarios adaptados de Veliz (2020), el primero fue para la gestión de la calidad conformado de 15 ítems agrupados y el segundo fue para la satisfacción de los usuarios de 12 ítems agrupados, con una escala de Likert, con niveles de rango para la variable gestión de la calidad: Bajo de 15 a 34 puntos, Medio de 35 a 54 puntos y Alto de 55 a 75 puntos, y para la variable satisfacción de los usuarios con niveles de rango: Bajo de 12 a 27 puntos,

Medio de 28 a 43 puntos y Alto de 44 a 60 puntos. Para la confiabilidad del instrumento se determinó por medio del coeficiente del alfa de Cronbach, así mismo, se realizó la validación a juicio de expertos, con el fin de aplicar instrumentos validos a la muestra representativa de la población de estudio.

3.6.3. Confiabilidad del instrumento

En la determinación de la confiabilidad del instrumento se aplicó mediante el análisis del alfa de Cronbach, como menciona Horna (2012), procedimiento realizado con el software statistical package for the social sciences (spss v25).

Tabla 3

Validación estadística de los instrumentos de investigación

Variable	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Gestión de la calidad	0.931	15
Satisfacción de los usuarios	0.917	12

Nota. Elaboración propia en base al cuestionario, 2022

En la Tabla 3, el estadístico de confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach, para la primera variable se muestra un resultado de .931 (93.1%), lo que significa que los ítems del instrumento de gestión de la calidad tienen una coherencia interna excelente, así mismo, para la segunda variable se muestra un resultado de .917 (91.7%), lo que significa que los ítems del instrumento de satisfacción de los usuarios tienen una coherencia interna excelente.

3.6.4. Validación de los instrumentos

Tabla 4

Validación a juicio de expertos de los instrumentos de investigación

Variable	Nombre del experto	Evaluación de los instrumentos
Gestión de la calidad	Dr. Octavio Condori Mamani	74%
	Mg. Vitaliano Mamani Enriquez	94%
	Mg. Willy Leopoldo Velasquez Velasquez	92%
	Promedio de valoración	87%
Satisfacción de los usuarios	Dr. Octavio Condori Mamani	90%
	Mg. Vitaliano Mamani Enriquez	86%
	Mg. Willy Leopoldo Velasquez Velasquez	96%
	Promedio de valoración	91%

Nota. Elaboración según ficha de validación de expertos, 2022

3.7. ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento de los datos se utilizó los programas de Excel y el estadístico SPSS versión de prueba, los datos recolectados se ingresaron al programa estadístico para transformar en datos sistematizados, obteniendo los resultados en tablas para la interpretación y análisis, de acuerdo a cada objetivo planteado. Finalmente, para comprobar la hipótesis principal de acuerdo a la prueba de normalidad se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman.

Tabla 5

Rango y relación según coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Rho			Grado de relación
- 0.91	hasta el	- 1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.76	hasta el	- 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.51	hasta el	- 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.11	hasta el	- 0.50	Correlación negativa media
- 0.01	hasta el	- 0.10	Correlación negativa débil
0			No existe correlación
+ 0.01	hasta el	+0.10	Correlación positiva débil
+ 0.11	hasta el	+0.50	Correlación positiva media
+ 0.51	hasta el	+0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.76	hasta el	+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0.91	hasta el	+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Rangos de correlación Rho de Spearman (Valderrama & Jaimes, 2019).

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En el desarrollo del capítulo, se presentan los resultados de los cuestionarios aplicados a los usuarios de la municipalidad distrital de San Miguel.

Tabla 6

Distribución por género de los usuarios

Género	fi	%
Masculino	149	39.4%
Femenino	229	60.6%
Total	378	100.0%

Nota. Elaborado en base a la data recabada de la encuesta, 2022.

En la Tabla 6, se observa como datos generales, que de un total de 378 usuarios que completaron los cuestionarios de la investigación, 229 usuarios que representa al 60.6% fueron del género femenino y 149 usuarios que representa el 39.4% fueron del género masculino, claramente se evidencia una mayor presencia de las mujeres desempeñando acciones como la realización de consultas, solicitudes, tramites y entre otras actividades en las oficinas de atención al público en la municipalidad distrital de San Miguel.

4.1.1. Relación entre la gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios

Prueba de normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la calidad	0.434	378	0.000	0.600	378	0.000
Satisfacción de los usuarios	0.383	378	0.000	0.698	378	0.000

Nota. Elaborado en base a la data recabada de la encuesta, 2022.

Como p valor = 0.000 < α = 0.05, entonces se acepta la Ha, lo cual significa que los datos no siguen una distribución normal, y en consecuencia se utiliza el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la relación entre la variable gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios.

4.1.2. Contrastación de hipótesis general

Tabla 8

Prueba estadística de estudio correlacional

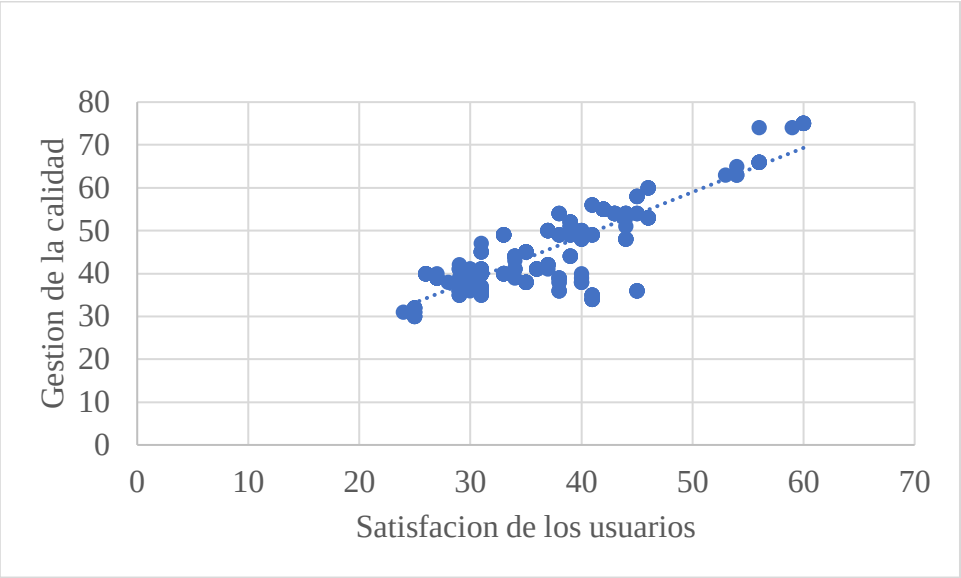
			Gestión de la calidad	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	1.000	,523**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	378	378
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,523**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	378	378

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

Nota. Elaborado en base a la data recabada de la encuesta, 2022.

Figura 1

Dispersión de la relación entre las variables de la investigación



Nota. Elaborado en base a la data recabada de la encuesta, 2022.

Como p valor = 0.000 menor a 0.05, entonces se acepta la hipótesis Ha, es decir, que existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de San Miguel. Los resultados confirman lo desarrollado en la Norma Técnica aprobado por la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM, 2019b) como variables asociadas entre la gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios.

4.1.3. Nivel de percepción de la gestión de la calidad

Los resultados que previamente se presenta, comprenden a las dimensiones de gestión de la calidad en la municipalidad distrital de San Miguel.

Tabla 9

Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios

Niveles de identificación de necesidades y expectativas	fi	%
Bajo	36	9.5%
Medio	217	57.4%
Alto	125	33.1%
Total	378	100.0%

Nota. Elaborado en base a la data recabada de la encuesta, 2022.

En la Tabla 9, se verifica que del 100% de usuarios encuestados, el 57.4% refieren que sus necesidades y expectativas se identificaron o se cumple en un nivel medio, significa que los usuarios consideran estar satisfechos de manera moderada, existiendo una oportunidad de mejora para alcanzar niveles más óptimos, respecto a la disposición de programas y equipos informáticos para el recojo de las necesidades y expectativas del usuario, la recepción adecuada de la documentación obtenida y sobre la información ofrecida por la municipalidad de cumplir con ser detallada según la necesidad del usuario, seguido del 33.1% que manifiestan que sus necesidades y expectativas se cumple en nivel alto, quiere decir que están plenamente satisfechos mostrándose en un nivel muy positivo o excelente y finalmente el 9.5% indican que sus necesidades y expectativas se cumple en un nivel bajo, es decir que se experimenta deficiencias y debilidades, los servicios ofrecidos no se ajustan a lo que esperan o requieren los usuarios en la municipalidad de San Miguel.

Tabla 10

Identificación del valor del servicio por parte de los usuarios

Niveles de identificación del valor del servicio	fi	%
Bajo	117	31.0%
Medio	247	65.3%
Alto	14	3.7%
Total	378	100.0%

Nota. Elaborado en base a la data recabada de la encuesta, 2022.

En la Tabla 10, se visualiza que del 100% de usuarios encuestados, el 65.3% refieren que el valor del servicio se encuentra en un nivel medio, significa que la mayoría de los usuarios identificaron el valor del servicio en una situación moderada, referente a la capacidad para innovar, diseñar en la entrega de los servicios de forma oportuna, así mismo, sobre la identificación de necesidades y la disposición de documentos en el tiempo establecido, con el fin de mejorar la comunicación con el usuario para aumentar la satisfacción a partir del valor público, el 31.0% manifiestan que el valor del servicio se encuentra en un nivel bajo, reflejando que un grupo de usuarios tiene dificultades para reconocer o identificar el valor del servicio, mientras que el 3.7% de usuarios indican un nivel alto, es decir que un pequeño porcentaje de usuarios tiene una identificación buena del valor del servicio, lo cual puede ser un punto fuerte a destacar y utilizar para mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios.

Tabla 11

Fortalecimiento del servicio en la municipalidad

Niveles del fortalecimiento del servicio	fi	%
Bajo	32	8.5%
Medio	230	60.8%
Alto	116	30.7%
Total	378	100.0%

Nota. Elaborado en base a la data recabada de la encuesta, 2022.

En la Tabla 11, se evidencia que del 100% de usuarios encuestados, el 60.8% refieren que el fortalecimiento del servicio se encuentra en un nivel medio, es decir, que manifiestan una

posición imparcial o intermedia, existiendo una necesidad de mejora en el fortaleciendo de los servicios, respecto al tiempo de espera para ser atendidos, la disposición del trabajador para ayudar a solucionar problemas y el ambiente laboral entre los trabajadores, seguido del 30.7% que indicaron el fortalecimiento del servicio se encuentra en un nivel alto, quiere decir que tienen una percepción positiva y satisfactoria del valor del servicio, lo ven como sólido, efectivo y de alta calidad, finalmente el 8.5% indican que el fortalecimiento del servicio está en nivel bajo, es decir se tiene una percepción negativa o insatisfactoria del servicio, y lo ven como débil, ineficiente o de baja calidad.

Tabla 12

Calidad del servicio en la municipalidad

Niveles de calidad del servicio	fi	%
Bajo	8	2.1%
Medio	267	70.6%
Alto	103	27.2%
Total	378	100.0%

Nota. Elaborado en base a la data recabada de la encuesta, 2022.

En la Tabla 12, se verifica que del 100% de usuarios encuestados, el 70.6% refieren que la calidad del servicio en la municipalidad se encuentra en un nivel medio, significa que la mayoría de usuarios perciben que la calidad del servicio se encuentra en un punto intermedio entre una calidad excepcional y una calidad deficiente, consideran que el servicio cumple con las expectativas básicas, pero no se destaca por su excelencia, referente a los espacios físicos de las oficinas, tecnologías que ayuden a dar respuestas a los usuarios y la disposición de medios apropiados de comunicación para facilitar el trabajo, seguido del 27.2% expresando que la calidad del servicio se encuentra en nivel alto, quiere decir que un sector de los usuarios en la municipalidad mostraron una experiencia satisfactoria y de alto nivel, los usuarios consideran que el servicio es altamente efectivo, confiable y cumple con altos estándares de calidad, mientras que el 2.1% indican que la calidad del servicio se encuentra en nivel bajo, significa que algunos usuarios consideran que la calidad del servicio no cumple con los estándares deseados o necesarios para una experiencia satisfactoria.

Tabla 13

Liderazgo y compromiso de la alta dirección en la municipalidad

Niveles liderazgo y compromiso de la alta dirección	fi	%
Bajo	48	12.7%
Medio	246	65.1%
Alto	84	22.2%
Total	378	100.0%

Nota. Elaborado en base a la data recabada de la encuesta, 2022.

En la Tabla 13, se visualiza que del 100% de usuarios encuestados, el 65.1% refieren que el liderazgo y compromiso de la alta dirección se encuentra en un nivel medio, es decir, que se tiene características aceptables y cumplen con ciertos requisitos básicos, pero no destacan como sobresalientes, respecto a las competencias del trabajador para dar soluciones a los problemas, la expresión de un lenguaje comprensible para el usuario y la presentación de cambios importantes que coadyuben en la mejora del servicio, seguido del 22.2% que manifiestan el liderazgo y compromiso de la alta dirección se encuentra en nivel alto, quiere decir, que la alta dirección de la entidad se destacan por su excelencia y superan las expectativas en términos de liderazgo y compromiso, mientras que el 12.7% indican que el liderazgo y compromiso de la alta dirección se encuentra en nivel bajo, significa que no se cumple con las expectativas, no están a la altura de lo que se espera, se identifica como una falta de visión clara y una comunicación inadecuada.

Tabla 14

Percepción de gestión de la calidad en la municipalidad

Niveles de percepción de gestión de la calidad	fi	%
Bajo	22	5.8%
Medio	301	79.6%
Alto	55	14.6%
Total	378	100.0%

Nota. Elaborado en base a la data recabada de la encuesta, 2022.

En la Tabla 14, se evidencia que del 100% de usuarios encuestados, el 79.6% perciben que la gestión de la calidad se encuentra en un nivel medio, es decir, que la gestión de la calidad de servicios se ubica en un nivel intermedio, la mayoría de los usuarios consideran que en la

institución hay aspectos que se desarrollan correctamente, pero también existe la necesidad de mejorar los servicios, como la capacidad de innovación de los servicios, la entrega de manera oportuna al usuario, también se requiere mejorar la identificación de necesidades y expectativas del usuario y el adecuando manejo de los tiempos para responder a las solicitudes, seguido del 14.6% que perciben la gestión de la calidad se ubica en un nivel alto, es decir algunos usuarios tienen una opinión positiva y consideran que en la municipalidad se destaca la implementación de prácticas de gestión de la calidad, por último, el 5.8% perciben que la gestión de la calidad se encuentra en nivel bajo, quiere decir que existe deficiencias y falencias en los procesos para desarrollar la gestión de la calidad de los servicios en la entidad.

4.1.4. Contrastación de hipótesis especifica 1

Tabla 15

Prueba estadística para el nivel de percepción de gestión de la calidad

	Valor de prueba = 55					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Gestión de la calidad	-19.091	377	0.000	-9.341	-10.30	-8.38

Nota. Elaborado en base a la data recabada de la encuesta, 2022.

Como p valor = 0.000 menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, significa que el nivel de percepción de gestión de la calidad es medio en la municipalidad distrital de San Miguel, 2022, es decir, los resultados respecto a la identificación del nivel de percepción de la gestión de la calidad predominaron en un nivel medio, resulta que en la municipalidad distrital de San Miguel hay aspectos que se desarrollan de forma positiva o adecuada, pero también existe debilidades, que requieren mejoras en los servicios entregados por la entidad.

4.1.5. Nivel de satisfacción de los usuarios en la municipalidad de San Miguel

Preliminarmente los resultados que se presenta, comprenden a las dimensiones de la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de San Miguel.

Tabla 16

Trato profesional al usuario en la municipalidad

Niveles de trato profesional	fi	%
Bajo	21	5.6%
Medio	202	53.4%
Alto	155	41.0%
Total	378	100.0%

Nota. Elaborado en base a la data recabada de la encuesta, 2022.

En la Tabla 16, se visualiza que del 100% de usuarios encuestados, el 53.4% refieren que el trato profesional se encuentra en un nivel medio, es decir, los usuarios asumen que el trato profesional recibido ha sido aceptable, pero no excepcionalmente destacado, dentro de ellos se tiene, el respeto por parte del trabajador hacia el usuario al momento de atenderlo, la amabilidad y la muestra del mismo trato para todos, seguido del 41.0% que manifiestan el trato profesional se encuentra en un nivel alto, este en un indicador positivo, reflejando que en la municipalidad se ha logrado establecer un modelo óptimo en términos de atención al usuario respecto al trato profesional, y el 5.6% indican que el trato profesional está en un nivel bajo, es decir que algunos usuarios consideran que el trato profesional fue negativo, siendo insatisfactorio y no alcanzaron los estándares esperados.

Tabla 17

Información brindada al usuario en la municipalidad

Niveles de información brindada	fi	%
Bajo	38	10.1%
Medio	215	56.9%
Alto	125	33.1%
Total	378	100.0%

Nota. Elaborado en base a la data recabada de la encuesta, 2022.

En la Tabla 17, se verifica que del 100% de usuarios encuestados, el 56.9% refieren que la información brindada al usuario está en un nivel medio, es decir, que la mayoría de usuarios creen que se proporciona una información aceptable, pero se requiere mejorar para que la información ofrecida sea más clara, accesible y útil, como el uso de un lenguaje apropiado, el proceso o estado de trámite y el esfuerzo del trabajador para atender las demandas del usuario, seguido del 33.1% que manifiestan la información brindada al usuario se encuentra en un nivel alto, quiere decir que la información proporcionada es detallada, completa, clara y muy relevante, mientras que el 10.1% indican que la información brindada al usuario está en un nivel bajo, significa que la información proporcionada es insatisfactoria o deficiente en términos de calidad, pertinencia y claridad en la municipalidad distrital de San Miguel.

Tabla 18

Accesibilidad del usuario a los servicios de la municipalidad

Niveles de accesibilidad del usuario	fi	%
Bajo	27	7.1%
Medio	224	59.3%
Alto	127	33.6%
Total	378	100.0%

Nota. Elaborado en base a la data recabada de la encuesta, 2022.

En la Tabla 18, se visualiza que del 100% de usuarios encuestados, el 59.3% refieren que la accesibilidad del usuario se encuentra en un nivel medio, es decir que principalmente los usuarios perciben un nivel de accesibilidad aceptable pero no es sobresaliente, como ofrecer otras posibilidades de comunicación, que la información proporcionada facilite solucionar problemas y el cumplimiento de horarios de atención al público, seguido del 33.6% que manifiestan la accesibilidad del usuario está en un nivel alto, quiere decir que se experimentó una accesibilidad sobresaliente y que ha superado las expectativas del usuario, mientras que el 7.1% indican que la accesibilidad del usuario está en un nivel bajo, significa que algunos usuarios consideran que la accesibilidad ha sido deficiente, existen barreras y no se ha cumplido con sus expectativas.

Tabla 19

Confianza del usuario en la municipalidad

Niveles de confianza del usuario	fi	%
Bajo	65	17.2%
Medio	255	67.5%
Alto	58	15.3%
Total	378	100.0%

Nota. Elaborado en base a la data recabada de la encuesta, 2022.

En la Tabla 19, se observa que del 100% de usuarios encuestados, el 67.5% refieren que la confianza del usuario en la municipalidad se encuentra en un nivel medio, es decir, que en mayor medida los usuarios tienen cierta confianza en el servicio, pero también tienen algunas dudas en cuanto a su fiabilidad o seguridad, respecto a la agilidad de servicio, resolución o priorización de necesidades y los costos fijados por la municipalidad para algunos servicios, seguido del 15.3%, que manifiestan la confianza del usuario está en un nivel alto, significa que tienen una percepción positiva y sólida, confiando en su capacidad para brindar servicios de calidad, tomar decisiones adecuadas y cumplir con las expectativas de los usuarios, mientras que el 17.2% indican que la confianza del usuario está en un nivel bajo, quiere decir que algunos usuarios tienen una percepción negativa y desconfían de la municipalidad para brindar servicios de calidad, tomar decisiones adecuadas o cumplir con las expectativas de los usuarios.

Tabla 20

Satisfacción de los usuarios en la municipalidad

Niveles de satisfacción de los usuarios	fi	%
Bajo	37	9.8%
Medio	273	72.2%
Alto	68	18.0%
Total	378	100.0%

Nota. Elaborado en base a la data recabada de la encuesta, 2022.

En la Tabla 20, se evidencia que del 100% de usuarios encuestados, el 72.2% refieren que la satisfacción del usuario se ubica en un nivel medio, significa que principalmente los

usuarios se ubican en un estado de satisfacción moderada, donde están satisfechos en cierta medida, pero también se tiene algunos aspectos que no cumplen completamente con sus expectativas y necesidades, como son el trato profesional, la información brindada, la accesibilidad y confianza del usuario hacia la entidad, seguido del 18.0% que manifiestan que la satisfacción del usuario se ubica en nivel alto, es decir que un grupo de usuarios están altamente satisfechos y experimentan una percepción positiva del servicio, mientras el 9.8% refieren que la satisfacción del usuario se encuentra en el nivel bajo, es decir algunos usuarios tienen una percepción negativa, a raíz de una experiencia insatisfactoria y pueden sentirse frustrados, decepcionados o incluso molestos con el servicio ofrecido por la entidad.

4.1.6. Contrastación de hipótesis especifica 2

Tabla 21

Prueba estadística para el nivel de satisfacción del usuario

	Valor de prueba = 44					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Satisfacción de los usuarios	-15.831	377	0.000	-6.669	-7.50	-5.84

Nota. Elaborado en base a la data recabada de la encuesta, 2022.

Como p valor = 0.000 menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, significa que el nivel de satisfacción de los usuarios es medio en la municipalidad distrital de San Miguel, 2022, es decir, que de los resultados referente a la satisfacción de los usuarios fue identificado en un nivel medio, implica que la mayoría de los usuarios se encuentran en un estado de satisfacción moderada, donde están satisfechos en cierta medida, pero también se tiene algunos aspectos que no se cumple totalmente con sus expectativas y necesidades.

Tabla 22

Nivel de asociación entre las variables de investigación

		Satisfacción de los usuarios			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gestión de la calidad	Bajo	4.2%	1.6%		5.8%
	Medio	5.6%	65.1%	9.0%	79.6%
	Alto		5.6%	9.0%	14.6%
Total		9.8%	72.2%	18.0%	100.0%

Nota. Elaborado en base a la data recabada de la encuesta, 2022.

En la Tabla 22, se puede observar que el 65.1% de los usuarios encuestados se encuentran en el nivel medio respecto a la asociación entre la gestión de la calidad y satisfacción del usuario, así mismo, el 9.0% de los usuarios muestran un nivel alto entre la gestión de la calidad y satisfacción del usuario, finalmente el 4.2% de usuarios expresan un nivel bajo entre la gestión de la calidad y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de San Miguel.

4.2. DISCUSIÓN

Después de la obtención y presentación de los resultados, se desarrolló la discusión de los resultados, realizando un cotejo con los resultados de los autores que han sido citados en los antecedentes del estudio.

De acuerdo al objetivo general, se tiene al autor Atiaga (2020), al estudiar la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en las agencias de registro civil en Ecuador, concluye que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, se expresa la existencia de relación considerando un p valor de 0.000 que es menor al alfa estadístico de 0.05 y en el estudio desarrollado dio como resultado en el estadístico de correlación un p valor = 0.000, que también es menor alfa estadístico de 0.05, por lo que se determina la existencia de una relación significativa entre las variables gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios, entonces se puede cotejar que los resultados en ambos estudios son similares. Así mismo, Santamaría y Gancino, (2020), en la investigación se formularon determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la municipalidad de Ambato, los resultados permitieron concluir la existencia de una relación significativa entre las variables de estudio; considerando un p valor de 0.000 que es menor al alfa estadístico de 0.05, en comparación con los resultados de la investigación se tiene un p valor de 0.000, lo que significa que existe una relación significativa entre las variables gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de San Miguel, con esto se ratifica que en los estudios internacionales anteriormente contrastados con los resultados de la investigación, llegaron a conclusiones similares, esta relación se respalda con lo que afirma Giménez et al. (2014), precisando que la gestión de la calidad se comprende como un enfoque basado a la satisfacción del usuario; en la atención de sus necesidades y expectativas.

Adicionalmente, Veliz (2020), López y Huamán (2018), concluyeron que existe relación entre las variables de estudio, considerando un p valor de 0.000 en ambos casos que es menor al alfa estadístico de 0.05 y con una correlación positiva fuerte de 0.725 y de 0.898 respectivamente; y en la investigación ejecutada se obtuvo un p valor = 0.000, con un coeficiente de correlación positiva considerable de 0.523, por lo tanto, se precisa que existe correlación positiva considerable entre las variables de gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios, con el cual se ratifica que los resultados de los autores anteriormente

cotejados con la investigación desarrollada llegaron a conclusiones similares. De acuerdo con los antecedentes revisados prevalece la relación que a mayor gestión de la calidad también mayor será la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de San Miguel.

Referente al objetivo específico 1, se ha podido identificar que el nivel de percepción de gestión de la calidad con un p valor = 0.000 menor a 0.05, se aceptó la hipótesis alterna, quiere decir que el nivel de percepción de gestión de la calidad es medio en la municipalidad distrital de San Miguel, 2022, identificándose una percepción en el nivel medio en un 79.6% en la municipalidad de estudio, mientras que Veliz (2020), en la municipalidad de Cumba, identifico un nivel bajo en un 85.2% la gestión de la calidad; en las dimensiones necesidades y expectativas, valor del servicio, fortalecimiento del servicio, calidad del servicio, liderazgo y compromiso de la alta dirección, predomina la ubicación en un nivel medio y en la municipalidad de Cumba en la mayoría de la dimensiones se identificó en el nivel bajo, excepto en la dimensión valor del servicio que también resulto en nivel medio, a raíz de los hallazgos encontrados se puede generalizar o manifestar que los resultados fueron diferentes con la investigación referenciada en los antecedentes, esto podría ser debido a que las investigaciones se encuentran en regiones distintas y se realizaron en contextos diferentes. Así mismo, Mamani (2021), se planteó determinar la calidad de servicio en las bibliotecas públicas de las municipalidades de la región de Puno, obteniendo en los resultados que la mayoría de las bibliotecas municipales (9) se encuentran dentro de un nivel bajo, y conociendo los resultados de la investigación, la gestión de la calidad se encuentra en el nivel medio, lo que permite precisar que los resultados obtenidos fueron diferentes, esto podría explicarse debido a que en la tesis referenciada solo se tomó como objeto de estudio el área de las bibliotecas municipales de la región de Puno, a diferencia que en la investigación desarrollada en la municipalidad de San Miguel, se aborda en todas las oficinas de atención al Público y los usuarios tendrían experiencias diferentes en estos espacios que brinda la municipalidad.

De otra parte, Suca (2019), investigo el nivel de cumplimiento de la gestión de la calidad en las municipalidades provinciales de Puno, primero respecto al cumplimiento de necesidades y expectativas del usuario se muestra que el 84.6% de municipalidades presentan un nivel básico, mientras que en el estudio realizado se ubica en el nivel medio en un 57.4%, del mismo modo respecto a la identificación del valor del servicio se encontró que el 92.3% de

los municipios muestran un nivel básico, en el caso de la municipalidad de San Miguel se posiciona en el nivel medio en un 69.0%, así mismo, concerniente al fortalecimiento del servicio, se encontró que el 84.6% de municipalidades se muestran en un nivel básico, mientras que los resultados obtenidos se ubican en el nivel medio en un 60.8%, de la misma forma, el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio se encontró que el 100.0% de municipios continúan en el nivel básico, en cambio los resultados obtenidos son diferentes en todos los casos de las dimensiones cotejadas respecto a la municipalidad de San Miguel, que se presentan en el nivel medio en un 70.6%, finalmente respecto a la última dimensión del liderazgo y compromiso de la alta dirección se encontró su cumplimiento en el 69.2% de las municipalidades provinciales de la región de Puno y en la municipalidad distrital de San Miguel se volvió a ubicar en el nivel medio en un 65.1%, estos resultados conllevan a entender que en la institución hay debilidad en el cumplimiento de algunos indicadores y también existen algunos puntos admisibles respecto a los alcances de la norma técnica de la gestión de la calidad de servicios en el sector público, siendo los puntos más débiles la creación o el diseño de servicios innovadores que procuren en la entrega de una adecuada atención al usuario, así mismo, no se cuenta con una adecuada identificación de las necesidades del ciudadano y muchas veces la entrega de los tramites o documentos solicitados supera el tiempo establecido, de otra parte se percibe algunos indicadores favorables como son los espacios físicos de la infraestructura, la implementación de equipos informáticos y/o tecnológicos, adicionalmente se tiene la predisposición del trabajador para ayudar a los usuarios atendidos en la municipalidad.

Referente al objetivo específico 2, Espinoza et al. (2018), se propuso determinar el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio del municipio en la ciudad de Bucaramanga, concluyendo que el nivel de satisfacción del usuario se encuentra dentro del nivel satisfactorio en un 99%, mientras que, en el estudio de la municipalidad distrital de San Miguel, el nivel de satisfacción de los usuarios con un p valor = 0.000 menor a 0.05, se acepta la hipótesis alterna, significa que el nivel de satisfacción de los usuarios es medio en la municipalidad distrital de San Miguel, 2022, ubicándose la satisfacción del usuario en el nivel medio en un 72.2%. Así mismo, Veliz (2020), por su parte identifico que la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Cumba se encuentra en el nivel bajo en un 72,8%, por lo que se puede precisar que los resultados anteriormente presentados son diferentes con la investigación, esto podría ser debido a que las investigaciones se desarrollaron en contextos diferentes, y en la municipalidad de San Miguel de acuerdo a los resultados se puede afirmar

que la satisfacción del usuario se encuentra en una mejor posición, esto se da a razón de que existe cierta confianza en la entidad respecto a los indicadores de gestión de la calidad, desde la organización de la municipalidad se realizan esfuerzos para generar un ambiente favorable con el usuario.

De otra parte Concha et al. (2022), en la investigación realizada en la municipalidad de Huarochirí, la satisfacción de los usuarios se percibe en el nivel medio en un 63.2%, siendo los resultados similares con la municipalidad de San Miguel que también se percibe dentro del nivel medio en un 72.2%, esto implica que los trabajadores de la municipalidad muestran respeto y amabilidad para atender a los usuarios, sin embargo existe cierto descontento respecto al proceso de trámite, a la agilidad, a la resolución de sus necesidades y respecto a los costos fijados por la entidad a los tramites que realizan los usuarios.

CONCLUSIONES

De los resultados alcanzados referente a la gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios, se concluye en lo siguiente:

Primera: Existe relación entre las variables de estudio, considerando un p valor = 0.000 menor al alfa estadístico de 0.05, así mismo, se tiene un rho = 0.523, demostrando una correlación positiva considerable entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios, lo cual implica que las dimensiones; necesidades y expectativas, valor del servicio, fortalecer el servicio, calidad del servicio, liderazgo y compromiso de la alta dirección se relacionan considerablemente con la satisfacción de los usuarios, notando que en la entidad hay aspectos que se desarrollan adecuadamente, pero a la vez existe la necesidad de mejorar los servicios entregados por la municipalidad distrital de San Miguel, permitiendo confirmar que la gestión de la calidad tiene una asociación directa con el grado de satisfacción del usuario, significa que ha mayor gestión de la calidad también es mayor la satisfacción del usuario.

Segunda: El nivel de percepción de gestión de la calidad es medio en la municipalidad distrital de San Miguel, considerado un p valor = 0.000 menor a 0.05, identificando que el nivel percepción de la gestión de la calidad es de nivel medio en un 79.6%, significa que en la municipalidad se tiene aspectos que se desarrollan de forma positiva o adecuada, pero también existe debilidades, que requieren mejoras en los servicios entregados por la entidad, es decir que aún no se cuenta con una adecuada recepción de las necesidades y expectativas de los usuarios, no se tiene claramente identificado el valor del servicio, por lo que se requiere mejorar o diseñar nuevos servicios, así mismo, es necesario que el trabajador este bien capacitado y se presente cambios que coadyuven a cumplir el rol de la municipalidad.

Tercera: El nivel de satisfacción de los usuarios es medio en la municipalidad distrital de San Miguel, considerado un p valor = 0.000 menor a 0.05, identificando que la satisfacción del usuario es de nivel medio en un 72.2%, quiere decir, que la mayoría de los usuarios tiene una satisfacción moderada, donde están satisfechos en cierta medida, pero también se tiene algunos aspectos que no cumplen con las expectativas y necesidades del usuario, debido a que en la municipalidad el proceso de tramite muchas veces presenta demoras, así mismo, en ocasiones no se cuenta con una comunicación adecuada y no se brinda otras posibilidades

de comunicación, también ciertos costos de los servicios fijados por la entidad se consideran como excesivos y algunos indicadores favorables se puede rescatar como el respeto, la amabilidad y la voluntad del trabajador para atender las demandas del usuario.

RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones desarrolladas en la sección anterior en el trabajo de investigación, se recomienda lo siguiente:

Primera: A la municipalidad de estudio, conociendo los resultados de la investigación, donde se confirma la relación que guardan entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios, considerando que a mayor gestión de la calidad mayor será la satisfacción del usuario y viceversa, es necesario que la entidad implemente charlas, talleres, capacitaciones y desarrollo del personal; ofreciendo programas de formación en áreas clave, como atención al cliente, comunicación y resolución de problemas, así mismo, se dé a conocer la importancia de los alcances señaladas en la norma técnica para que se ejecute una adecuada gestión de la calidad a fin de lograr la satisfacción del usuario.

Segunda: A la municipalidad distrital de San Miguel se recomienda que, a partir del liderazgo y compromiso de la alta dirección, es decir desde el titular de la entidad, los funcionarios de las oficinas administrativas y el compromiso de todos los trabajadores, se implemente estrategias de comunicación efectiva con los usuarios a través de los diversos canales y medios de difusión el valor del servicio y se fomente la participación ciudadana para que se involucre en el fortalecimiento de la gestión de la calidad en la municipalidad distrital de San Miguel, definiendo e identificando claramente los objetivos y metas relacionado a las pautas señaladas en la norma técnica para la gestión de la calidad.

Tercera: Para una adecuada implementación de gestión de la calidad y el logro de la satisfacción del usuario se recomienda a las autoridades de la municipalidad, asegurar la asignación de recursos financieros y humanos suficientes en coordinación con todas las dependencias de la entidad, por medio de la planificación y fijando estos objetivos en sus documentos de gestión como en el Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo institucional (POI), así mismo, para una oportuna implementación se sugiere realizar un estudio en comparación con otras entidades que han tenido éxito en la mejora de la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario, lo que puede proporcionar ideas y estrategias útiles para implementar en la municipalidad y también la oportunidad de contratar un equipo profesional técnico conocedor de la materia.

REFERENCIAS

Arias, G. J. L., Covinos, G. M. R., & Milagros, C. C. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *2215*(2), 237–247. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73

Arispe, A. C. M., Yangali, V. J. S., Guerrero, B. M. A., Lozano, de B. O. R., Acuña, G. L. A., & Arellano, S. C. (2020). La investigación científica. In *Universidad Internacional del Ecuador*. https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.pdf

Atiaga, R. A. P. (2020). Gestion de calidad y la satisfaccion al usuario en las agencias de Registro Civil. In *Universidad Técnica de Ambato*. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31761/1/08 ADP.pdf

Behar, R. D. S. (2008). Metodologia de la Investigación. *Shalom*, 94 119. https://docplayer.es/11821713-Introduccion-a-la-metodologia-de-la-investigacion.html

Calva, G. J. J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigacion sobre las necesidades de información*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/329/9/978-607-02-0575-0.pdf

Concha, B. C. J., Farfán, P. J. F., Bernales, M. M. E., Morales, A. J. J., & Farfán, P. D. E. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *6*, 21. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218

Criado, J. I. (2016). Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto.Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública. *Revista de Estudios Politicos*, *173*, 245–275. https://doi.org/10.18042/cepc/rep.173.07

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Medición de la calidad del servicio: un reexamen y una extensión. *Journal of Marketing*, *56*(3), 55. https://doi.org/10.2307/1252296

Dos Santos, A. M. (2016). Calidad y satisfacción: El caso de la Universidad de Jaén. *Revista de La Educación Superior*, *45*(178), 79–95. https://doi.org/10.1016/J.RESU.2016.02.005

Espinoza, Q. Y. A., Hernández, M. J. A., & Tatiana, M. A. L. (2018). Satisfacción de los usuarios con el servicio de facturación de la IPS asociación de prestadores de servicios y suministros de salud (ASSALUD) del municipio de Bucaramanga en

septiembre de 2018. *Universidad Autonoma de Bucaramanga*, *10*(1), 1–9. https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/1674

Giménez, E. J. A., Jiménez, J. D., & Martínez, C. M. (2014). La gestión de calidad: importancia de la cultura organizativa para el desarrollo de variables intangibles. *Revista Europea de Dirección y Economía de La Empresa*, *23*(3), 115–126. https://doi.org/10.1016/J.REDEE.2014.02.002

Heras, I., Marimon, F., & Casadesús, M. (2009). Impacto competitivo de las herramientas para la gestión de la calidad. *Cuadernos de Economía y Dirección de La Empresa*.

Hernández, P. H., Barrios, P. I., & Martínez, S. D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Universidad Libre*, *16*(28), 169–185. https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. de P. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta edic). McGRAW-HILL.

Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. P. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico).

Horna, A. A. V. (2012). 7 pasos para una tesis exitosa. In *Universidad de San Martín de Porres* (Vol. 1999, Issue December).

Huancollo, C. J. L. (2018). Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1740

Ley N° 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades No. 27972 Sumillada, concordada y comentada* (p. 92). https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10939/PLAN_10939_Ley_Orgánica_de_Municipalidades_2011.pdf

Ley N° 30492. (2016). Ley de creación del distrito de San Miguel en la provincia de San Román del departamento de Puno. In *Poder Legislativo Congreso De La Republica* (pp. 543502–543510). https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/ExpVirPal/Normas_Legales/30492-LEY.pdf

López, I. S. S., & Huamán, N. J. (2018). Gestión de calidad y satisfacción de necesidades en la Universidad Nacional "Micaela Bastidas." *Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac*, *33*(2), 193–208. http://revistas.upel.edu.ve/index.php/revinpost/article/view/7248

Mamani, Q. K. del R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de las

bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020. *Universidad Nacional de Juliaca*, 143. http://repositorio.unaj.edu.pe/handle/UNAJ/220

Mendoza, M. M., Díaz, del O. B. V., & Espinoza, G. A. (2019). El concepto de 'ciudadanía' en los cibermedios peruanos. Las perspectivas de los medios, los usuarios y los periodistas. *Revista de Comunicación*, *18*(2), 202–223. https://doi.org/10.26441/RC18.2-2019-A10

Morillo, M. M. C., & Morillo, M. M. D. C. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. Universidad de Zulia . https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/

Moyado, E. F. (2011). *Gobernanza y calidad en la gestión pública*. Estudios Gerenciales. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0123-5923(11)70176-0

Ortiz, B. J. U. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de Santa María. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*, 144.

PCM. (2019a). *Gestión de la Calidad de Servicios*. Presidencia Del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública. https://www.gob.pe/23110-gestion-de-la-calidad-de-servicios

PCM. (2019b). Norma tecnica para la gestion de la calidad de servicios en el sector publico. In *Presidencia del Consejo de Ministros* (p. 54). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/296186/RSGP_N__006-2019-PCM-SGP.pdf?v=1551460677

PDLC. (2021). *Plan de Desarrollo Local Concertado, San Miguel al 2023*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2113273/PDC al 2030.pdf.pdf

Roque, Q. J. D. (2019). Análisis de la calidad de servicio de la subgerencia de desarrollo agropecuario en la municipalidda de Santiago de Pupuja - 2019. *Universidad Nacional de Juliaca*, 152. http://repositorio.unaj.edu.pe/bitstream/handle/UNAJ/207/TESIS 2022 JUAN DULIO ROQUE QUISPE - GPDS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santamaría, D. E. C., & Gancino, V. S. M. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato [Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.]. In *Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias*

Administrativas. Maestría en Administración Pública. https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31535

SGP. (2021). Gestión de la Calidad en el Perú. In *Documento de Política Tomo IV*. https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/07/Gestion_de_Calidad.pdf

Suca, I. F. (2019). Gestión de la calidad del servicio público en las municipalidades provinciales de la región de Puno - 2019. *Universidad Nacional de Juliaca*, 96. http://repositorio.unaj.edu.pe/bitstream/handle/UNAJ/208/TESIS_2022_FREDY SUCA IDME - GPDS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terán, A. N. T., Gonzáles, V. J., Ramirez, L. R., & Palomino, A. G. D. P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *5*(1), 1184–1197. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Valderrama, M. S., & Jaimes, V. C. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva comparativa, correlacional y cuasiexperimental* (E. S. M. E. I. R. LTDA (ed.); Vol. 1).

Veliz, L. V. (2020). *Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cumba, Amazonas*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_9379b479d1efc83de382b2e0b4dd5dda

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE, DIMENSIONES E INDICADORES	DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA
Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de San Miguel, 2022? **Problemas específicos:** ¿Cuál es el nivel de percepción de gestión de la calidad en la municipalidad distrital de San Miguel, 2022? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de San Miguel, 2022?	**Objetivo general:** Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de San Miguel, 2022. **Objetivo específico:** Identificar el nivel de percepción de gestión de la calidad en la municipalidad distrital de San Miguel, 2022 Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de San Miguel, 2022.	**Hipótesis general:** Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de San Miguel, 2022. **Hipótesis específicas:** El nivel de percepción de gestión de la calidad es medio en la municipalidad distrital de San Miguel, 2022. El nivel de satisfacción de los usuarios es medio en la municipalidad distrital de San Miguel, 2022.	**VARIABLE 1. GESTIÓN DE LA CALIDAD** • Dimensión Necesidades y expectativas de las personas • Dimensión Valor del servicio • Dimensión Fortalecer el servicio • Dimensión Calidad del servicio • Dimensión liderazgo y compromiso de alta dirección **VARIABLE 2. SATISFACION DE LOS USUARIOS** • Dimensión Trato profesional • Dimensión Información • Dimensión Accesibilidad • Dimensión Confianza	**Enfoque:** Cuantitativo **Alcance:** Correlacional **Diseño:** No experimental-transeccional	**Población:** 13240 **Muestra:** 378

Anexo 2 Solicitud de validación de instrumentos para el experto 1

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Solicito: Validación de los instrumentos de investigación

Dr. OCTAVIO CONDORI MAMANI

Docente de la E.P de Gestión Pública y Desarrollo Social de la UNAJ

Yo, Ronal CATUNTA FLORES, estudiante del décimo semestre de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, identificado con DNI N° 71048274, domiciliado en el Jr. Huayrapata S/N del distrito de San Miguel, provincia de San Román y departamento de Puno, ante usted me presento y expongo:

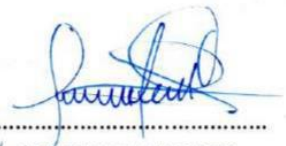
Que, siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para la recolección de los datos para el estudio de investigación titulado **"GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, JULIACA 2022".** Solicito a Ud. evaluar los instrumentos para validación a juicio de experto, de las variables: **Gestión de la calidad y Satisfacción de los usuarios,** con la finalidad de contar con instrumentos válidos para la ejecución del proyecto de investigación.

Adjunto los siguientes documentos:

- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Cuestionarios estructurados
- Instrumento de validación

En espera de su respuesta, expreso mi más profundo agradecimiento por su valioso aporte a esta investigación.

Juliaca, 25 de abril de 2022



.....

Ronal CATUNTA FLORES
DNI: 71048274
r.catuntaf@unaj.edu.pe

Recibido
26-04-2022.

Anexo 3 Validación de instrumento de la variable gestión de la calidad

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA PARA EVALUACION DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, JULIACA 2022

II. REFERENCIAS

Apellidos y Nombres del experto: Condori Mamani Octavio **DNI:** 02046307

Grado Académico: Doctor (X) Magister: (_)

Especialidad del EXPERTO: Ingeniero Economista

Cargo actual del EXPERTO: Docente

Institución: Universidad Nacional de Juliaca.

Nombre del instrumento: Cuestionario de gestión de la calidad

Fecha: _29_/_04_/__2022__

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICACIONES: Señor(a) especialista se le agradece por el apoyo en la validación del cuestionario. Se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una equis (x) según la valoración de la escala.

1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
0-20%	21-50%	51-70%	71-80%	81-100%

INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables			X		
3. ACTUALIDAD	Está adecuado al avance a la ciencia y tecnología			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización entre los ítems			X		
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos				X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Existe la relación entre dimensión e indicadores					X

9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Coeficiente de valoración porcentual, C= 74%

IV. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

Continuar con el Trabajo de Investigación

Firma y sello del Experto

OCTAVIO ... AMAYA
Ingº Economista
Reg. CIP Nº 3500...

Anexo 4 Validación de instrumento de la variable satisfacción de los usuarios

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA PARA EVALUACION DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

V. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, JULIACA 2022

VI. REFERENCIAS

Apellidos y Nombres del experto: Condori Mamani Octavio **DNI:** 02046307

Grado Académico: Doctor (X) Magister: (_)

Especialidad del EXPERTO: Ingeniero Economista.

Cargo actual del EXPERTO: Docente

Institución: Universidad Nacional de Juliaca.

Nombre del instrumento: Cuestionario de satisfacción de los usuarios

Fecha: _29_/_04_/_2022_

VII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICACIONES: Señor(a) especialista se le agradece por el apoyo en la validación del cuestionario. Se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una equis (x) según la valoración de la escala.

ESCALA VALORATIVA				
1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
0-20%	21-50%	51-70%	71-80%	81-100%

INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4	5
11. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables				X	
13. ACTUALIDAD	Está adecuado al avance a la ciencia y tecnología				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización entre los ítems					X
15. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad				X	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos					X
17. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
18. COHERENCIA	Existe la relación entre dimensión e indicadores					X

19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
20. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Coeficiente de valoración porcentual, C= 90%

IV. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

Continuar con la investigación

Firma y sello del Experto

OCTAVIO GERMÁN MARAZ
Mgtr. Economista
Reg. CAP No 26000

Anexo 5 Solicitud de validación de instrumentos para el experto 2

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Solicito: Validación de los instrumentos de investigación

Dr. VITALIANO ENRIQUES MAMANI

Docente de la E.P de Gestión Pública y Desarrollo Social de la UNAJ

Yo, Ronal CATUNTA FLORES, estudiante del décimo semestre de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, identificado con DNI N° 71048274, domiciliado en el Jr. Huayrapata S/N del distrito de San Miguel, provincia de San Román y departamento de Puno, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para la recolección de los datos del estudio de investigación titulado "**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, JULIACA 2022".** Solicito a Ud. evaluar los instrumentos para validación a juicio de experto, de las variables: **Gestión de la calidad y Satisfacción de los usuarios,** con la finalidad de contar con instrumentos válidos para la ejecución del proyecto de investigación.

Adjunto los siguientes documentos:

- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Cuestionarios estructurados
- Instrumento de validación

En espera de su respuesta, expreso mi más profundo agradecimiento por su valioso aporte a esta investigación.

Juliaca, 29 de abril de 2022

.....
Ronal CATUNTA FLORES
DNI: 71048274
r.catuntaf@unaj.edu.pe

Vitaliano Enriquez Mamani
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 13000
03/05/22
10.45 hrs.

Anexo 6 Validación de instrumento de la variable gestión de la calidad

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA PARA EVALUACION DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, JULIACA 2022

II. REFERENCIAS

Apellidos y Nombres del experto: ENRIQUEZ MAMANI, VITALIANO DNI: 01324976

Grado Académico: Doctor (_) Magister: (X)

Especialidad del EXPERTO: CONTADOR PUBLICO

Cargo actual del EXPERTO: CATEDRATICO - UNAJ

Institución: Universidad Nacional de Juliaca.

Nombre del instrumento: Cuestionario de gestión de la calidad

Fecha: _04_/_05_/_2022_

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICACIONES: Señor(a) especialista se le agradece por el apoyo en la validación del cuestionario. Se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una equis (x) según la valoración de la escala.

ESCALA VALORATIVA				
1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
0-20%	21-50%	51-70%	71-80%	81-100%

INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Está adecuado al avance a la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización entre los ítems					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Existe la relación entre dimensión e indicadores					X

9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Coeficiente de valoración porcentual, C= ..... 99 % .....

IV. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

.....

.....

.....

.....

.....

Firma y sello del Experto

Vitaliano Enriquez Mamani
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 1300

Anexo 7 Validación de instrumento de la variable satisfacción de los usuarios

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA PARA EVALUACION DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

V. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, JULIACA 2022

VI. REFERENCIAS

Apellidos y Nombres del experto: ENRIQUEZ RAMONI VITALIANO **DNI:** 01324976

Grado Académico: Doctor (_) Magister: (X)

Especialidad del EXPERTO: CONTADOR PUBLICO

Cargo actual del EXPERTO: CATEDRATICO UNAJ

Institución: Universidad Nacional de Juliaca.

Nombre del instrumento: Cuestionario de satisfacción de los usuarios

Fecha: _04_/_05_/_2022_

VII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICACIONES: Señor(a) especialista se le agradece por el apoyo en la validación del cuestionario. Se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una equis (x) según la valoración de la escala.

ESCALA VALORATIVA				
1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
0-20%	21-50%	51-70%	71-80%	81-100%

INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4	5
11. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					X
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables				X	
13. ACTUALIDAD	Está adecuado al avance a la ciencia y tecnología					X
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización entre los ítems					X
15. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad					X
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos					X
17. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
18. COHERENCIA	Existe la relación entre dimensión e indicadores					X

19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
20. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Coeficiente de valoración porcentual, C= ..... 86 % .....

VIII. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

.....
.....
.....
.....
.....

Firma y sello del Experto

Vitaliano Enriquez Mamani
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 1300

Anexo 8 Solicitud de validación de instrumentos para el experto 3

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Solicito: Validación de los instrumentos de investigación

Dr. WILLY LEOPOLDO VELASQUEZ VELASQUEZ

Docente de la E.P de Gestión Pública y Desarrollo Social de la UNAJ

Yo, Ronal CATUNTA FLORES, estudiante del décimo semestre de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, identificado con DNI N° 71048274, domiciliado en el Jr. Huayrapata S/N del distrito de San Miguel, provincia de San Román y departamento de Puno, ante usted me presento y expongo:

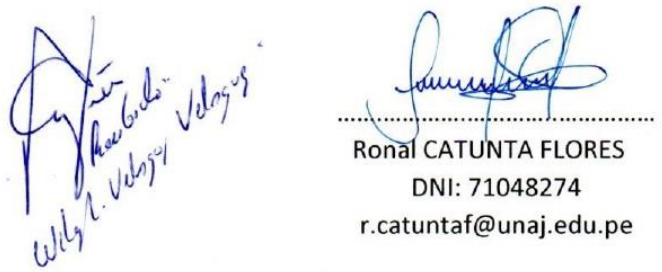
Que, siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para la recolección de los datos del estudio de investigación titulado "**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, JULIACA 2022".** Solicito a Ud. evaluar los instrumentos para validación a juicio de experto, de las variables: **Gestión de la calidad y Satisfacción de los usuarios,** con la finalidad de contar con instrumentos válidos para la ejecución del proyecto de investigación.

Adjunto los siguientes documentos:

- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Cuestionarios estructurados
- Instrumento de validación

En espera de su respuesta, expreso mi más profundo agradecimiento por su valioso aporte a esta investigación.

Juliaca, 27 de abril de 2022



Ronal CATUNTA FLORES
DNI: 71048274
r.catuntaf@unaj.edu.pe

Anexo 9 Validación de instrumento de la variable gestión de la calidad

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA PARA EVALUACION DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, JULIACA 2022

II. REFERENCIAS

Apellidos y Nombres del experto: VELASQUEZ VELASQUEZ WILY LEOPOLDO **DNI:** 40503050

Grado Académico: Doctor (_) Magister: (✓)

Especialidad del EXPERTO: ADMINISTRACION, FINANZAS, PLANES DE NEGOCIO

Cargo actual del EXPERTO: DOCENTE

Institución: Universidad Nacional de Juliaca.

Nombre del instrumento: Cuestionario de gestión de la calidad

Fecha: _29_/_04_/__2022__

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICACIONES: Señor(a) especialista se le agradece por el apoyo en la validación del cuestionario. Se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una equis (x) según la valoración de la escala.

ESCALA VALORATIVA				
1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
0-20%	21-50%	51-70%	71-80%	81-100%

INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Está adecuado al avance a la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización entre los ítems					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Existe la relación entre dimensión e indicadores					X

9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					16	30

Coeficiente de valoración porcentual, C= ..... 92% .....

IV. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

.....
.....
.....
.....
.....

Msc. Wily L. Velásquez Velásquez
DOCENTE UNIVERSITARIO
UNAJ

Firma y sello del Experto

Anexo 10 Validación de instrumento de la variable satisfacción de los usuarios

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA PARA EVALUACION DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

V. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, JULIACA 2022

VI. REFERENCIAS

Apellidos y Nombres del experto: VELASQUEZ VELASQUEZ WILLEOPOLDO **DNI:** 40503050

Grado Académico: Doctor (_) Magister: (X)

Especialidad del EXPERTO: ADMINISTRACION FINANZAS, PLANES DE NEGOCIO

Cargo actual del EXPERTO: DOCENTE

Institución: Universidad Nacional de Juliaca.

Nombre del instrumento: Cuestionario de satisfacción de los usuarios

Fecha: _29_/_04_/__2022__

VII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICACIONES: Señor(a) especialista se le agradece por el apoyo en la validación del cuestionario. Se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una equis (x) según la valoración de la escala.

ESCALA VALORATIVA				
1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
0-20%	21-50%	51-70%	71-80%	81-100%

INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4	5
11. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables					X
13. ACTUALIDAD	Está adecuado al avance a la ciencia y tecnología				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización entre los ítems					X
15. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad					X
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos					X
17. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
18. COHERENCIA	Existe la relación entre dimensión e indicadores					X

19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
20. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					8	40

Coeficiente de valoración porcentual, C= 96%

VIII. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

.....

.....

.....

.....

.....

Msc. Wily L. Velásquez Velásquez
DOCENTE UNIVERSITARIO
UNAJ

Firma y sello del Experto

Anexo 11 Instrumento de medición para las variables de estudio

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL

I. Datos generales

Edad:

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

II. Instrucciones

El presente cuestionario se realiza con un fin de investigación, a continuación, se presenta una serie de preguntas, el cual debe ser marcado con una equis (X), una sola alternativa que considere conveniente y sea veras. Se agradece su participación considerando que la información que brinde es de carácter confidencial. Donde:

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

V1. GESTIÓN DE LA CALIDAD							
ÍTEMS		**VALORACIÓN**					
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
N°	**Dimensión: Necesidades y expectativas de las personas**						
1	¿Considera que el servidor dispone de programas y equipos informáticos para recabar las necesidades y expectativas del usuario?						
2	¿Considera que el servidor asegura una adecuada recepción de la documentación obtenida?						
3	¿Considera que el servidor brinda información detallada o segmentada según el tipo del trámite solicitado?						
N°	**Dimensión: Valor del servicio**						
4	¿A partir de la información recabada, el servidor diseña nuevos servicios procurando la entrega adecuada de la prestación?						
5	¿El servidor identifica las necesidades para mejorar el servicio?						
6	¿El servidor dispone los documentos en el tiempo establecido?						
N°	**Dimensión: Fortalecer el servicio**						
7	¿El tiempo de espera para ser atendido acorde a su solicitud es adecuado?						
8	¿El servidor muestra disposición para ayudar a solucionar sus problemas?						
9	¿En el momento de recibir el servicio considera que el ambiente laboral entre los servidores es adecuado?						
N°	**Dimensión: Calidad del servicio**						
10	¿El espacio físico de la oficina de atención es adecuado?						

11	¿El servidor cuenta con tecnología sofisticada para dar respuesta a sus consultas?					
12	¿El servidor dispone de los medios apropiados de comunicación con otros servicios para facilitar su labor?					
N°	**Dimensión: Liderazgo y compromiso de la alta dirección**					
13	¿El servidor es competente para dar solución a sus problemas?					
14	¿El servidor expresa un lenguaje comprensible que facilite su comprensión?					
15	¿Considera usted que en la entidad se presentan cambios que coadyuben en la mejora del servicio?					
V2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS						
ÍTEMS		**VALORACIÓN**				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
N°	**Dimensión: Trato profesional**					
1	¿El servidor es respetuoso al momento de atenderlo?					
2	¿El servidor muestra amabilidad para atenderlo?					
3	¿El servidor muestra el mismo trato para todos?					
N°	**Dimensión: Información**					
4	¿Considera que el servidor utiliza un lenguaje adecuado?					
5	¿Considera que el proceso o estado de su trámite es adecuado?					
6	¿Considera que el servidor se esfuerza por atender las demandas de los usuarios?					
N°	**Dimensión: Accesibilidad**					
7	¿El servidor le brinda otras posibilidades para entablar una comunicación?					
8	¿La información proporcionada por parte del servidor le facilita para solucionar sus problemas?					
9	¿En la entidad se cumple con los horarios de atención al público?					
N°	**Dimensión: confianza**					
10	¿El servicio prestado se presenta de manera agilizada? (simplificación administrativa)					
11	¿El servidor resuelve o prioriza sus necesidades?					
12	¿Los costos fijados por la entidad para algunos servicios son razonables de acuerdo a la solicitud?					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 12 Galería fotográfica del trabajo de campo

Nota. En la imagen se muestra una primera fotografía recogiendo la información.

Nota. En la imagen se muestra una segunda fotografía completando el cuestionario.