

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



CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLAS

Paolo Mijail Calle Quispe

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

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe



Juliaca - Perú, 2024

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



CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLAS

Paolo Mijail Calle Quispe

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

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

Juliaca - Perú, 2024

Calle-Quispe, P.M. (2024). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca.

AUTOR: Calle Quispe, Paolo Mijail.

TÍTULO: Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2024

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (145 pp.)

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

CÓDIGO: 05-000093-05/C21

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

PALABRAS CLAVE:

Calidad de servicio, satisfacción del usuario, servicio público, usuarios.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLAS”

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

Presentado por:

Paolo Mijail Calle Quispe

Sustentado y aprobado ante el siguiente jurado:

Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa
PRESIDENTE DE JURADO



Firma del presidente

Mg. Jhon Mamani Martinez
JURADO



Firma del 2do miembro

Mg. Yerko Ademir Boza Condorena
JURADO



Firma del 3° miembro

Dra. Mayda Yanira Flores Quispe
ASESORA



Firma del asesor

NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DI
STRITAL DE CABANILLAS**

AUTOR

PAOLO MIJAIL CALLE QUISPE

RECUENTO DE PALABRAS

24485 Words

RECUENTO DE CARACTERES

129059 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

82 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

636.4KB

FECHA DE ENTREGA

Jun 14, 2024 11:42 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 14, 2024 11:44 AM GMT-5
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Dra. Mayda Yanira Flores Quispe
DOCENTE**● 8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

DEDICATORIA

A mis amados padres Francisco Pablo y Victoria Felicidad, por su esmero, trabajo, sacrificio y esperanzas de orgullo en su hijo, ustedes fueron y serán un soporte en mi camino. Sus valores, principios y consejos ejemplificados son enseñanzas que les agradeceré eternamente.

A mis hermanos, quienes impusieron el ejemplo de excelencia, sacrificio y dedicación al cumplimiento de objetivos personales.

Es a ustedes que hoy les dedico este pequeño apartado como agradecimiento a su apoyo, esfuerzo y compromiso.

AGRADECIMIENTO

Doy mi más profundo agradecimiento a:

La Dra. Mayda Yanira Flores Quispe, quien me brindó la orientación necesaria, además de dedicar su valioso tiempo en la asesoría de esta tesis.

Los expertos, quienes validaron los cuestionarios del estudio para su posterior aplicación, con el propósito de recabar información para ser analizada.

Los usuarios de la Municipalidad Distrital de Cabanillas quienes mostraron amabilidad y cooperación absoluta en el llenado de los cuestionarios lo que permitió culminar de manera satisfactoria la fase de recolección de datos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	9
Índice de figuras	11
Índice de anexos	12
Resumen	13
Abstract	14
Introducción	15
Capítulo I	
Planteamiento del problema	17
1.1 Problema de investigación	17
1.2 Preguntas de investigación	19
1.2.1 Pregunta general	19
1.2.2 Preguntas específicas	19
1.3 Objetivos de investigación	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación	20
1.4.1 Justificación teórica	20
1.4.2 Justificación práctica	20
1.4.3 Justificación metodológica	21
1.4.4 Justificación social	21
Capítulo II	
Revisión de literatura	22
2.1 Antecedentes	22
2.1.1 A nivel internacional	22
2.1.2 A nivel nacional	25
2.1.3 A nivel local	30
2.2 Marco teórico	32
2.2.1 Calidad de servicio	32
2.2.2 Dimensiones de la calidad de servicio	35
2.2.3 Modelo SERVQUAL	38

2.2.4	Satisfacción del usuario	40
2.2.5	Dimensiones de la satisfacción del usuario	40
2.2.6	Niveles de satisfacción	42
2.2.7	Características de la satisfacción de usuario	43
2.2.8	Calidad de servicio y satisfacción del usuario	44
2.3	Marco conceptual	44
2.4	Hipótesis de investigación	47
2.4.1	Hipótesis general	47
2.4.2	Hipótesis específicas	47
2.5	Variables de investigación	48
Capítulo III		
Materiales y métodos		50
3.1	Diseño de investigación	50
3.1.1	Enfoque de investigación	50
3.1.2	Alcance de investigación	50
3.1.3	Diseño de investigación	51
3.2	Ámbito de estudio	51
3.3	Población y muestra	52
3.3.1	Población	52
3.3.2	Muestra	53
3.4	Recolección de datos	55
3.4.1	Técnica	55
3.4.2	Instrumento	55
3.4.3	Validez del instrumento	56
3.4.4	Confiabilidad del instrumento	57
3.5	Análisis de datos	58
3.5.1	Prueba de normalidad	59
Capítulo IV		
Resultados y discusión		62
4.1	Resultados	62
4.1.1	Datos generales	62
4.1.2	Determinación de la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas	65
4.1.3	Identificación del nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas	67

4.1.4	Dimensión tangibilidad	69
4.1.5	Dimensión confiabilidad	70
4.1.6	Dimensión sensibilidad	71
4.1.7	Dimensión seguridad	71
4.1.8	Dimensión empatía	72
4.1.9	Identificación del nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas	73
4.1.10	Dimensión calidad funcional percibida	75
4.1.11	Dimensión calidad técnica percibida	75
4.1.12	Dimensión valor percibido	76
4.1.13	Dimensión confianza	76
4.1.14	Dimensión expectativa	77
4.2	Discusión	78
	Conclusiones	83
	Recomendaciones	85
	Referencias	85
	Anexos	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de operacionalización de variables	47
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad de servicio	49
Tabla 3	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	49
Tabla 4	Población de estudio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas	53
Tabla 5	Muestra de estudio de la población en la Municipalidad Distrital de Cabanillas	55
Tabla 6	Validación del instrumento calidad de servicio a juicio de expertos	57
Tabla 7	Validación del instrumento satisfacción del usuario a juicio de expertos	57
Tabla 8	Estadísticos de confiabilidad de los instrumentos	58
Tabla 9	Prueba estadística de normalidad	59
Tabla 10	Rango según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman	60
Tabla 11	Distribución por género de los usuarios encuestados	62
Tabla 12	Rango de edad de los usuarios encuestados	63
Tabla 13	Nivel de calidad de servicio según sexo	64
Tabla 14	Nivel de satisfacción del usuario según sexo	64
Tabla 15	Prueba estadística de correlación de Rho de Spearman entre las variables	66
Tabla 16	Nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas	67
Tabla 17	Prueba estadística del nivel de calidad de servicio	68
Tabla 18	Nivel de tangibilidad en la Municipalidad Distrital de Cabanillas	69
Tabla 19	Nivel de confiabilidad en la Municipalidad Distrital de Cabanillas	70
Tabla 20	Nivel de sensibilidad en la Municipalidad Distrital de Cabanillas	71
Tabla 21	Nivel de seguridad en la Municipalidad Distrital de Cabanillas	71
Tabla 22	Nivel de empatía en la Municipalidad Distrital de Cabanillas	72
Tabla 23	Nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas	73
Tabla 24	Prueba estadística del nivel de satisfacción del usuario	74
Tabla 25	Nivel de calidad funcional percibida en la Municipalidad Distrital de Cabanillas	75
Tabla 26	Nivel de calidad técnica percibida en la Municipalidad Distrital de Cabanillas	75
Tabla 27	Nivel de valor percibido en la Municipalidad Distrital de Cabanillas	76
Tabla 28	Nivel de confianza en la Municipalidad Distrital de Cabanillas	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Deficiencias en la calidad de servicio	39
Figura 2	Dispersión entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario	66

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Presentación del marco normativo de la investigación	94
Anexo 2	Matriz de consistencia	96
Anexo 3	Instrumentos de recolección de datos	98
Anexo 4	Solicitud de validación de instrumento al experto N° 1	102
Anexo 5	Validación de instrumentos por el experto N° 1	103
Anexo 6	Solicitud de validación de instrumento al experto N° 2	107
Anexo 7	Validación de instrumentos por el experto N° 2	108
Anexo 8	Solicitud de validación de instrumento al experto N° 3	112
Anexo 9	Validación de instrumentos por el experto N° 3	113
Anexo 10	Solicitud de validación de instrumento al experto N° 4	117
Anexo 11	Validación de instrumentos por el experto N° 4	118
Anexo 12	Base de datos en la hoja de cálculo de Excel – Calidad de servicio	122
Anexo 13	Base de datos en la hoja de cálculo de Excel – Satisfacción del usuario	126
Anexo 14	Base de datos en el SPSS y análisis de resultados	130
Anexo 15	Panel de fotografías	132
Anexo 16	Plan de capacitación	135

RESUMEN

En la presente investigación se tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas, la metodología que se utilizó es de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo - correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 2,489 habitantes del distrito de Cabanillas comprendidas entre las edades de 20 a 64 años de donde se determinó de manera probabilística una muestra de 307 usuarios, para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta y se utilizó como instrumento dos cuestionarios estructurados para ambas variables los mismos que fueron sometidos a juicios de expertos y al análisis de confiabilidad alfa de Cronbach obteniéndose 0.916 y 0.914. Los resultados de investigación determinaron que existe una correlación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario con un p valor 0.000 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.817, asimismo, el 92.8% de usuarios indicaron que el nivel de calidad de servicio es medio, mientras que el 74.9% indicaron que el nivel de satisfacción del usuario es medio. Concluyendo, que existe una relación positiva muy fuerte entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, es decir, mientras mejore la calidad de servicio mejorará la satisfacción del usuario, del mismo modo sea identificado los niveles de las variables como medio, dado que para mejorar se debe implementar acciones progresivas que implique el uso de recursos tangibles e intangibles para así posibilitar resultados favorables traducidos en una satisfacción y confianza en la municipalidad de forma positiva.

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

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction in the District Municipality of Cabanillas, the methodology used was quantitative, descriptive-correlational and non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 2,489 inhabitants of the district of Cabanillas between the ages of 20 and 64 years, from which a sample of 307 users was probabilistically determined. For data collection, the survey technique was applied and two structured questionnaires were used as instruments for both variables, which were subjected to expert judgment and Cronbach's alpha reliability analysis, obtaining 0.916 and 0.914. The research results determined that there is a significant correlation between quality of service and user satisfaction with a p-value of 0.000 and a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.817, likewise, 92.8% of users indicated that the level of quality of service is medium, while 74.9% indicated that the level of user satisfaction is medium. In conclusion, there is a strong positive relationship between the quality of service and user satisfaction, i.e., as long as the quality of service improves, user satisfaction will improve. Likewise, the levels of the variables are identified as medium, given that in order to improve, progressive actions must be implemented that involve the use of tangible and intangible resources to enable favorable results translated into satisfaction and confidence in the municipality in a positive way.

Key words: Quality of service, user satisfaction, public service, users.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio da a conocer la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas, se entiende que, en una situación de modernización y cambio frecuente de la sociedad, entregar un servicio de alta calidad se volvió un elemento esencial para cualificar el desempeño de las instituciones y otros factores de suma importancia que afecten el nivel de satisfacción del usuario. Dada la problemática que se tiene con la calidad de servicio y satisfacción del usuario, el Perú promulgo normativas como la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado que tiene la finalidad de lograr una mejor atención y un Estado que esté al servicio de la ciudadanía (Congreso de la República, 2002), así como también se aprobó, la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicio en el Sector Público que tiene la finalidad de mejorar la orientación de los bienes y servicios (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

La calidad de servicio es fundamental, obligatorio e ineludible en un gobierno que esté orientado al servicio del ciudadano, por ende, es importante conocer las dimensiones que permite evaluar las percepciones de los usuarios sobre los servicios que presta una institución pública. La labor de atención hacia el usuario requiere legitimidad, viabilidad, capacidades operacionales, compromiso y responsabilidad que se inicia fomentando desde la más alta jerarquía de la administración pública, considerando que los trabajadores del sector público tienen la función y obligación de brindar un servicio de calidad, para ello la titularidad de una municipalidad debería recaer en una persona que conozca todo lo relacionado a la entidad, que comprenda las políticas, planes, instrumentos de gestión, asignación presupuestal, generando expectativas a los usuarios en relación a la fiabilidad, empatía, transparencia y sobre todo eficiencia.

Conocer el grado de satisfacción del usuario nos permite entender la capacidad de respuesta que tiene una institución y la exigencia propia de atender a un usuario en lo que solicita o requiere. Una institución pública debe satisfacer las demandas de la ciudadanía con esfuerzo, compromiso y dentro de los lineamientos establecidos normativamente, por ende, la administración pública no debe eximir de sus responsabilidades la satisfacción del usuario sino por el contrario debe otorgar una adecuada prioridad.

Por tanto, la trascendencia en el desarrollo del estudio es que permita a las personas que encabezan la entidad pública a tomar decisiones y sumar esfuerzos con el objetivo de mejorar la calidad de servicio y satisfacción del usuario, además para que la institución pública pueda precisar acciones claras, concretas y eficientes.

Por lo mencionado, el estudio de investigación buscó determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas por lo que fue desarrollado y estructurado de la siguiente manera:

En el capítulo I, se contextualiza el planteamiento del problema y la situación verídica de las dos variables de estudio, se plantea la pregunta general y las preguntas específicas, así como los objetivos y la justificación de la investigación.

En el capítulo II, se refiere a los antecedentes de investigación que serán mencionados y analizados en la discusión de resultados, asimismo, se da a conocer el marco teórico respecto a las variables de estudio, consecutivamente se da a conocer el marco conceptual, hipótesis de estudio y las especificaciones de las variables de investigación.

En el capítulo III, se establece la metodología, diseño y ámbito de investigación, seguidamente se encontrará la población y muestra de estudio, así como la técnica de recolección y análisis de datos.

En el capítulo IV, se presentan los resultados y las discusiones, producto del análisis de datos, revisión de literatura y teorías abordadas al estudio.

Para finalizar, se da a conocer las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos del estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A nivel mundial, según lo señalado por Chambilla (2017) y Sánchez (2017) las prácticas poco apropiadas que se suscitan en las entidades públicas y en los servicios que brinda una entidad pública están ligadas a la extralimitación en funciones, la evidente falta de preparación, coordinación y capacitación de los servidores públicos, los cuales en su pronta ejecución establecen una disconformidad y una mala percepción de los usuarios hacia el servicio brindado, repercutiendo en la poca aceptación que se tiene a la gestión de la institución y a sus autoridades que las representan, por lo que según Arriola (2023) se crea un problema en la administración pública en base al grado de aceptación de los servicios públicos obteniéndose una desaprobación o descontento del usuario, además, siendo los ciudadanos el punto primordial de las instituciones y siendo los ciudadanos quienes evalúan el desempeño y rendimiento del servicio que brinda la administración pública se debe optar medidas que solucionen el problema.

Según Castillo et al. (2020) los puntos críticos que afecta una adecuada calidad de servicio se basa en la poca comprensión, la orientación que se brinda a los usuarios y otros aspectos que están dentro de las dimensiones propuestas por Parasuraman y colegas en el año 1985, autor que planteo el modelo teórico SERVQUAL que busca medir la calidad de servicio.

En el Perú, según la Defensoría del Pueblo (2021) en su reporte realizado en el departamento de Arequipa año 2018, identificó que la municipalidad provincial es la institución con más quejas presentadas a nivel local, entre las quejas recibidas esta la vulneración al derecho de una buena administración, asimismo, la Defensoría del Pueblo (2020) evidenció que en el departamento de Ayacucho las municipalidades están entre las cinco primeras instituciones del sector público con más quejas presentadas por los ciudadanos con un porcentaje del 27.5% el total de casos atendidos; en Ancash con un 27% del total de casos atendidos, las municipalidades son las instituciones con más reclamos y quejas presentadas.

De igual manera, a nivel regional la Defensoría del Pueblo (2023) expresa en su reporte de labor desarrollada en el año 2023 que las instituciones con más quejas presentadas son las

municipalidades, lista que lidera la Municipalidad Provincial de Puno seguida de la Municipalidad Distrital de Acora, de los casos atendidos se encontró que las quejas están vinculadas al tiempo empleado en los trámites y procedimientos administrativos, transparencia y acceso a la información, disponibilidad en la solución de problemas, temas municipales e integridad personal.

En el estudio realizado por Hernández et al. (2019) contrasta que los motivos por los que se genera sensaciones de insatisfacción en los servicios ofrecidos por las entidades públicas, son las demoras en la atención y las colas, recibir un servicio en tales condiciones genera incomodidades y es considerado para los usuarios como pérdida de tiempo, frustrante y decepcionante, asimismo, establece que cuando las entidades no capacitan a su personal en sus ramas respectivas y en temas de habilidades interpersonales como la amabilidad y disponibilidad para atender a los usuarios se generan grados de insatisfacción.

Según Martínez (2018) lo conveniente es que los usuarios tengan una percepción adecuada sobre los servicios que brinda una entidad pública, sin embargo, Teresa (2017) manifiesta que dentro del plano local e institucional muchas veces se evidencia que calidad de servicio presenta deficiencias, como lo sucedido en el departamento de Áncash donde los usuarios recibieron malos tratos, desprecio y discriminación por una de las servidoras de la institución, de estas situaciones se puede señalar que el personal no está preparado para aclarar u orientar al ciudadano.

Esta realidad no es ajena en la Municipalidad Distrital de Cabanillas donde las personas perciben una calidad de servicio que se ve afectada en el trato profesional hacia los usuarios, la poca comunicación entre trabajadores para dar un servicio, declaraciones sobre la existencia de preferencias en la atención y en algunos casos incumplimiento en el horario de trabajo que les corresponde cubrir como servidores públicos, situación que genera una incomodidad e insatisfacción en los usuarios que esperan ser atendidos. Existe la posibilidad que los servidores que estén laborando en diferentes áreas de la municipalidad no tengan las competencias requeridas para el puesto laboral, desconociendo parcialmente la operatividad de la institución y la finalidad de la misma; esto se deriva a una falta de capacitación para dar una adecuada orientación, falta de habilidades para atender a un usuario y una escasa gestión socioemocional que al final demanda a la municipalidad implementar capacitaciones en procedimientos administrativos y otros temas que fortalezcan las capacidades de los

servidores públicos para así contribuir a mejorar la calidad de servicio que se brinda en la institución, por ende, aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Las investigaciones en referencia a la calidad de servicio desarrollados en el ámbito de las instituciones públicas son muchas, sin embargo, son pocas las que proponen un análisis que resulte en el establecimiento de acciones y actividades orientadas a una solución. En una institución del Estado se realizan diferentes procedimientos y servicios únicos establecidos por ley, por lo que si un usuario no logra obtener una buena experiencia aumentara el grado de insatisfacción respecto al servicio que le fue entregado. Por lo tanto, el presente estudio abarca la calidad del servicio y la satisfacción respecto al servicio recibido.

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta general

¿Cuál es la relación entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas?

1.2.2 Preguntas específicas

- ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas.
- Estimar el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas.

1.4 JUSTIFICACIÓN

1.4.1 Justificación teórica

La investigación aportó a la importancia que se debe otorgar a la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, suma y contrasta a la teoría y conceptos de calidad de servicio y satisfacción, del mismo modo los resultados podrán sistematizarse e incorporar a los fundamentos teóricos que servirán como antecedentes para nuevas investigaciones en conexión a las variables de estudio.

Con los resultados obtenidos se podrá determinar la relación entre las variables de investigación y su validez en dar paso a nuevas investigaciones más profundas que estén orientadas a solucionar el problema asimismo será referente para investigaciones que estén en inicio o en proceso de su desarrollo y desconozcan de la información, podrán acceder a los resultados analizados para una mayor comprensión.

1.4.2 Justificación práctica

La investigación aporta a sensibilizar y aumentar el grado de conciencia del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Cabanillas. En tal sentido cuando los usuarios de la municipalidad demanden de algún servicio o atención estos sean priorizados y atendidos en la línea de amabilidad y respeto que satisfaga y aumente su expectativa en la institución.

Además, los resultados de esta investigación contribuyen a resolver el problema de estudio a través de pautas y recomendaciones que se darán a los trabajadores y la institución. Además, se pretende que estos operen con mayor eficiencia, eficacia y enfoque a resultado para mejorar el nivel de complacencia satisfactoria que tienen los usuarios respecto a los servicios que reciben. Asimismo, se plantea como propuesta un plan de capacitación dirigido al personal que labora en la entidad de tal manera se mejore la calidad de servicio.

1.4.3 Justificación metodológica

Los resultados obtenidos fueron en base al uso de la técnica de encuesta e instrumento el cuestionario, por lo que esta investigación suma a la validez y confiabilidad del instrumento para medir las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios que podrán ser aplicadas en investigaciones posteriores de similares características con un análisis más profundo.

Además, el presente estudio da énfasis en dos puntos que están estrechamente relacionados con la gestión pública ya que el problema está sumergido en varios gobiernos locales que ameritan investigaciones bajo instrumentos viables y confiables.

1.4.4 Justificación social

La relevancia de esta investigación en el aspecto social se basa en que los usuarios perciban una alta calidad de servicio. Asimismo, se aporta como referencia a otras instituciones locales que tengan el interés en mejorar su servicio y aumentar el nivel de complacencia satisfactoria de los usuarios.

Por otro lado, se contribuye con el análisis de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas y la comprensión sobre su relación con la satisfacción del usuario, dicho análisis sumara a los esfuerzos del gobierno local sobre los puntos específicos a evaluar y reforzar, reflejándose en capacitaciones, evaluaciones a personal y otras medidas pertinentes al caso.

El análisis será una base útil para el gobierno local, incluyendo al titular de la institución, funcionarios y servidores públicos, de tal manera que se tenga en cuenta que su desempeño y accionar impactaran en la ciudadanía. El análisis de los resultados obtenidos respecto a la variable satisfacción del usuario pretende ratificar el nivel de calidad de servicio que es brindado por la entidad local.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 A nivel internacional

Corrales (2022) en su tesis titulada “Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos” tuvo como objetivo identificar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios externos de la Agencia del Registro Civil Latacunga. Respecto a la metodología, fue de enfoque cuantitativo, alcance correlacional descriptivo y de diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por 170,489 personas y determinó de manera probabilística una muestra de 385 usuarios. Para la recolección de datos empleó un cuestionario estructurado basado en el modelo SERVQUAL con 27 preguntas aplicado a los usuarios de la Agencia de Registro Civil Latacunga. Los resultados obtenidos con la prueba de Friedman fue una significancia de 0.000. Concluye que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario y en base a los resultados obtenidos se puede ayudar a mejorar la calidad de servicio y a su vez la satisfacción que perciben los usuarios.

Armas (2022) en su estudio titulado “La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque aplicado a las municipalidades de Costa Rica” tuvo como objetivo evaluar la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios en las municipalidades de Costa Rica. Respecto a la metodología, el estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo explicativo causal. La muestra estuvo conformada por 81 personas, el análisis y desarrollo del estudio se basó en el modelo SERVQUAL. Los resultados hallados fue que la calidad de servicio tiene un efecto grande en la satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios recibidos, asimismo que el elemento de tangibilidad incide en lo más mínimo a la calidad de servicio. Concluyó que existe una relación significativamente positiva entre las variables de estudio, además existe una explicación causal significativa, es decir, que las estrategias implementadas en las municipalidades influyen en el grado de satisfacción de los usuarios.

Reyes y Veliz (2021) en su estudio titulado “Calidad el servicio y su relación con la

satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del Cantón Jipijapa” tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable en la provincia de Manabí. Respecto a la metodología, fue de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y de diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por 606 usuarios de los cuales bajo un muestreo aleatorio simple se determinó una muestra de 236 usuarios. Sus resultados obtenidos fueron que el 39% de los usuarios señala que la empresa cuenta con instalaciones modernas. Concluyó que, la calidad de servicio es el elemento primordial para establecer si una empresa logrará el éxito o el fracaso, es determinante que se evalúe periódicamente la calidad de servicio, de tal manera se identifique factores a mejorar o se opte por mejores opciones para satisfacer las necesidades de los usuarios, asimismo concluyó, que los factores más importantes que inciden en la satisfacción del cliente están basados en que el trabajador maneje una buena actitud, tenga un trato personalizado, atienda con rapidez las quejas y reclamos presentados por los usuarios, mantenga instalaciones cómodas y perciban los bienes en buenas condiciones es decir funcionales para satisfacer las necesidades.

Terán et al. (2021) en su artículo titulado “Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica” se planteó como objetivo la recopilación de artículos científicos sobre calidad de servicio. Respecto a la metodología, fue de tipo descriptivo y enfoque cualitativo no experimental. De una población de 150 artículos seleccionó como muestra a 16 publicaciones entre los años 2016 – 2020, artículos que fueron recabados y extraídos de plataformas confiables como: SciELO, RedyKac, CONACyT y otros. En base a sus resultados obtenidos determinó tres categorías que dan acepciones de la calidad de servicio; la primera acepción, que comprende a la evaluación; la segunda acepción, que consiste en la calidad de servicio desde la percepción del usuario y la tercera acepción, que se basa en la incidencia de la calidad de servicio para medir la satisfacción del usuario; el instrumento que predominó para estos tipos de estudios es el modelo SERVQUAL reforzando su confiabilidad para la medición de la calidad de servicio.

Pedraja et al. (2019) realizaron un estudio titulado “Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora” donde se evaluó la percepción de calidad de servicio entregada en el Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani y los cinco centros de salud familiar de la ciudad de Arica Chile con el fin de acercarse hacia un plan de mejora. Respecto a la metodología, el estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo

exploratorio y descriptivo. Como población se consideró a la ciudad de Arica que para efectos de investigación y balance geográfico se dividió en 6 sectores de donde se determinó una muestra representativa y balanceada del 50,1% correspondiente al género masculino y el 49,9% al género femenino. Sus principales resultados fueron que la dimensión con mayor grado de satisfacción fue la tangibilidad y la dimensión percibida como más desfavorables fue la fiabilidad, lo que refleja la desconfianza de la sociedad frente a lo que promete el servicio. Concluyó que cuatro de las seis instituciones evaluadas obtienen un nivel general aceptable de calidad ya que obtienen un puntaje igual o mayor a 4, dos instituciones obtuvieron una puntuación de 3,9 que, si bien están bajo el nivel aceptable, no se encuentran alejadas de este, esto muestra heterogeneidad del servicio y la existencia de oportunidades de mejora de manera transversal, además, que a la calidad de servicio se le atribuye distintas definiciones, pero en lo que se relaciona es que el servicio es brindado a un usuario que tiene la potestad de indicar si el servicio recibido logro satisfacer y complació sus requerimientos ante la institución.

Arredondo y Gómez (2017) en su artículo científico titulado “Calidad en los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor: El caso de la Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado de Santo Domingo, Ecuador” midió la calidad percibida desde la perspectiva del consumidor a los servicios domiciliarios de agua y alcantarillado que presta la empresa pública municipal de Santo Domingo. Respecto a la metodología, el estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, no experimental. La población estuvo conformada por 45,933 clientes en 10 zonas del cual bajo un muestreo aleatorio simple determino una muestra de 10 consumidores por cada zona, un total de 100 clientes. Para la recolección de datos aplicó un cuestionario basado el modelo SERVQUAL. Los principales resultados fueron que los niveles totales de satisfacción de los consumidores son relativamente bajos en un 50,1% y los de insatisfacción en un 49,1%. Concluyó que el modelo SERVQUAL es un instrumento fiable y válido para medir el nivel de calidad de los servicios públicos.

Rocca (2016) realizó un estudio titulado “Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso” evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. Respecto a la metodología, el estudio fue cuantitativo de diseño exploratorio. La población estuvo conformada por todos los habitantes

de la municipalidad de Berisso 88,470 de donde determinó de manera probabilística una muestra de 250 personas. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta con preguntas estandarizadas bajo el modelo SERVQUAL. Los principales resultados fueron que la satisfacción de cada dimensión muestra que los usuarios de la municipalidad de Berisso se encuentran entre satisfechos y algo insatisfechos -0.083 mientras que los usuarios de la municipalidad de la Plata se encuentran entre algo insatisfechos y bastante insatisfechos -1.029. Concluyó que el nivel de satisfacción de los usuarios esta entre satisfecho y algo satisfecho con un saldo de -0.0873 y que para dar mayor calidad de servicio se tendría que empezar a mejorar todas las dimensiones excepto seguridad que esta con una calificación de algo más que satisfecho.

2.1.2 A nivel nacional

Arriola (2023) en su tesis titulada “Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. En referencia a la metodología, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y tipo correlacional transversal. La población estuvo conformada por 140,679 personas y la muestra se determinó mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia teniéndose a 384 personas. Para la recolección de datos se aplicó dos cuestionarios en escala Likert. Los principales resultados fueron que el 71,8% de los usuarios encuestados manifiestan que el nivel de calidad de servicio que brinda la Municipalidad de Lima Metropolitana es alto y el 55,6% de los usuarios encuestados manifiesta tener un alto nivel de satisfacción a raíz de los servicios recibidos en la municipalidad. Llegando a la conclusión que existe una relación significativa positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.623, en otras palabras, a mayor calidad de servicio la satisfacción del usuario aumenta de manera considerable.

Actuari y Garcia (2022) en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de la gerencia de desarrollo social y económico de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021” cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios. La metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva y explicativa y de diseño correlacional. La población estuvo

conformada por 384,168 personas y la muestra por 166 usuarios. Para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos con 13 ítems cada uno. Los principales resultados fueron que el 80,0% de los usuarios encuestados indicaron que la calidad de servicio es buena y el 81.7% de los usuarios encuestados indican que el nivel de satisfacción es alto. Concluyó que existe una relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social y Económico de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo con un valor de correlación de Rho de Spearman de 0.245.

Sanchez (2021) realizó una investigación titulada “Percepción de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2020” cuyo objetivo fue determinar la relación que puede existir entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. Respecto a la metodología, la investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 385 usuarios que acudieron a la municipalidad. Para la recolección de datos se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento un cuestionario que consta de 22 preguntas para la variable calidad de servicio y 18 preguntas para la variable satisfacción del usuario. Los resultados obtenidos fueron que existe una relación positiva alta entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios con un valor de correlación Rho de Spearman de 0.809, asimismo, existe una relación positiva alta entre la fiabilidad con un valor de correlación Rho de Spearman de 0.769, capacidad de respuesta con 0.843, seguridad con 0.776 y empatía con un valor de correlación Rho de Spearman de 0.801 todas las dimensiones relacionándose con la satisfacción del usuario. Llegó a la conclusión que existe una relación positiva alta entre la variable calidad de atención y satisfacción de los usuarios con un valor de correlación Rho de Spearman de 0.864, deduciendo que a mejor calidad de atención mayor será la satisfacción de los usuarios.

Molina (2021) en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico, social y medio ambiente de la Municipal Distrital de Locroja, provincia de Churcampa, región Huancavelica” tuvo como objetivo de investigación determinar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la municipalidad de Locroja, provincia de Churcampa, región Huancavelica, 2021. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo no experimental y de corte transversal correlacional. La población estuvo conformada 330 usuarios del cual a través del cálculo se estableció una muestra de 178 usuarios. Para su recolección de datos

utilizo la técnica de encuesta y como instrumento cuestionario. Sus principales resultados fueron que el valor de significancia bilateral es de 0.000 siendo menor a 0.05 y el grado de correlación de Pearson con un valor de 0.814. Concluyó en base a los resultados obtenidos que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Loza (2021) en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Castrovirreyna, año 2021” estableció como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Castrovirreyna, año 2021. La metodología utilizada es de tipo básica, nivel descriptivo correlación y con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 378 usuarios. La técnica usada para la recolección de datos es la encuesta y como instrumento el cuestionario. Sus principales resultados presentados es un coeficiente de correlación de 0.892 por lo que indica que las variables de estudio tienen una correlación positiva fuerte. Concluyó que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario, si se identifica un incremento en la satisfacción del usuario es que la calidad de servicio se ha mejorado.

Hizo (2021) en su estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Paramonga en el año 2020” estableció como objetivo determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Paramonga en el año 2020. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño experimental. La muestra de estudio estuvo conformada por 193 usuarios. Para la recolección de datos la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Sus principales resultados obtenidos fueron que existe una relación positiva fuerte entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario con un valor de Rho de Spearman 0.811, así mismo, se tiene el valor de significancia bilateral 0.000 siendo menor a 0.05. Concluye que la calidad de servicio y satisfacción del usuario tiene un grado de correlación significativa positiva muy fuerte.

Torres (2020) realizó una investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020” cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. Respecto a la metodología, la

investigación fue de tipo básica con enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, de diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 100 usuarios que fueron atendidos en un periodo de tres meses y de manera probabilística se determinó una muestra a 80 usuarios. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta y los instrumentos de recolección fueron dos cuestionarios. Los principales resultados fueron que la calidad de los servicios es moderada con 85.6% de los encuestados y se debe dar mayor importancia a la capacidad de respuesta de los trabajadores municipales, asimismo existe una satisfacción moderada con un 89.8% de los encuestados. Concluyó que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación de Rho 0.700.

Guadalupe (2020) en su tesis titulada “La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Comas, año 2020” cuyo objetivo fue determinar el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Comas, 2020. Respecto a la metodología, el estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional transversal y con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 95,652 usuarios del cual determinó con un muestro probabilístico una muestra de 300 usuarios. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado con 29 ítems. Los principales resultados fueron que el 0% de los encuestados opina que la calidad de servicio es deficiente, el 46.7% lo ve como regular y el 53.3% lo percibe como un servicio eficiente y con respecto a la satisfacción el 0.3% indica tener una satisfacción baja, el 74.3% percibe una satisfacción regular y el 25.3% considera tener una satisfacción alta. Concluyó que existe una relación significativa positiva entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario con nivel de correlación Rho de Spearman 0.679.

Mamani (2021) en su trabajo de investigación titulada “Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Tacna-2018” su objetivó buscó determinar cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes. La metodología utilizada fue de tipo básico, de diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue de 132 usuarios. La técnica utilizada para el recojo de información fue la encuesta y como instrumento el cuestionario en escala Likert. Los resultados obtenidos fueron que el 84.1% de los usuarios encuestados indican que la calidad de servicio es justa y el 82.6% de los clientes encuestados indican que su nivel de satisfacción es medio. Llegando a la conclusión que la calidad de

servicio brindado por el área de Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Tacna influye significativamente en la satisfacción de los clientes con valor de 0.720.

Martínez (2018) realizó una investigación titulada “Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguíña, Ica 2018” donde determinó la relación entre la calidad de servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Tinguíña, Ica 2018. En mención a la metodología, la investigación es de carácter cuantitativo, descriptivo correlacional y no experimental de corte trasversal. La población estuvo conformada por el promedio mensual de los usuarios que se atendían en la municipalidad, la muestra fue intencionado causal por lo que opto trabajar con los 78 usuarios de la Municipalidad Distrital de la Tinguíña, Ica. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta con el instrumento cuestionario que constaba de 49 preguntas. Los principales resultados identificaron que el 46.2% de los usuarios encuestados indican que la calidad del servicio de atención en la municipalidad de Tinguíña es buena y el 51.3% de los usuarios encuestados indican tener un nivel de satisfacción alto. Concluyó que existe una relación significativa entre ambas variables de estudio con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.624.

Fernández (2018) realizó una investigación titulada “Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018” donde determinó la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018. Respecto a la metodología, la investigación fue de método hipotético deductivo, de diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 50 usuarios y la técnica de muestro es no probabilístico siendo los 50 usuarios quienes conforman la muestra. Para la recolección de datos aplicó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario, 18 ítems en la calidad de servicio y 14 ítems en la satisfacción del usuario. Su principal resultado es que el 62% del total de encuestados están totalmente satisfechos, porque los servicios que se prestan se caracterizan de manera tangible e intangible y respecto a la satisfacción del usuario el 66% de los encuestados opinan que están muy satisfechos. Concluyó que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios con un nivel de correlación de Pearson 0.937.

2.1.3 A nivel local

Maydana (2022) en su tesis titulada “Evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional de Puno, 2020” tuvo como objetivo de investigación determinar la relación de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional de Puno, 2020. Respecto a la metodología, fue de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 2,532 usuarios que recurren al Gobierno Regional de Puno, bajo un muestreo probabilístico se determinó como muestra a 286 personas. Posterior a su análisis de datos obtuvo como resultado que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación de 0.691 y un p valor de 0.000 que es menor a 0.05. Concluyó que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, deduciendo que al mejorar la calidad de servicio la institución mejorar la satisfacción del usuario.

Calderon (2021) en su tesis titulada “Calidad de servicio administrativo y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Puno, 2019” tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad en servicio en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Puno. Respecto a la metodología, fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental transversal y de tipo correlacional causal. La muestra estuvo conformada por 201 usuarios. Obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.934 el cual señala que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario. Concluye que los elementos más relevantes de la calidad de servicio que inciden en la satisfacción del usuario son la efectividad del servicio brindado y la comunicación interpersonal, es de necesidad que la entidad gestione la calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario.

Deza (2021) en su estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Archivo Regional de Puno 2020” tuvo como objetivo de investigación determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Archivo Regional. Respecto a la metodología empleada, es de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional y de diseño no experimental transeccional. La población estuvo conformada por 446 usuarios y la muestra por 136 personas. Para la recolección de datos utilizó dos cuestionarios

estructurados. Obtuvo como resultados que el 51% de los usuarios señalan que la calidad de servicio es moderada y un 57% de los encuestados indican que su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido es moderado. Concluyó que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.649.

Collanqui (2020) en su investigación titulada “Percepción de calidad de servicio en los usuarios de la Sub Gerencia de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca 2019” describió la percepción de calidad de servicio en los usuarios de la Sub Gerencia de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca. Respecto a la metodología, la investigación corresponde a un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y transversal de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 212,927 habitantes de la Provincia de San Román del cual determinó de manera probabilística una muestra de 383 usuarios. Para la recolección de datos aplicó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario SERVQUAL que constaba de 12 preguntas adaptadas. Sus principales resultados fueron que el 71% de los usuarios perciben una calidad media en el servicio, el 27% perciben una calidad baja en el servicio ofrecido y un 3% percibe alta calidad en el servicio público. Concluyó que la percepción de la calidad de servicio en los usuarios de la Sub Gerencia de Transporte y Seguridad Vial es baja, sustentado por las bajas percepciones de las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Luque (2019) realizó un estudio titulado “Relación entre la calidad de servicio y satisfacción percibida por los usuarios en la Municipalidad Provincial de Sandia, 2017” donde determinó la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción percibida por los usuarios en la Municipalidad Provincial de Sandia, 2017. Respecto a la metodología, la investigación fue de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental observacional y correlacional. La población estuvo conformada por 43,142 del cual se obtuvo bajo una muestra probabilística estratificada de 381 usuarios. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta con el instrumento cuestionario que constaba de 37 preguntas para ambas variables de investigación. Obtuvo como resultados que el 8.7% indica que hay una buena calidad de servicio, el 72.7% indica que la calidad del servicio ofrecida es regular y el 2.1% percibe una mala calidad de servicio. Concluyó que entre la variable de calidad de servicio y satisfacción del usuario existe una relación significativa con un nivel de correlación de Rho de Spearman de 0.434 lo que indica una relación moderada entre ambas variables.

Huancollo (2018) realizó un estudio titulado “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco, Huancané, Puno - 2017”, donde demostró la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco, Huancané, Puno - 2017. Respecto a la metodología, la investigación es aplicada de diseño no experimental transeccional, correlacional causal. La población estuvo conformada por 14,014 habitantes del distrito se determinó una muestra que estuvo conformada por 374 usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco. Para la recolección de datos utilizó la técnica de encuesta con el instrumento cuestionario que constaba de 43 preguntas. Obtuvo como resultados que el 94.39% de los usuarios encuestados indican que la calidad de servicio es de nivel medio, el 6.42% indica que los trabajadores no son buenos en las dimensiones que establece la teoría empleada y solo el 4.8% indica que el servicio de calidad es de un nivel alto. Concluyó que existe una influencia positiva media entre ambas variables con un nivel de correlación Rho de Spearman de 0.654.

Vilca (2017) realizó una investigación titulada “Percepción de los usuarios sobre la calidad de servicios en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016” donde determinó la relación existente entre la percepción de los usuarios y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016. Respecto a la metodología, la investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, de diseño correlacional descriptivo y de tipo no experimental. La población estuvo conformada por dos grupos, por una parte, los 1500 trabajadores de la DREP de donde se determinó a 316 usuarios y por la otra parte los 21,725 docentes usuarios de la Dirección Regional de Educación de Puno de donde se determinó una muestra de 196 docentes. Para la recolección de datos se aplicó el instrumento cuestionario para cada variable que constaba de 11 preguntas para la percepción y 20 preguntas para la calidad de servicio. Los principales resultados describen que las percepciones que tienen los usuarios sobre la calidad de servicios son positivas. Concluyó que existe una correlación positiva media entre la percepción del usuario y la calidad de servicio con un nivel de correlación de Pearson de 0.441.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Calidad de servicio

La calidad de servicio puede definirse como la entrega de un servicio que alcance o supere

las expectativas de los usuarios, el juicio de un usuario y la valoración sobre determinados servicios depende del cómo fueron realizados y el proceso del cómo fueron entregados. Maguiña (2018).

La calidad del servicio para Matsumoto (2014) es la consecuencia de un proceso evaluativo sobre el servicio recibido, es decir, cada usuario determina en base a su experiencia propia una valoración diferente sobre la calidad de servicio, por lo que, la prestación de un servicio que nace en la administración pública tiene que estar dirigida a cubrir las principales necesidades de los ciudadanos (Requena & Serrano, 2007).

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2021) la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público indica que la calidad del servicio es entendida como el nivel en que los bienes y servicios proporcionados por las instituciones públicas cubren las necesidades primordiales y cumplen con las expectativas de los ciudadanos, asimismo, señala que es el grado de adecuación que hacen las entidades públicas para que un servicio este orientado a las necesidades del ciudadano. La calidad tiene un enfoque ligado a la ética, a los valores y virtudes de los trabajadores que conforman una organización, estas forman la base de la convivencia durante la prestación de un servicio y el desarrollo de actividades (Vargas & Aldana, 2014).

Para medir la calidad de servicio se toma en cuenta como un único criterio las percepciones que tuvo un usuario basado en el grado que sus necesidades fueron atendidas, el tiempo que le tomo ser atendido y el trato con el que fue atendido (Villagómez et al., 2021).

Una organización que este orientada a brindar un servicio de calidad necesita experimentar cambios y transformaciones, este proceso demanda que cada uno de los participantes principales en una organización asuman la responsabilidad y el compromiso de impulsar componentes como la productividad, efectividad y eficacia organizacional ya que son elementos esenciales en el proceso de brindar un servicio, en tal sentido, lo que primordialmente se está buscando es la satisfacción del usuario (Rojas et al., 2020).

Desde un enfoque de la administración pública, es indispensable considerar la importancia de la calidad de servicio no solo para los usuarios, sino para toda la sociedad y las empresas, los servicios en el ámbito del sector público son el fin de la gestión pública y estos deben ser

entregados con el propósito de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Los procesos dentro de la administración pública deben coadyubar a la entrega de un servicio en base a una línea de tiempo y simplificación, la evolución de la gestión pública ha venido buscando la eficiencia, la maximización de recursos, un estado centrado en los ciudadanos y la orientación a resultados, sin embargo, aún hay aspectos a mejorar referente a la satisfacción del usuario y la calidad de un servicio (Izquierdo, 2021).

Para Actuari y Garcia (2022) los servicios en la administración pública tiene más implicancias por analizar. El incremento en la calidad de servicio en una entidad u organismo puede elevar el nivel de satisfacción de sus usuarios, pero no esencialmente la confianza en la institución, en el gobierno hablar de calidad en la administración pública va mucho más allá de aumentar la satisfacción del usuario con los servicios que se brinda, se debe incrementar la confianza en la entidad bajo una buena administración, actuaciones objetivas e imparciales, transparencia y decisiones orientadas a atender las necesidades.

2.2.2 Gestión de la calidad

Según la Norma Internacional ISO 9001 (2015) el sistema de gestión de la calidad se centra en un enfoque de procesos y mejora continua, además, especifica las directrices de la gestión de la calidad para mejorar continuamente los servicios que ofrecen las organizaciones. Una entidad o una organización debe propiciar en demostrar su capacidad de proveer servicios destinados a satisfacer las necesidades de los usuarios.

La implementación de un sistema de gestión de la calidad en la administración pública basado en la norma internacional tendría como beneficiario a todos los usuarios, en tal sentido, se destacaría la mejora en el desarrollo de actividades y en el desempeño institucional, por lo que tendría consecuencias positivas en la satisfacción de los usuarios. Tras la implementación de esta norma se definirían claramente los procesos en la administración pública, aumentaría el nivel de eficiencia y simplificación de los procesos, lo que posibilitaría un mejor ofrecimiento de los servicios públicos en términos de calidad.

La implementación de la gestión por procesos en la administración pública es una herramienta esencial para el enfoque por procesos, donde su principal propósito es satisfacer

las necesidades de los usuarios y el cumplimiento de objetivos institucionales (Secretaría de Gestión Pública, 2018).

2.2.3 Dimensiones de la calidad de servicio

Nace en base a la preocupación por la definición y el estudio de la calidad de servicio que habiéndose aplicado técnicas estadísticas se establece cinco dimensiones y 22 preguntas de medición (Duque & Chaparro, 2017).

El modelo SERVQUAL fue diseñado y elaborado por los autores Parasuraman, Zethaml y Berry, su diseño tuvo como propósito conocer las percepciones acerca de la calidad de servicio teniendo como objeto de estudio a los usuarios que utilizan un servicio para satisfacer sus necesidades, el modelo se construye en base a diez componentes que después de ser criticadas son rediseñadas a cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Izquierdo (2021) señala que las dimensiones diseñadas son consideradas como las más adecuadas para evaluar la calidad de servicio, considerando que la dimensión de capacidad de respuesta es una de las más esenciales porque muestra el tiempo empleado para hacer la entrega de un servicio, asimismo, la dimensión de empatía es considerada como esencial ya que muestra el nivel de amabilidad y disponibilidad que tiene un trabajador al brindar un servicio.

Dimensión de tangibilidad:

Matsumoto (2014) aduce que la tangibilidad comprende el espacio donde se brinda el servicio, siendo sus evidencias la apariencia de las instalaciones, aspecto del personal, materiales y equipos empleados.

Molina (2021) para evaluar la calidad de servicio en su dimensión de tangibilidad, los usuarios percibirán la apariencia de la infraestructura, instalaciones físicas, trabajadores, uso de medios para brindar información y todo lo que perciba físicamente formará parte esencial para determinar desde el punto de vista del usuario la calidad de servicio que se brinda en respecto a la dimensión de tangibilidad.

Para Clemenza et al. (2010) los elementos tangibles en la calidad de servicio son la parte visible que percibe un usuario sea las instalaciones físicas, equipos que emplea para brindar el servicio, el personal y materiales.

En la calidad de servicio resalta los elementos tangibles de una organización, es la primera sensación e imagen que percibe un usuario, por ende, la tangibilidad refleja a una institución y el cómo posiblemente se pueda desempeñar, la apariencia del personal resalta en el sentido que son ellos los que interactúan directamente con los usuarios, depende de ellos y su habilidad interpersonal para captar su confianza (Maguiña, 2018).

Dimensión de confiabilidad:

Se centra en las capacidades y el conocimiento que tienen los trabajadores para dar un servicio confiable y en el tiempo prudente, es la dimensión que permite garantizar a un usuario la capacidad de ofrecer un servicio confiable (Matsumoto, 2014).

Según Hizo (2021) consiste en la capacidad que se ofrece para brindar un servicio exitosamente, poseer la habilidad para cumplir un servicio de forma fiable.

La confiabilidad es la capacidad de una organización para brindar un servicio de manera precisa y exacta; en este componente de la calidad de servicio se puede encontrar los indicadores que un usuario considera para detectar la capacidad y el profesionalismo de los trabajadores, básicamente la confiabilidad significa el cumplimiento de las promesas para brindar un servicio (Clemenza et al., 2010).

Dimensión de sensibilidad:

Refleja la disposición que tienen los trabajadores para ayudar a los usuarios en la solución de sus problemas u atender sus necesidades en un tiempo oportuno y adecuado (Duque & Chaparro, 2017).

Matsumoto (2014) la dimensión de sensibilidad en la calidad de servicio se define como el proceso donde los trabajadores responden según sus capacidades, preparación y valores para dar atención a las necesidades y problemas de los usuarios.

Es la percepción sobre la voluntad y ofrecimiento de ayudar a los usuarios, la forma de proporcionar una solución a los problemas, dudas o quejas de los usuarios (Molina, 2021).

Dimensión de seguridad:

Según Matsumoto (2014) para los usuarios es importante sentirse seguros con los procedimientos que se está desarrollando, es de importancia considerar los conocimientos de los trabajadores durante la prestación de un servicio ya que esto implica que va a desempeñar sus funciones de la más manera satisfactoria y sin implicancias de anulaciones o confusiones en los procedimientos administrativos, en tal sentido, la seguridad implica el conocimiento de lo que se está ofreciendo, cortesía, concitar la confianza y credibilidad en los usuarios.

Clemenza et al. (2010) señala que este componente de la calidad de servicio se enfoca en la certeza que tiene un usuario para dejar sus trámites, procedimiento y solicitudes en manos de los profesionales encargados, considerando que estos sean resueltos de la manera más convincente y segura. La credibilidad, el profesionalismo e integridad son aspectos que caracterizan a la seguridad, es posible que al inicio de la entrega de un servicio un usuario perciba más en los elementos tangibles y el transcurso del proceso pasar a fijarse en el quien, como y por quien viene a ser atendido.

Valdiviezo (2013) para brindar una seguridad a los usuarios debe tenerse en cuenta un personal capacitado, ya que el elemento de seguridad toma en cuenta el conocimiento del personal y la habilidad de transmitir confianza.

Dimensión de empatía:

Comprende el servicio personalizado que se da al usuario, disposición, muestra de interés y comunicación. Es la conexión que se genera entre dos personas para llegar a comprender a la otra persona, una habilidad del trabajador para inferir exigencias y necesidades (Fernández, 2018).

Para el autor Rosales (2018) la empatía es una de las habilidades primordiales para establecer una comunicación cordial, donde prime un trato amable, una atención personalizada y una comprensión a las necesidades de los usuarios.

La empatía es clave y es la capacidad para interactuar con personas que estén interesadas en seguir o hacer uso de un servicio, la empatía construye una interacción donde un usuario se sienta escuchado y respetado, sobre todo comprendido en base a las necesidades que desea satisfacer (Cordero, 2011).

2.2.4 Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL mide la calidad de servicio en base a la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios que presta una organización, este modelo sirve como un instrumento de mejora y como fuente para conocer aquellas expectativas que tenían los usuarios de un servicio (Aiteco Consultores, n.d.; Matsumoto, 2014).

Este modelo a través de un esquema nos plantea cinco discrepancias que se dan al brindar un servicio, las cuatro primeras están orientadas al ámbito interno de la organización y la quinta discrepancia a las percepciones del usuario con servicio recibido y esperado (Aiteco Consultores, s. f.; Parasuraman et al., 1985).

Percepción del titular y expectativa del usuario: Es el desconocimiento que se tiene de las necesidades y expectativas de los usuarios. Los directivos o titulares de las diversas instituciones públicas y privadas deben conocer las necesidades de los usuarios para tomar decisiones que impulsen la satisfacción de cada persona, la percepción que tiene un titular sobre los servicios que ofrece es fundamental para determinar acciones de mejora.

Percepciones del titular y normas de calidad: Conocer las necesidades y expectativas no asegura la satisfacción, tiene que haber normas de calidad. El problema ya no se basa en que el titular de la entidad no conozca las necesidades de los usuarios, sino que se tiene que hacer lo posible por establecer especificaciones y normas claras que satisfagan las necesidades.

Normas de calidad y prestación de servicio: Si las normas establecidas no se llegan a cumplir, la calidad es poco impulsada. Por ende, tiene que ver con la capacitación que

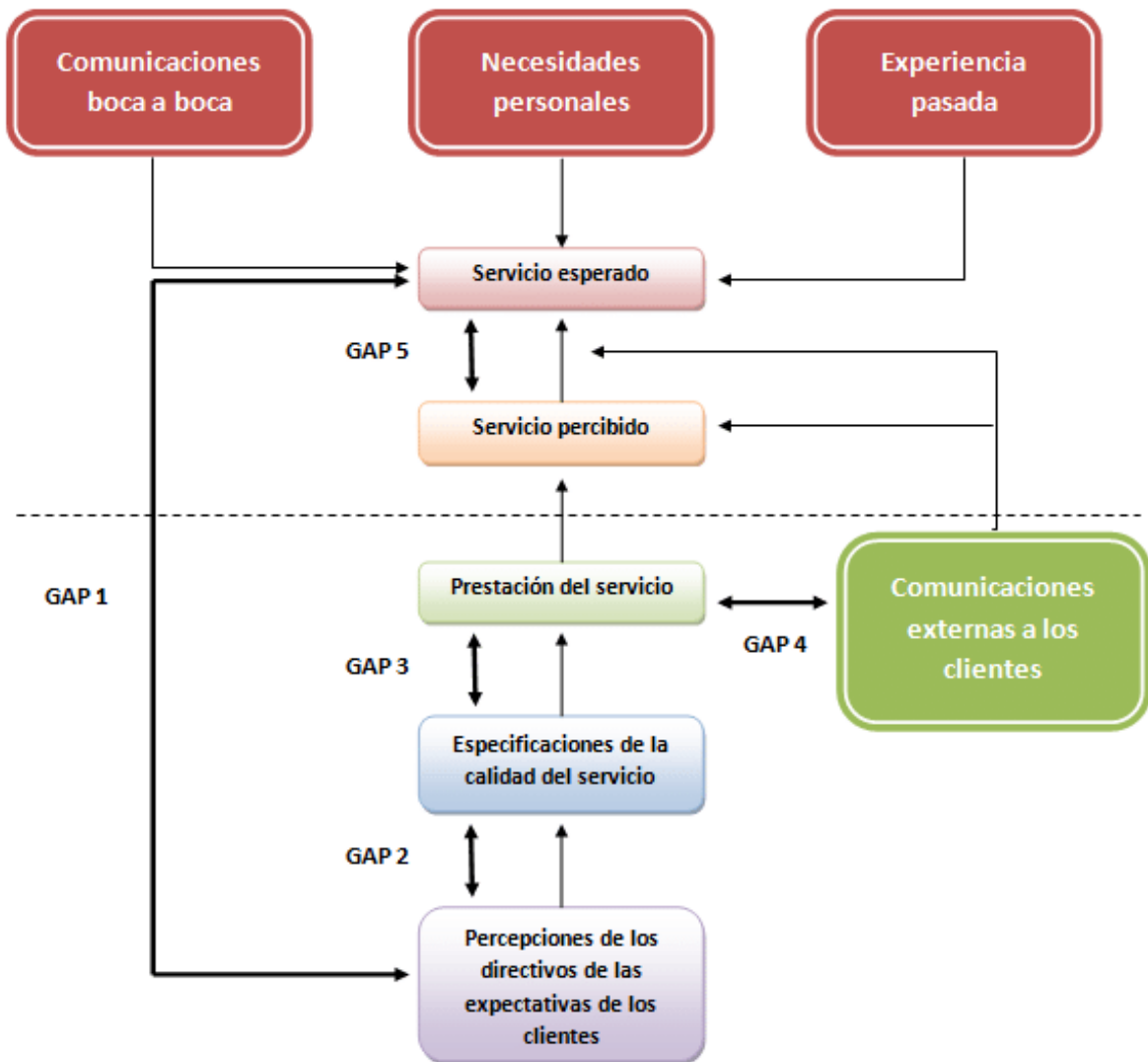
adquieren los trabajadores para implementar las especificaciones y normas establecidas, de tal manera llegar a cumplir con las necesidades de los usuarios.

Prestación de servicio y comunicación externa: Las expectativas son en base a factores externos que influyen en lo que el usuario desea recibir.

Prestación del servicio y servicio esperado: Es el punto de vista del usuario sobre el servicio percibido y recibido, esta deficiencia es la que define la calidad de servicio que se alcanzó.

Figura 1

Deficiencias en la calidad de servicio



Nota. En base a (Aiteco Consultores, n.d.; Lovelock & Wirtz, 2009)

2.2.5 Satisfacción del usuario

La satisfacción es la evaluación que hace el usuario respecto a un servicio recibido y el cómo este respondió a lo que deseaba (Mejías & Manrique, 2013).

Para Huancollo (2018) la satisfacción es el resultado de un proceso donde los usuarios hacen una comparación entre las expectativas que tenían antes de hacer uso del servicio y los resultados que adquiere y percibe cuando hace uso del servicio. La satisfacción es aquel sentimiento de complacencia, aceptación o disconformidad expresada al servicio que recibió el usuario, es el grado en que se satisfagan sus necesidades para finalmente determinar si el servicio recibido es aceptable o inaceptable (Kotler & Keller, 2012).

Según la Norma Internacional ISO 9001 (2015) en su numeral 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación señala que la satisfacción del cliente se define como la percepción que tiene un usuario sobre el nivel de cumplimiento de sus necesidades o expectativas, conocer el grado de satisfacción del usuario permite mejorar y corregir las falencias en una organización, por lo que, para conocer o hacer seguimiento de las percepciones pueden emplearse encuestas, reuniones y opiniones retroalimentativas en cuanto a los servicios que fueron entregados, de tal manera posteriormente se brinde un servicio más adecuado a los usuarios.

Para Del Pino y Medina (2018) la satisfacción del usuario se logra cumpliendo con las expectativas y mejorando la percepción del usuario. Por lo tanto, el personal que labora en la organización tiene que tener valores, preparación y conocimiento para poder tomar decisiones que permitan elevar el nivel satisfacción del usuario.

Se comprende como satisfacción del usuario aquel resultado positivo o negativo producto de la evaluación que realiza el usuario respecto a la atención recibida. Por ello, es muy necesario contar con métodos de evaluación que permitan obtener información acerca del nivel de satisfacción del usuario (Vargas y Aldana, 2014).

2.2.6 Dimensiones de la satisfacción del usuario

Según Mejías & Manrique (2013) las dimensiones para medir la satisfacción son:

Calidad funcional: Comprende la forma en la que se brinda el servicio, se basa en como el usuario es tratado en el proceso de entrega un servicio.

Según Otero (2019) la calidad funcional en la satisfacción del usuario se centra en las acciones que se ejecuta para brindar un servicio, es decir, la forma y el cómo se ofrece un servicio.

Esta dimensión se refiere al juicio que el usuario determina sobre aspectos generales del servicio recibido, realza el cómo se desarrolla un proceso para brindar un servicio, por lo que toma en cuenta la forma y las acciones, para el usuario no solo basta la solución o el resultado del servicio, sino que desea ser parte del proceso, es decir, requiere información, orientación, detalles, asesoramiento e involucración sobre lo que se está realizando paso a paso hasta llegar al resultado o servicio y no solamente en lo que se recibe (Ruiz, 2001).

Calidad técnica: Son las características inherentes del servicio, aspectos tecnológicos, mejora continua. Se enfoca en dar un resultado aceptable donde se tome en cuenta la organización interna para dar el servicio.

Para Otero (2019) la calidad técnica se basa en que el usuario adquiera un servicio de acuerdo a los procedimientos establecidos, es responsabilidad del profesional que el usuario reciba un servicio acorde los procedimientos.

La calidad técnica percibida se basa en la valoración que hace el usuario al resultado de un proceso cuya finalidad sea brindar un servicio. Es decir, aquello que el usuario recibe como servicio final puede ser determinada de forma objetiva (Ruiz, 2001).

Valor percibido: Hace referencia a la relación entre la calidad de servicio recibido y el valor monetario, tasas, tarifas y la confianza. Debe buscarse un balance óptimo para mayor satisfacción.

El valor percibido alude a los beneficios que obtendrá el usuario al recibir un servicio público respecto al costo o monto monetario que tiene que pagar, es decir, que evalúa la contraprestación que obtendrá a cambio de su pago monetario. El valor percibido de un servicio es subjetivo y es distinto dependiendo de la persona que lo evalué.

Confianza: Comprende un elemento esencial en las relaciones satisfactorias, nace en base al nivel de satisfacción que alcanzo con el servicio recibido y dar como referencia a otras personas sobre el servicio. Valor de comunicación, atención, confianza, tasas y tarifas.

Expectativas: Comprende lo que espera recibir un usuario antes de hacer uso del servicio.

Las expectativas de los usuarios sobre un determinado servicio es algo que debería suceder, es una suposición del cómo se da la prestación de un servicio, las expectativas son referencias con las cuales se juzga el resultado, proceso y desempeño de un servicio brindado.

Las expectativas de los usuarios son afectadas por experiencias y referencias recibidas de otros usuarios que ya evaluaron el servicio, la expectativa es lo que el usuario desea recibir en la práctica, esto derivara al nivel de cumplimiento y rendimiento del servicio y recaerá en la satisfacción o insatisfacción.

2.2.7 Niveles de satisfacción

Kotler & Keller (2012) señala que un usuario puede llegar a experimentar diferentes niveles de satisfacción, los cuales se determinan haciendo una comparación entre el rendimiento percibido de un servicio con las experiencias o expectativas, además, indican que un usuario puede encontrarse en uno de los tres niveles de satisfacción después de haber recibido un servicio:

- a) **Insatisfecho:** Esta insatisfecho cuando el servicio percibido o recibido es menor a las expectativas del usuario (Kotler & Keller, 2012).
- b) **Satisfecho:** Es cuando la valoración del servicio percibido es igual a las expectativas del usuario (Kotler & Keller, 2012).
- c) **Complacencia o muy satisfecho:** Se encuentra en un estado de complacencia cuando el servicio percibido supera a las expectativas del usuario (Kotler & Keller, 2012).

2.2.8 Características de la satisfacción de usuario

La satisfacción y la creación de valor en el usuario es el fin de muchas organizaciones e instituciones, por ello, es necesario conocer las características que esta tiene (Martínez, 2018).

- La satisfacción no fácilmente modificable, es decir que si se quiere que un usuario cambie su percepción de un servicio las demás experiencias deben ser exitosas y para tal se debe mejorar continuamente.
- Los usuarios no son iguales, cada persona tiene su propia percepción a cerca de un servicio recibido y del como este satisface sus deseos y expectativas.
- La satisfacción varia en relación con cada usuario, donde para unos usuarios puede ser más satisfactorio que para otros, por que en cada persona es diferente el nivel de expectativas que tiene sobre el servicio.
- La satisfacción se ve influenciada por las características y propiedades del servicio, las cuales son percibidas por el usuario al momento de hacer uso de este.

2.2.9 Usuarios

Se entiende por usuarios a toda persona que adquiere o utiliza un producto o servicio, sea de forma recurrente o habitual. El concepto de usuario recae dependiendo del área o ámbito de aplicación, pero la esencia de la definición no varía, un usuario representa a la persona u organización que hace uso de un bien o servicio para obtener un beneficio o satisfacer una necesidad.

Dependiendo de la empleabilidad y el ámbito de aplicación de la palabra usuario se puede diferir los aspectos de la persona, el servicio o el bien que se pretenda entregar, en cuanto a la aplicación en la administración pública, un usuario es aquel hace uso de los servidos entregados por la municipalidad; En tal sentido, todo usuario o ciudadano tiene el derecho de recibir del estado un servicio de calidad (Presidencia de Consejo de Ministros, 2015).

Una entidad pública por definición y delimitación territorial presta servicios únicos, por lo que un usuario es aquel ciudadano que acude obligatoriamente a la entidad para hacer uso de un servicio salvo existan opciones en el sector privado. Por ende, las municipalidades requieren tomar medidas que garanticen una mejora progresiva en cuanto a la calidad de los servicios entregados a la ciudadanía (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

2.2.10 Calidad de servicio y satisfacción del usuario

Se pensaría que entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario existiese una relación directa y de carácter positivo. Sin embargo, debe realizarse un estudio más minucioso a cerca de estas dos variables ya que demanda el análisis de muchos factores y deja abierto a nuevos aspectos que deben tomarse en cuenta de acuerdo con las situaciones que expliquen la relación de estas (Mora, 2011).

Para mejorar tenemos que conocer aquellas deficiencias que presenta una institución en el proceso de brindar un servicio, los constantes cambios en la sociedad hacen que las necesidades de las personas también demanden nuevos servicios para que estén a disposición de la sociedad; por tal motivo, hacer una evaluación de la calidad de servicio es necesario cada determinado tiempo.

Cuando se busca aumentar la satisfacción del usuario se debe tener en cuenta una evaluación continua para verificar si el servicio cumple con las expectativas, para esto se debe determinar un método por las organizaciones o instituciones los cuales podrían ser entrevistas, comentarios, encuestas y otros (ISO, 2015).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Administración pública: Es el campo por el cual se busca cumplir con los fines y asuntos del estado, es el conjunto de organismos e instituciones que reciben ciertos recursos para ejecutar u concretar los fines del gobierno, la administración pública provee a los ciudadanos servicios públicos que requieren procesos de selección, coordinación y organización de actividades bajo recursos asignados.

Calidad: Se define a la calidad como el conjunto de particularidades que cumplen con los

requisitos establecidos por normas o en caso de los usuarios por sus necesidades y expectativas. Además, Ángulo (1991) indica que la calidad es la mejora continua, se identifica, analiza y se toma decisiones para ir logrando satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Calidad de servicio: Se define a la calidad de servicio como la percepción que tiene el usuario sobre un servicio y el grado de conformidad con dicho servicio, una evaluación a las características del servicio ya sean cualitativas y cuantitativas (Atencio & González, 2009; Matsumoto, 2014; Requena & Serrano, 2007).

Complacencia: La complacencia en un usuario se produce cuando un servicio sobrepasa las expectativas que este mantenía. Dependiendo del nivel de satisfacción o el grado en el que se encuentre el usuario brindará buenos comentarios y se mantendrá al margen de la opinión para sugerir los servicios (Hernández, 2015).

Capacitación: Consiste en un proceso educativo en el cual se desarrolla distintas actividades fundamentadas y organizadas, medio por el cual los participantes, trabajadores o ciudadanos captan nuevos conocimientos y destrezas que les oriente a desarrollar actividades de forma más eficiente.

Expectativas: Las expectativas son formados por diferentes factores que unidos determinan la esperanza que tiene los usuarios para conseguir un bien o usar un servicio; Son las posibilidades que los usuarios tienen por conseguir y estas pueden producirse por uno o más aspectos, como: los comentarios, experiencias de familiares, amigos y conocidos, las promesas que hace la misma organización respecto a los beneficios que ofrece el producto o servicio (Thompson, 2006).

Gestión de la calidad: Se entiende por gestión de la calidad al proceso que está dirigida a mejorar el estado, procesos como las reformulaciones normativas e identificación de estrategias que permitan mejorar las capacidades de atención, la sensibilización sobre las necesidades de los usuarios para que se destaque las nuevas capacidades directivas que estén logrando una administración pública eficiente y de calidad (Villagómez et al., 2021).

Modernización: Es el proceso donde las organizaciones establecen un proceso de cambio

con la finalidad de mejorar la prestación de servicios, un proceso que permite cambios internos como: renovación de equipos, reestructuración, capacitaciones, establecimientos de estrategias para mejorar la prestación de servicios.

Percepción: Es un proceso cognitivo propio de cada persona, por lo que el resultado será diferente en otras personas, la percepción consiste en recibir interpretar y comprender datos que son captados del exterior luego ser interpretadas y analizadas (García, 2017).

Servicio: Es el conjunto de actividades o la realización de una actividad realizada por un proveedor u organización que brinda un servicio para el usuario que se caracterizan por ser servicios intangibles (ISO, 2005).

Satisfacción: Conjunto de sentimientos de gozo o decepción que se genera en un usuario como consecuencias de comprar sus expectativas con el rendimiento percibido de un servicio Kotler & Keller (2012). Es un juicio que el cliente ejecuta sobre las características de un bien o servicio recibido, medio por el cual se obtiene una percepción que genera un sentimiento de complacencia o insatisfacción (Villagómez et al., 2021).

Servidor público: Ciudadano, persona que presta servicios en entidades de la administración pública a cambio de una remuneración por sus labores.

SERVQUAL: Modelo teórico prediseñado sustentado por cinco dimensiones que tiene como finalidad conocer la calidad del servicio (García, 2017).

Servicios Públicos: “Son todas aquellas actividades que realiza el Estado de manera uniforme y continua, para satisfacer necesidades y expectativas básicas de los usuarios” (Cordero, 2011).

Usuario: Es la persona que hace uso de un servicio para satisfacer sus necesidades, El concepto de usuario recae dependiendo del área o ámbito de aplicación, pero la esencia de la definición no varía, un usuario representa a la persona u organización que hace uso de un bien o servicio para obtener un beneficio o satisfacer una necesidad.

2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas.

2.4.2 Hipótesis específicas

- El nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es medio.
- El nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es medio.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Calidad de servicio	Calidad es la producción de un servicio que genera valor para el usuario, la calidad de servicio se define como el resultado de una evaluación comparativa entre el servicio percibido y el servicio esperado (Matsumoto, 2014).	Tangibilidad	Instalaciones Materiales Equipamiento Apariencia del personal
		Confiabilidad	Servicio sin errores Solución de problemas Servicio prometido Protocolos de seguridad
		Sensibilidad	Disponibilidad del personal Tiempo de atención Cumplimiento de plazos Mejora de servicios
		Seguridad	Confianza Seguridad Amabilidad

		Conocimiento
		Disposición horaria
	Empatía	Paciencia Interés Comunicación.
	Calidad funcional percibida	Solución de quejas Servicio esperado Servicio mejorado Personal con conocimientos
	Conjunto de sentimientos de gozo o decepción que se genera en un usuario	Calidad técnica percibida
		Mejoras en el servicio Servicios conformes
Satisfacción del usuario	en consecuencias del rendimiento percibido de un servicio (Kotler & Keller, 2012; Mejías & Manrique, 2013).	Valor percibido
		Trasmite confianza Precios y tasas adecuadas Soluciones de problemas
		Confianza
		Servicio sin errores Preocupación por las necesidades de los usuarios
		Expectativa
		Servicios adaptados Personal capacitado o preparado Claridad de información

Nota. Elaborado con base a Kotler & Keller (2012), Matsumoto (2014), Mejías & Manrique (2013).

2.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable 01: Calidad de servicio

Variable 02: Satisfacción del usuario

Tabla 2*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

Variable	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rango
Calidad de servicio	Tangibilidad	1 - 4		Alto
	Confiabilidad	5 - 9	(1) Totalmente en desacuerdo	(81 – 110)
			(2) En desacuerdo	Medio
	Sensibilidad	10 - 13	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(51 – 80)
			(4) De acuerdo	Bajo
Seguridad	14 - 17	(5) Totalmente de acuerdo	(22 – 50)	
Empatía	18 - 22			

Nota. Elaboración propia, 2022.**Tabla 3***Operacionalización de la variable satisfacción del usuario*

Variable	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rango
Satisfacción del usuario	Calidad funcional percibida	1 - 4	(1) Totalmente en desacuerdo	Alto
			(2) En desacuerdo	(73 – 100)
	Calidad técnica percibida	5 - 9	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Medio
			(4) De acuerdo	(47 – 72)
	Valor percibido	10 - 13	(5) Totalmente de acuerdo	Bajo
Confianza	14 - 17		(20 – 46)	
Expectativa	18 - 20			

Nota. Elaboración propia, 2022.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

2.6 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.6.1 Enfoque de investigación

El enfoque de investigación es cuantitativo, ya que se desarrolla a través de un proceso sistemático donde a partir de la recolección de datos se busca comprobar la hipótesis de investigación utilizando análisis estadístico y modelos matemáticos para así dar respuesta a las preguntas de investigación (Hernández et al., 2014).

Según Hernández et al. (2014) este enfoque trabaja en relación a un marco teórico que es guiador de la investigación, asimismo, se fundamenta en un modelo deductivo que parte de la formulación del problema y se deriva en objetivos e hipótesis para posteriormente ser comprobadas.

El análisis de datos y la utilización de la estadística son características de un enfoque cuantitativo, que parte desde una base de datos con la finalidad de comprobar los supuestos planteados en la investigación, por lo que, para las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario se utilizó una técnica e instrumentos de recolección de datos con el propósito de hacer análisis estadístico que finalmente compruebe la hipótesis planteada.

2.6.2 Alcance de investigación

La investigación es de alcance descriptivo - correlacional, según indica Hernández et al. (2014) el alcance descriptivo se fundamenta en describir sucesos, fenómenos que ya sucedieron y la recolección de datos para caracterizar el cómo se manifiesta en la realidad; el alcance correlacional se basa en el grado de relación que puede existir entre dos o más variables y analizar cada una de estas permite verificar su asociación, el estudio pretende conocer si existe alguna relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario con la finalidad de analizar el comportamiento según la otra variable relacionada, es decir, solo se medirá la relación entre dos variables más no se determinará o identificará causas (Arias, 2023).

A continuación, se presenta el esquema del alcance de investigación:

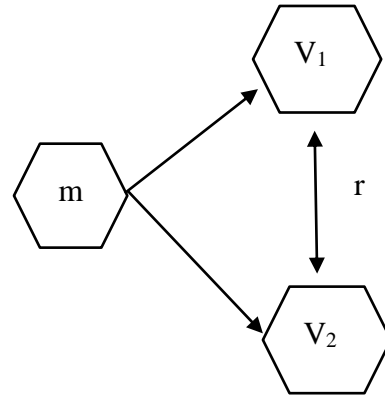
Donde:

m = muestra

V₁ = variable 1 (calidad de servicio)

V₂ = variable 2 (satisfacción del usuario)

r = relación de las variables



2.6.3 Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental de corte transversal, es decir, no se está teniendo un control deliberado sobre las variables de estudio o creando una nueva situación bajo la intervención del investigador. Este diseño de investigación se fundamenta en observar los sucesos y fenómenos tal como sucede en la realidad para posteriormente ser analizado (Hernández et al., 2014).

La calidad de servicio y satisfacción del usuario son sucesos que se da bajo la percepción del ciudadano y que comienza con una evaluación desde la percepción del usuario sobre los elementos que compone la calidad de servicio que son: tangibilidad, confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía, bajo este diseño de investigación el investigador no realizó ninguna intervención o actividad que alterase la percepción de los usuarios ni los elementos de calidad de servicio, es decir, que no se brindó ninguna capacitación o sugerencia a la entidad en mejorar las instalaciones para así poder cambiar las percepciones de los usuarios. Se recabó los datos tal como sucedió de forma natural.

2.7 ÁMBITO DE ESTUDIO

El estudio se realizó en el distrito de Cabanillas, provincia de San Román, departamento de Puno que está ubicada al oeste del distrito de Juliaca a 29.9 Km de distancia y a 75 Km de la ciudad de Puno y está comprendida a una altura de 3885 m.s.n.m. por el Norte limita con

el distrito de Cabanilla y Santa Lucia, por el Este limita con el distrito de Juliaca, por el Oeste limita con la provincia de Caylloma perteneciente al departamento de Arequipa y por el Sur limita con el distrito de Cabana (Gallegos, 2015). El distrito de Cabanillas cuenta con su establecimiento de administración pública en el Jr. Municipalidad N° 114 Cercado (Plaza de Armas), en el cual se brinda atención a la población de Cabanillas.

2.8 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.8.1 Población

La población de estudio es un universo definido, confinado y alcanzable que es referente para la determinación de la muestra (Arias et al., 2016). La población son todos los elementos que coinciden con una serie de características comunes, observables y que deben situarse notoriamente entorno a sus principales características de contenido, lugar, hechos, sucesos y tiempo.

Por tanto, para el presente estudio se consideró una población conformada por los ciudadanos del distrito de Cabanillas que según el censo del Instituto Nacional de Estadística, Cabanillas tiene una población total de 4644 personas entre varones y mujeres y entre todas las edades INEI (2017), por lo que, para establecer una población de estudio se planteó criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión y exclusión

- a) **Inclusión:** Personas que estén comprendidas entre las edades de 20 a 64 años y hayan sido usuarios o hayan hecho uso de un servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas.

- b) **Exclusión:** Personas que no estén comprendidas entre las edades de 20 a 64 años y no hayan hecho uso de un servicio público.

En aplicación de los criterios planteados se estableció una población de estudio de 2489 usuarios que ayudo a determinar la muestra de estudio.

Tabla 4*Población de estudio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas*

Edad	Población total	Población de estudio
20 a 64 años	4644	2489

Nota. Elaboración propia en base a datos del Instituto Nacional de Estadística INEI (2017).

2.8.2 Muestra

Según López (2004), la muestra es un grupo seleccionado o una parte del universo en el cual se desarrollara el estudio, es una parte representativa de la población que se calcula bajo un modelo acorde a la metodología de investigación. Hernández et al. (2014) nos indica que la muestra es aquel subgrupo en el cual se aplicara el instrumento para la recolección de datos, esta tiene que sostener una definición y delimitación de mayor precisión para que los resultados de investigación se generalicen hacia población.

Por tanto, el tipo de muestreo es probabilístico aleatorio simple que según Hernández et al. (2014) se rige por la igualdad en posibilidades de ser seleccionados.

Para determinar la muestra se aplicó un modelo matemático basado en una fórmula de donde se determinó una muestra de 307 personas quienes formaran la base para la aplicación de los cuestionarios.

Fórmula:

$$n_{\alpha} = \frac{NZ_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 p(1-p)}$$

Donde:

N = Población de Usuarios es igual a: 2489

p = Proporción favorable 50%

1-p = Proporción desfavorable 50%

e = Margen de error 5%

1- α = Nivel de confianza 95%

α = Nivel de significancia 5%

i) Tamaño inicial

$$n_{\alpha} = \frac{(2489) * (1.96^2) * (0.5) * (0.5)}{(2489 - 1) * 0.05^2 + (1.96^2) * (0.5) * (0.5)}$$

$$n_{\alpha} = 384$$

ii) Condición

$$N > n_{\alpha}(n_{\alpha} - 1)$$

$$2489 > 384 (384 - 1)$$

$$2489 > 147,072 \text{ (Falso)}$$

iii) Tamaño adecuado

$$n = \frac{n_{\alpha}}{1 + \frac{n_{\alpha}}{N}}$$

$$n = \frac{384}{1 + \frac{384}{2489}}$$

$$n = 307$$

Tabla 5*Muestra de estudio de la población en la Municipalidad Distrital de Cabanillas*

Edad	Muestra
20 a 64 años	307

Nota. Elaboración propia en base a los resultados del muestreo probabilístico.

2.9 RECOLECCIÓN DE DATOS

2.9.1 Técnica

Según Hernández et al. (2014) la recolección de datos consiste establecer un plan minucioso con el objetivo de recabar datos de los elementos que fueron seleccionados, se cuenta con diversas técnicas en la recolección de datos sean estos: observación, entrevista, encuesta, análisis documental, análisis de contenido y demás (Guffante et al., 2016).

Para la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta, ya que es un procedimiento estandarizado de investigación mediante el cual se recolecta y analiza datos recabados de una muestra determinada, mediante los datos se busca analizar, describir y explicar ciertas características referentes al objeto de estudio (Casas et al., 2003).

2.9.2 Instrumento

De acuerdo con Hernández et al. (2014) indicaron que el cuestionario es el instrumento más empleado para la recopilación de datos, este instrumento se basa en diversas preguntas que deben ser congruentes con el problema de investigación sean estos una o más variables en medición. Para Guffante et al. (2016) se comprende por instrumento aquello que se emplea para recabar información, puedan ser estos un cuestionario, fichas, guías de entrevista y otros los cuales se acerquen a los fenómenos para obtener información.

Para la presente investigación se aplicó como instrumento el cuestionario que recabó información en el distrito de Cabanillas, para ello se requirió apersonarse al distrito de Cabanillas en distintas fechas planificadas, se solicitó de forma verbal a los usuarios su

colaboración en el llenado de las encuestas y se les indico de forma clara los objetivos de estudio, así como también las instrucciones para el llenado del formulario.

a) Instrumento de calidad de servicio

Radica en un instrumento establecido para medir la variable de calidad de servicio que evalúa en base a 5 dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, sensibilidad, la seguridad y empatía. Consta con indicadores los cuales se derivan a un total de 22 preguntas, basados en la escala de Likert.

Totalmente de acuerdo =5; De acuerdo = 4; Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3; En desacuerdo = 2; Totalmente en desacuerdo =1

b) Instrumento de satisfacción del usuario

Radica en un instrumento establecido para medir la variable de satisfacción del usuario que evalúa en base a 5 dimensiones: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativa. Consta con indicadores los cuales se derivan a un total de 20 preguntas, basado en la escala de Likert.

Totalmente de acuerdo =5; De acuerdo = 4; Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3; En desacuerdo = 2; Totalmente en desacuerdo =1

2.9.3 Validez del instrumento

La validez de los instrumentos se determinó a juicio de experto donde los instrumentos fueron sometidos para corroborar su pertinencia, relevancia, claridad y aspectos que ayudaron a su optima aplicabilidad. Para Hernández et al. (2014) la validez de un instrumento se centra en el grado que un instrumento mide una variable.

Los instrumentos calidad de servicio y satisfacción del usuario fueron analizados y validados por 4 expertos en la materia, tal como se aprecia en las siguientes tablas:

Tabla 6*Validación del instrumento calidad de servicio a juicio de expertos*

N°	Nombres y apellidos del experto	Calificación porcentual
01	Dra. Ingrid Rossana Rodríguez Chokewanca	89 %
02	Dr. Rudy Alvaro Arpasi Pancca	94 %
03	Mg. Vitaliano Enriquez Mamani	92 %
04	Dr. Juan Mauricio Pilco Churata	91 %
Promedio total		91.5 %

Nota. Elaboración propia en base a informe de validación de expertos, 2022.

Según la tabla 6, el instrumento validado denominado calidad de servicio alcanzó una calificación porcentual promedio del 91.5 %, en consecuencia, el instrumento fue considerado pertinente, relevante y claro para su óptima aplicación en la investigación.

Tabla 7*Validación del instrumento satisfacción del usuario a juicio de expertos*

N°	Nombre del experto	Calificación porcentual
01	Dra. Ingrid Rossana Rodríguez Chokewanca	82 %
02	Dr. Rudy Alvaro Arpasi Pancca	93 %
03	Mg. Vitaliano Enriquez Mamani	89 %
04	Dr. Juan Mauricio Pilco Churata	92 %
Total, promedio		89 %

Nota. Elaboración propia en base a informe de validación de expertos, 2022.

Según la tabla 7, el instrumento validado denominado satisfacción del usuario alcanzó una calificación porcentual promedio del 89 %, en consecuencia, el instrumento fue considerado pertinente, relevante y claro para su óptima aplicación en la investigación.

2.9.4 Confiabilidad del instrumento

Para la determinar confiabilidad del instrumento se empleó el análisis del alfa de Cronbach, como menciona Celina & Campo (2005) procedimiento realizado con el software statistical package for the social sciences (spss v23). Además, puntualiza que la confiabilidad es el grado en el que un instrumento de diversos ítems mide de manera consistente parte una

población, el coeficiente de confiabilidad esta expresada por la letra r y señala el grado de asociación entro dos puntajes que mientras más acerque a -1 o +1 significa una relación negativa o positiva.

Tabla 8

Estadísticos de confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Calidad de servicio	0.916	22
Satisfacción del usuario	0.914	20

Nota. En base a datos de la prueba piloto del instrumento de calidad de servicio, 2022.

Según la tabla 8, la confiabilidad del instrumento para la calidad de servicio según el estadístico Alfa de Cronbach es de 0,916 (91.6%) el cual significa que existe una coherencia interna excelente en el instrumento, asimismo, la confiabilidad del instrumento para la satisfacción del usuario es de 0,914 (91.4%), el cual significa que existe una coherencia interna excelente (Celina & Campo, 2005).

2.10 ANÁLISIS DE DATOS

- a) **Base de datos:** Los resultados son producto de la recolección de una base de datos estructurada y perteneciente a un contexto específico. Los datos recolectados fueron vaciados a una hoja de cálculo teniendo en cuenta la necesidad de seleccionar y almacenar de forma ordenada la información obtenida.
- b) **Utilización de software:** Como parte fundamental del análisis de datos, se utilizó IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), un software estadístico que proporciono la manera más idónea de manipular, analizar, realizar el análisis de datos y procesamientos estadísticos, además de ayudarnos a garantizar la precisión de los resultados de la investigación. Para examinar la relación entre las variables de estudio se utilizó pruebas estadísticas como la prueba t de Student y coeficiente de correlación Rho de Spearman.

- c) **Pruebas Estadísticas:** Las pruebas estadísticas nos ayudan a probar la hipótesis de investigación. Por ello, se realizó una prueba piloto para determinar la confiabilidad del análisis, haciéndose el uso del coeficiente Alfa de Cronbach para medir la validez y fiabilidad. Por otro lado, para comprobar la hipótesis general de investigación se empleó el coeficiente de correlación de Rho Spearman que es una prueba estadística no paramétrica que determina el grado de relación entre dos variables de estudio y para los objetivos específicos se utilizó la prueba de t-student.

2.10.1 Prueba de normalidad

a) **Planteamiento de hipótesis**

Ho: Los datos siguen una distribución normal.

Ha: Los datos no siguen una distribución normal.

b) **Nivel de significancia**

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

c) **Prueba estadística**

Tabla 9

Prueba estadística de normalidad

Variable	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	0.075	307	0.000	0.991	307	0.044
Satisfacción del usuario	0.079	307	0.000	0.980	307	0.000

Nota. Elaboración propia según la data del cuestionario, 2022.

d) **Reglas de decisión**

Si $p < \alpha$, entonces se acepta la H_a .

Si $p > \alpha$, entonces se acepta la H_o .

En la tabla 9, se puede apreciar los niveles de significancia de Kolmogorov y Shapiro, del cual tomamos en cuenta el valor del nivel de significancia de Kolmogorov puesto que la muestra de investigación es mayor a los 50 datos, en tal sentido, se observa lo siguiente:

- Para la variable calidad de servicio se aprecia que el valor de $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, por tal razón, se acepta la H_a , lo que indica que los datos no siguen una distribución normal, debido a lo cual se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.
- Para la variable satisfacción del usuario se aprecia que el valor de $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, por tal razón, se acepta la H_a , lo que indica que los datos no siguen una distribución normal, debido a lo cual se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 10

Rango según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Grado de correlación	Rango de Rho de Spearman
Correlación negativa perfecta	- 0.91 hasta el - 1.00
Correlación negativa muy fuerte	- 0.76 hasta el - 0.90
Correlación negativa considerable	- 0.51 hasta el - 0.75
Correlación negativa media	- 0.11 hasta el - 0.50
Correlación negativa débil	- 0.01 hasta el - 0.10
No existe correlación	0.00
Correlación positiva débil	+ 0.01 hasta el +0.10
Correlación positiva media	+ 0.11 hasta el +0.50
Correlación positiva considerable	+ 0.51 hasta el +0.75

Correlación positiva muy fuerte	+ 0.76	hasta el	+0.90
Correlación positiva perfecta	+ 0.91	hasta el	+1.00

Nota. Elaborado en base a Hernández et al. (2014).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 RESULTADOS

En este capítulo, se detalla y analiza los resultados derivados de la aplicación de los cuestionarios, lo que permitió un entendimiento más profundo de la vivencia que tuvo el usuario en el proceso de recibir un servicio municipal. La información recabada tiene un papel crucial en la mejora de la calidad de los servicios públicos, lo que a su vez contribuye a un mejor entendimiento de las necesidades del usuario.

Los resultados encontrados se presentan acorde a los objetivos planteados, empezando por los resultados inferenciales que son: el objetivo general contrastado por la hipótesis general seguidamente los objetivos específicos contrastados por las hipótesis específicas y finalmente para una mayor comprensión se desarrolla los resultados descriptivos que comprende las dimensiones de cada una de las variables de investigación.

3.1.1 Datos generales

Tabla 11

Distribución por género de los usuarios encuestados

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	113	36.8 %
Femenino	194	63.2 %
Total	307	100.0 %

Nota. Elaborado según la data del cuestionario, 2022.

Considerando la tabla 11, se puede observar cómo datos generales, que de un total de 307 usuarios encuestados que colaboraron con el llenado de los cuestionarios, 194 usuarios fueron del género femenino representando el 63.2 % y 113 usuarios fueron del género masculino representando el 36.8%, además, se puede observar de manera evidente que las mujeres tienen mayor participación en acciones que incluyen la realización de consultas, solicitudes, trámites y diversas actividades en las oficinas de atención al público de la Municipalidad Distrital de Cabanillas.

Tabla 12*Rango de edad de los usuarios encuestados*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 a 25 años	21	6.8 %
25 a 30 años	31	10.1 %
30 a 35 años	41	13.4 %
35 a 40 años	38	12.4 %
40 a 45 años	44	14.3 %
45 a 50 años	51	16.6 %
50 a 55 años	56	18.2 %
55 a 60 años	22	7.2 %
60 a 65 años	3	1.0 %
Total	307	100.0

Nota. Elaboración propia según la data del cuestionario, 2022.

En conformidad de la tabla 12, se muestra las edades de los encuestados según su rango de edad, se puede visualizar que de los 307 participantes el 18.2% figuran entre los 50 a 55 años de edad, el 16.6% indican estar entre los 45 a 50 años de edad, el 14.3% pertenece entre los 40 a 50 años de edad, el 13.4% de los encuestados están entre las edades de 30 a 35 años de edad, el 12.4% están entre las edades 35 a 40 años, el 10.1% señala ubicarse entre los 25 a 30 años, el 7.2% indica que tener entre los 55 a 60 años, el 6.8% precisa estar entre los 20 a 25 años y el 1% de los encuestados manifestó tener de 60 a 65 años de edad.

Teniendo en cuenta los porcentajes de participación y la clasificación etaria según Organización Mundial de la Salud, se indica que las personas consideradas como adultos maduros comprendidas entre las edades de 35 a 65 años que a la vez representan en un 69.7% al total de la muestra de estudio tienen una mayor vinculación en el uso de los servicios públicos. Por otro lado, el 30.3% representa a los adultos jóvenes comprendidos entre las edades de 20 a 35 años de edad, quienes no muestran un alto porcentaje de participación en el uso y aprovechamiento de los servicios públicos.

Tabla 13*Nivel de calidad de servicio según sexo*

Niveles	Masculino	Femenino	Total
Bajo	3	1	4
Medio	103	182	285
Alto	8	10	18
Total	114	193	307

Nota. Elaboración propia según datos del cuestionario, 2022.

Teniendo en cuenta la tabla 13, se logra observar el nivel calidad de servicio según el género de los encuestados, detallando que, del total de la muestra 114 personas pertenecen al género masculino y 193 al género femenino; asimismo, del total de varones encuestados 103 señalan que la calidad de servicio es media, 8 indican que es de nivel alto y 3 manifiestan que la calidad de servicio es baja; referente al género femenino, de las 193 mujeres 182 indican que la calidad de servicio es media, 10 señalan que es de nivel alto y 1 aducen que la calidad de servicio es baja.

Existe una diferencia clara en la participación de mujeres a comparación de los varones, sin embargo, pese a la diferencia, los resultados de ambos géneros son semejantes en cuanto a la determinación de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas, es decir, a medida que se implementen estrategias o se mantengas las instalaciones las percepciones de los usuarios en cuanto a género no cambiarán.

Tabla 14*Nivel de satisfacción del usuario según sexo*

Niveles	Masculino	Femenino	Total
Bajo	1	0	1
Medio	85	145	230
Alto	28	48	76
Total	114	193	307

Nota. Elaboración propia según datos del cuestionario, 2022.

De acuerdo a la tabla 14, se muestra el nivel de satisfacción según género de los encuestados, de las 307 personas que conformaron la muestra de estudio 114 son varones y 193 mujeres, asimismo, de los 114 varones 85 señalan tener un nivel de satisfacción medio, 28 indican tener un alto nivel de satisfacción y 1 manifiesta estar en un nivel de satisfacción baja; de las 193 mujeres, 145 manifiestan tener un nivel de satisfacción media, 48 indican tener un alto nivel de satisfacción y 0 ninguno de las participantes se ubica con un bajo nivel de satisfacción.

Los resultados de varones y mujeres acerca del nivel de satisfacción son semejantes, es decir que las mujeres no señalan estar más satisfechas que los varones a pesar de las diferencias cuantitativas de participación.

3.1.2 Determinación de la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas

Contrastación de hipótesis general

a) Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas.

Ha: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas.

b) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

c) Prueba estadística

Tabla 15

Prueba estadística de correlación de Rho de Spearman entre las variables

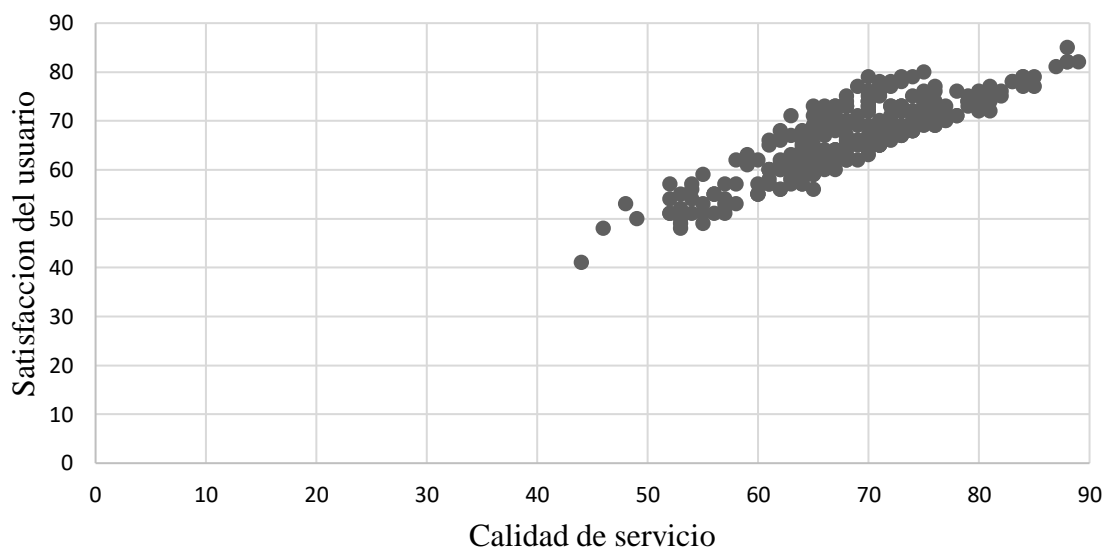
		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.817**
		N	307
Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0.817**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	307

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

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos del cuestionario, 2022.

Figura 2

Dispersión entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario



Nota. Elaboración según la data del cuestionario, 2022.

d) Reglas de decisión

- Si $p < \alpha$, entonces se acepta la H_a .
- Si $p > \alpha$, entonces se acepta la H_o .

En conformidad a la tabla 15 y figura 2, se logra demostrar que, el p valor = 0.000 es menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis Ha y rechaza la Ho, es decir, existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas, con un Rho de Spearman = 0.817, por lo cual según la regla de interpretación de coeficiente de correlación nos indica que la calidad de servicio tiene una correlación positiva muy fuerte con la satisfacción del usuario. En otras palabras, mientras mejore la calidad de servicio mejorará de la misma forma la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas.

En la medida que, la Municipalidad Distrital de Cabanillas mantenga o mejore los factores relacionados a la calidad de servicio tales como la tangibilidad, confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía, asimismo, los factores relacionados a satisfacción del usuario como la calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativa, la municipalidad tendrá la capacidad de lograr un nivel de satisfacción estándar o en el mejor de los casos, un nivel por encima del promedio.

3.1.3 Identificación del nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas

Tabla 16

Nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	1.3 %
Medio	285	92.8 %
Alto	18	5.9 %
Total	307	100.0 %

Nota. Elaboración según la data del cuestionario, 2022.

En correspondencia a la tabla 16, se evidencia que, del total de usuarios encuestados el 92.8% indica que la calidad de servicio brindado en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es de nivel medio debido a que muchas veces los trabajadores de la municipalidad no muestran interés en solucionar problemas, no hay la disposición para brindar un trámite o servicio de manera rápida y efectiva, y los trámites administrativos en la municipalidad no suelen cumplir con los plazos indicados en la norma; mientras que el 5.9% indica que el nivel de

calidad de servicio es alto debido a que el personal de la municipalidad cumple con los horarios de atención, comprende las necesidades y solicitudes de los usuarios, y es seguro y confiable realizar trámites en la municipalidad, y, por último, el 1.3% de los usuarios indica que el nivel de calidad de servicio es bajo porque el personal de la municipalidad no se preocupa por atender las solicitudes, no hay un interés por solucionar los problemas para que la población tenga acceso al servicio que brinda la institución, el personal no cumple con lo que indica o promete hacer, sea en el proceso de trámite, tiempo u otras actividades.

Contrastación de hipótesis específica 1

a) Planteamiento de hipótesis

Ho: El nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es diferente de medio.

Ha: El nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es medio.

b) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

c) Prueba estadística

Tabla 17

Prueba estadística del nivel de calidad de servicio

Valor de prueba = 80						
				95% de intervalo de confianza de la diferencia		
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
Calidad de servicio	-5169.565	306	0.000	-77.954	-77.98	-77.92

Nota. Elaboración según la data del cuestionario, 2022.

d) Reglas de decisión

- Si $p < \alpha$, entonces se acepta la H_a .
- Si $p > \alpha$, entonces se acepta la H_o .

En la tabla 17, se visualiza que el p valor = 0.000 es menor a 0.05, entonces se acepta la hipótesis H_a y rechaza la H_o , esto significa que el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es medio.

A continuación, se presentan los resultados de las dimensiones de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas.

3.1.4 Dimensión tangibilidad

Tabla 18

Nivel de tangibilidad en la Municipalidad Distrital de Cabanillas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	3.3 %
Medio	239	77.9 %
Alto	58	18.9 %
Total	307	100.0 %

Nota. Elaboración según la data del cuestionario, 2022.

Tomando en consideración la tabla 18, se puede indicar que del total de usuarios encuestados el 77.9% indica que el nivel de tangibilidad en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es de nivel medio, mientras que el 18.9% indica que el nivel es alto, y, por último, el 3.3% indica que el nivel de tangibilidad es de nivel bajo. Llegando a la conclusión, que la mayoría de los usuarios encuestados, manifiestan que el nivel de tangibilidad es medio, debido a que la municipalidad cuenta con equipos tecnológicos de básico funcionamiento mas no modernos, las instalaciones carecen de un área de espera para los usuarios, los equipos agropecuarios como las maquinarias agrícolas se encuentran con fallas mecánicas lo que dificulta su funcionamiento a la vez implica que los usuarios recurran a otras opciones como maquinarias particulares dado la insuficiencia que presenta la municipalidad, sin embargo,

la infraestructura es visualmente agradable y los trabajadores tienen una buena presentación.

3.1.5 Dimensión confiabilidad

Tabla 19

Nivel de confiabilidad en la Municipalidad Distrital de Cabanillas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	0.7 %
Medio	242	78.8 %
Alto	63	20.5 %
Total	307	100.0 %

Nota. Elaboración según la data del cuestionario, 2022.

Teniendo en cuenta la tabla 19, respecto al total de usuarios encuestados el 78.8% indica que el nivel de confiabilidad en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es de nivel medio, mientras que el 20.5% indica que el nivel es alto y por último el 0.7% indica que el nivel de confiabilidad es de nivel bajo. Llegando a la conclusión que, la mayoría de los usuarios encuestados, manifiestan que el nivel de confiabilidad es medio, debido a que los trabajadores de la municipalidad muestran un escaso interés en solucionar los petitorios de los usuarios, además que el personal no cumple con lo que promete o pacta hacer, sea en el proceso de trámite, tiempo u otras actividades administrativas, en lo agropecuario y las programaciones por el uso de maquinarias agrícolas existe fallas continuas como la hora pactada y el respeto a la programación, influyendo en la confianza que tienen en la entidad y los trabajadores; sin embargo, los trabajadores desempeñan sus funciones de manera formal y parcial.

La desconfianza se genera por los repetidos y continuos incumplimientos que los trabajadores prometen hacer, lo que implica para el usuario que invierta tiempo y suspenda otras actividades personales; no hay una muestra de ayuda por parte del trabajador en acompañar, asesorar o brindarles una solución a sus problemas, por todo lo referido cabe señalar que el nivel de confiabilidad en la Municipalidad Distrital de Cabanillas se ve afectado negativamente.

3.1.6 Dimensión sensibilidad

Tabla 20

Nivel de sensibilidad en la Municipalidad Distrital de Cabanillas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	4.2 %
Medio	261	85.0 %
Alto	33	10.7 %
Total	307	100.0 %

Nota. Elaboración según la data del cuestionario, 2022.

En conformidad a la tabla 20, se puede apreciar que, del total de usuarios encuestados el 85.0% indica que el nivel de sensibilidad en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es de nivel medio, mientras que el 10.7% indica que el nivel es alto, y, por último, el 4.2% indica que el nivel de sensibilidad es de nivel bajo. Llegando a la conclusión, que la mayoría de los usuarios, manifiestan que el nivel de sensibilidad es medio, debido a que muchas veces el personal de la municipalidad está en la disposición parcial de brindar un trámite o servicio de la manera más rápida y efectiva, asimismo, los trámites administrativos no suelen cumplir al 100% con los plazos indicados en la norma, a esto cabe precisar que la municipalidad es muy diferente en temas de carga administrativa a una municipalidad provincial, es decir que, la municipalidad y sus trabajadores no están presionados por los plazos sino con la capacidad de dar una solución a los procedimientos o problemas que se presentan.

3.1.7 Dimensión seguridad

Tabla 21

Nivel de seguridad en la Municipalidad Distrital de Cabanillas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	3.9 %
Medio	214	69.7 %
Alto	81	26.4 %
Total	307	100.0 %

Nota. Elaboración según la data del cuestionario, 2022.

En la tabla 21, se puede visualizar que, del total de usuarios encuestados el 69.7% indica que el nivel de seguridad en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es de nivel medio, mientras que el 26.4% indica que el nivel es alto, y, por último, el 3.9% indica que el nivel de seguridad es de nivel bajo. Llegando a la conclusión, que la mayoría de los usuarios encuestados, manifiestan que el nivel de seguridad es medio, debido a que consideran que no es muy seguro y confiables realizar trámites, el personal es amable y respetuoso, pero no genera la confianza en la ejecución o resultado de lo pactado y no todos tienen suficiente conocimiento para responder a las preguntas e inquietudes.

3.1.8 Dimensión empatía

Tabla 22

Nivel de empatía en la Municipalidad Distrital de Cabanillas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	41	13.4 %
Medio	188	61.2 %
Alto	78	25.4 %
Total	307	100.0 %

Nota. Elaboración según la data del cuestionario, 2022.

De acuerdo a la tabla 22, se logra visualizar que, del total de usuarios encuestados el 61.2% indica que el nivel de empatía en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es de nivel medio, mientras que el 25.4% indica que el nivel es alto, y, por último, el 13.4% indica que el nivel de empatía es de nivel bajo. Llegando a la conclusión, que la mayoría de los usuarios encuestados, manifiestan que el nivel de empatía es medio, debido a que no todos los trabajadores son empáticos con los usuarios y muestran preocupación por atender las solicitudes, no todos comprenden a totalidad las necesidades de los usuarios por lo que resulta tedioso para un usuario insistir a la autoridad le brinde una solución, pero, sin embargo, el personal cumple con los horarios de atención y brinda orientación básica parcial.

3.1.9 Identificación del nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas

Tabla 23

Nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.3 %
Medio	230	74.9 %
Alto	76	24.8 %
Total	307	100.0 %

Nota. Elaboración según la data del cuestionario, 2022.

Según la tabla 23, se puede apreciar que, del total de usuarios encuestados el 74.9% indica que la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es de nivel medio debido a que muchas veces la municipalidad no ha brindado el servicio que el usuario esperaba recibir, algunas veces las explicaciones de los trabajadores no es entendible y no suelen atender como es debido a los interés y necesidades de los usuarios, el personal escucha adecuadamente y da solución parcial a los problemas bajo un lenguaje amigable pero aun con la duda sobre el resultado y cumplimiento de lo acordado con el usuario, dadas las implicancias del proceso algunas veces cumplen lo acordado pero con tiempo retrasado afectando la confianza, eficiencia, resultado y satisfacción del usuario; mientras que el 24.8% indica que el nivel de su satisfacción es alto debido a que el personal conoce acerca del servicio que brinda la municipalidad y cumplió parcialmente lo pactado con el usuario, y por último, el 0.3% de los usuarios encuestados indica que el nivel de satisfacción del usuario es bajo porque no se observado mejoras en el servicio que brinda la municipalidad, además de ello, tuvieron una experiencia poco agradable respecto al servicio que esperaba recibir de la municipalidad, no cumplieron con las exigencias que el usuario solicitaba para la satisfacer una necesidad, dada la complejidad y el proceso que toma algunos procedimientos así como atender ciertas solicitudes de los usuarios estos toman tiempo y gestión por parte de las autoridades siendo poco convincente una respuesta inmediata.

Contrastación de hipótesis específica 2

a) Planteamiento de hipótesis

Ho: El nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es diferente de medio.

Ha: El nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es medio.

b) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

c) Prueba estadística

Tabla 24

Prueba estadística del nivel de satisfacción del usuario

Valor de prueba = 72						
				95% de intervalo de confianza de la diferencia		
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
Satisfacción del usuario	-2791.089	306	0.000	-69.756	-69.80	-69.71

Nota. Elaboración según la data del cuestionario, 2022.

d) Reglas de decisión

- Si $p < \alpha$, entonces se acepta la Ha.
- Si $p > \alpha$, entonces se acepta la Ho.

En la tabla 24, se logra observar que p valor = 0.000 es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis Ha, esto significa que el nivel de satisfacción

del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es medio.

A continuación, se presentan los resultados de las dimensiones de la satisfacción del usuario.

3.1.10 Dimensión calidad funcional percibida

Tabla 25

Nivel de calidad funcional percibida en la Municipalidad Distrital de Cabanillas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	3.9 %
Medio	178	58.0 %
Alto	117	38.1 %
Total	307	100.0 %

Nota. Elaboración según la data del cuestionario, 2022.

En correspondencia a la tabla 25, se señala que del total de usuarios encuestados el 58.0% indica que el nivel de calidad funcional percibida en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es de nivel medio, mientras que el 38.1% indica que el nivel es alto, y, por último, el 3.9% indica que el nivel de calidad funcional percibida es de nivel bajo. Llegando a la conclusión, que la mayoría de los usuarios, manifiestan que el nivel de calidad funcional percibida es medio, debido a que la municipalidad no ha brindado el servicio incluyendo al usuario en el proceso de desarrollo, no habido una comunicación y acompañamiento.

3.1.11 Dimensión calidad técnica percibida

Tabla 26

Nivel de calidad técnica percibida en la Municipalidad Distrital de Cabanillas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	1.6 %
Medio	184	59.9 %
Alto	118	38.4 %
Total	307	100.0 %

Nota. Elaboración según la data del cuestionario, 2022.

En consideración de la tabla 26, se puede indicar que del total de usuarios encuestados el 59.9% indica que el nivel de calidad técnica percibida en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es de nivel medio, mientras que el 38.4% indica que el nivel es alto, y, por último, el 1.6% indica que es de nivel bajo. Llegando a la conclusión que, la mayoría manifiestan que el nivel es medio, debido a que no se ha observado mejoras en el servicio que brinda la municipalidad, es decir los resultados entregados a los usuarios seguirán siendo los mismos, con demoras, incumplimiento de lo acordado y el desempeño de los trabajadores demostrado un profesionalismo y preparación regular.

3.1.12 Dimensión valor percibido

Tabla 27

Nivel de valor percibido en la Municipalidad Distrital de Cabanillas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.3 %
Medio	234	76.2 %
Alto	72	23.5 %
Total	307	100.0 %

Nota. Elaboración según la data del cuestionario, 2022.

Teniendo en cuenta la tabla 27, se logra apreciar que del total de usuarios encuestados el 76.2% indica que el nivel de valor percibido en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es de nivel medio, mientras que el 23.5% indica que el nivel es alto, y, por último, el 0.3% indica que es de nivel bajo. Llegando a la conclusión, que la mayoría manifiestan que el nivel de satisfacción en la dimensión es medio, debido a que los usuarios pertenecen a zonas aledañas al distrito, y la gran mayoría se dedica a la agricultura por lo que requieren el uso de maquinarias agrícolas frente a ello el costo a comparación de otras opciones causa insatisfacción y sensaciones de desagrado.

3.1.13 Dimensión confianza

Tabla 28*Nivel de confianza en la Municipalidad Distrital de Cabanillas*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	3.3 %
Medio	235	76.5 %
Alto	62	20.2 %
Total	307	100.0 %

Nota. Elaboración según la data del cuestionario, 2022.

Considerando la tabla 28, se indica que del total de usuarios encuestados el 76.5% indica que el nivel de confianza en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es de nivel medio, mientras que el 20.2% indica que el nivel es alto, y, por último, el 3.3% indica que el nivel de confianza es de nivel bajo. Llegando a la conclusión, que la mayoría de los usuarios encuestados, manifiestan que el nivel de confianza es medio, porque consideran que pueden realizar sus trámites en la municipalidad, pero requiere exigencia y seguimiento a los procesos pendientes, tratándose del uso de maquinarias los usuarios prefieren evaluar otras opciones dado el regular cumplimiento a las programaciones.

3.1.14 Dimensión expectativa**Tabla 29***Nivel de expectativa en la Municipalidad Distrital de Cabanillas*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	3.3 %
Medio	153	49.8 %
Alto	144	46.9 %
Total	307	100.0 %

Nota. Elaboración según la data del cuestionario, 2022.

En conformidad a la tabla 29, se puede señalar que del total de usuarios encuestados el 49.8% indica que el nivel de expectativa en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es de nivel medio, mientras que el 46.9% indica que el nivel es alto, y, por último, el 3.3% indica que el nivel de expectativa es de nivel bajo. Llegando a la conclusión, que la mayoría de los usuarios encuestados, manifiestan que el nivel de expectativa es medio, debido a que en

ocasiones las explicaciones que le da el trabajador no son entendibles y como usuarios desean comprender el proceso, sin embargo, el personal conoce acerca del servicio que brinda la municipalidad y los orienta el problema se presenta al cumplimiento de lo indicado o señalado.

3.2 DISCUSIÓN

Luego de la obtención de los resultados con respecto al objetivo general que fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas se discute los resultados con los siguientes autores.

Según el estudio realizado a 307 usuarios de la Municipalidad Distrital de Cabanillas, se determinó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.817, indicando un grado de correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio, es decir, a medida que la calidad de servicio mejore o disminuya, la satisfacción del usuario cambiará; así mismo, se determinó bajo el análisis una significancia bilateral de $p = 0.000 < 0.05$; con un 95% de confianza indicando una correlación significativa y estrecha entre las variables de estudio, por lo que se acepta la hipótesis H_a .

Este resultado guarda relación con Corrales, (2022) quien obtiene como resultado de su estudio un valor 0,000 menor a 0,05 por lo que señala que a calidad de servicio afecta la satisfacción del usuario, habiendo identificado que existe una percepción positiva en cuanto a la empatía, disponibilidad y conocimiento del servicio; asimismo, los resultados hallados concuerda con Silva et al., (2021) quien determino que la calidad de servicio se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción del usuario y lealtad del cliente con un valor de 0.820 y 0803, donde el aspecto tangible incide en un 83% sobre la satisfacción del usuario siendo el más relevante en temas de valoración en el proceso de servicio; tenemos a Reyes y Veliz, (2021) quien señala que los factores más relevantes como la buena actitud, trato personalizado, rapidez en la atención, solución a los reclamos y las instalaciones físicas son los más relevantes en la incidencia de la satisfacción del usuario. Torres (2020), quien obtuvo como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.700 afirmando la existencia de una relación positiva moderada entre las variables de estudio, además de ellos su valor de significación bilateral es $p = 0.000 < 0,01$ afirmando la incidencia significativa de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario con un 99% de confianza, su aporte

concluyente es que hay una significativa y estrecha correspondencia positiva entre las variables de estudio, por lo que a mayor eficacia o excelencia en brindar un servicio, mayor será el grado de complacencia de un usuario, tal como lo sustenta Parasuraman et al. (1985). De la misma manera, se tiene a Guadalupe (2020), que en su trabajo de investigación determina un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,679 y una significancia bilateral de $p=0.000$ siendo menor a 0.05, concluyendo que existe una correlación significativa positiva considerable entre las variables de estudio, además de ellos señala que a medida que haya una calidad de servicio oportuna mayor será el grado de satisfacción del usuario. Del mismo modo Rocca (2016) señala de manera teórica que en el sector público un servicio es de calidad cuando esta cumple con todo lo requerido por el usuario, es decir que cumplan con atender y satisfacer las principales necesidades, si se quiere mejorar un servicio público es necesario conocer el nivel de satisfacción del ciudadano para encontrar puntos que requieran una evaluación y mejora en el servicio prestado. Esto concuerda con lo que concluye Guadalupe (2020) y Torres (2020). Asimismo, se tiene a Martínez, (2018) quien en su tesis determinó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,624 y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica de 0,05 que en consecuencia, concluye que existe una correlación significativa entre ambas variables de estudio. Se cuenta con el respaldo de Hizo (2021), quien realizó su estudio en la Municipalidad Distrital de Paramonga en el que obtuvo como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,811 y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica de 0,05, señalando la existencia de una correlación positiva muy fuerte. Asimismo coincide con los resultados de los autores Huancollo (2018) y Luque (2019) que en sus investigaciones refuerzan y afirman la relación entre ambas variables de estudio, señalando que para mejorar la calidad de servicio brindado se debe mejorar el desempeño de los funcionarios, es decir, mejorar sus conocimientos en los procesos de administración y asesoramientos a los requerimientos de los usuarios.

Los resultados obtenidos en relación al objetivo específico 1, que fue identificar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas, y se planteó como hipótesis que el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es medio.

Tal como se muestra en la tabla 16, se observa que del total de usuarios encuestados el 92.8% indican que la calidad de servicio brindado en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es medio, mientras que el 5.9% señala que la calidad de servicio es alta y el 1.3% se los usuarios

indican que la calidad es mala. Estos resultados se sustentan debido a que en la municipalidad se brinda un servicio parcial, no existe un compromiso de atención tal como lo requiere las necesidades de los usuarios, así como tampoco hay un compromiso de la más alta jerarquía en hacer un análisis crítico de la situación y plantear algunas mejoras en los aspectos que los usuarios indican no percibir una adecuada calidad de servicio.

En relación a los resultados tenemos a Molina (2021) quien en su investigación posterior a un análisis determina que un 59.55% de usuarios opinan estar de acuerdo con la calidad de servicio que se brinda en la Sub Gerencia, un 26.40% señala estar totalmente de acuerdo, un 12.92% de la muestra indican estar indecisos y un 1.12% están en desacuerdo con la calidad de servicio brindado, además en sus resultados detalla que una de las cuestiones a mejorar en la calidad de servicio es en la dimensión de tangibilidad, es decir, mejorar las instalaciones, equipamientos e infraestructura tal como lo menciona Matsumoto (2014). Asimismo, se tiene a Loza (2022) quien que un 75.40% que representa a 285 personas indican que la calidad de servicio en la Municipalidad de San Juan Castrovirreyna es regular, un 20.90% de los usuarios (79) señalan que la calidad es mala y un 3.70% indican recibir una buena calidad de servicio, consecuentemente a su análisis se determina que la dimensión de capacidad de respuesta requiere mayor grado de énfasis debido a que un 56.08% que representa a 212 usuarios consideran que este elemento en mala, es decir que, en la Municipalidad Distrital de Castrovirreyna los servidores públicos no muestran una total disposición o voluntad de brindar ayuda a los usuarios que lo requieran, muestran ciertas dificultades al momento de cumplir con sus responsabilidades de brindar un servicio en el tiempo adecuado y procurar encontrar la solución al problema o queja que presente un usuario Duque & Chaparro (2017). Del mismo modo, Pedraja et al. (2019) señala que la calidad de servicio se basa en la concepción de un proceso en cual intervienen diferentes elementos, no solo el resultado final o producto final sino el proceso de entrega de servicio, resulta esencial saber que el servicio es brindado a un usuario, por lo tanto es quien determina que tan complaciente, regular o deficiente ha sido, es ahí donde se puede hablar de la calidad de servicio percibido desde el punto de vista del usuario; por otro lado, en refutación a nuestros resultados tenemos a Arriola, (2023) quien determino que el 71.8% de los encuestados considera que la Municipalidad de Lima Metropolitana ofrece servicios de alta calidad, esto basado en la continua capacitación al personal, buen manejo de habilidades blandas, el acceso y transparencia de los procedimientos administrativos, los elementos más valorados por los usuarios en Lima Metropolitana es la capacidad de respuesta y la empatía

son cruciales en la calidad de servicio, el 27.7% señala que la calidad es media y el 0.5% indican que ofrecen un servicio a nivel bajo; tenemos a Actuari y Garcia, (2022) quien determino que existe una relación significativa entre las variables de estudio, además identifico que el 80% de los usuarios señalan que la calidad de servicio que se brinda en la Gerencia de Desarrollo Social y Económico es alta, el 13.3 % indica que la calidad es regular y el 6.7% indica que la calidad de servicio es baja.

En relación a los resultados del objetivo específico 2, que fue identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas, y se planteó como hipótesis que el nivel de satisfacción del usuario es medio.

Como resultado del análisis se observa en la tabla 23, que de los usuarios encuestados un 74.9% señala estar en un nivel de satisfacción media, un 4.8% indica tener una satisfacción alta y por último el 0.3% señalan estar en un nivel de satisfacción baja. Estos resultados guardan relación con lo que manifiesta Molina (2021), quien desarrollo un estudio en la Municipalidad Distrital de Locroja, de cuyos resultados señala, que de sus 178 encuestados el 60.11% indican estar de acuerdo con el nivel de satisfacción percibida en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente, el 32.2% señalan estar totalmente de acuerdo, el 7.30% de los usuarios indican estar indecisos y finalmente el 0.56% dan a entender su desacuerdo con la satisfacción que percibieron en la municipalidad. Asimismo, concuerda con lo que recabo Loza (2022), quien realizó su investigación en la Municipalidad Distrital de Castrovirreyna, el 75.93% de los usuarios señala estar indiferente con la satisfacción dada su experiencia en la municipalidad, el 20.37% indica tener una pésima satisfacción percibida y el 3.70% señala que dada su experiencia considera que optima la satisfacción del usuario. Por su parte Huancollo (2018), respalda nuestros resultados mostrando en su estudio que el 95.19% de usuarios indican tener una satisfacción media, y el 4.81% de los encuestados señala tener un nivel de satisfacción baja,

Por otro lado, se tiene a Torres (2020) quien refuta los resultados obtenidos a través de su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020” presenta sus resultados a nivel descriptivo manifestando la distribución de los niveles de satisfacción del usuario señalando en la tabla 6 y figura 4, donde un 5% de los encuestados indican tener un nivel de satisfacción baja, mientras que un 35% señala tener un nivel de satisfacción media, por lo que el 60% del total de los usuarios

considerados en su muestra indica tener un alto nivel de satisfacción; tenemos a Arriola, (2023) quien identifico que el 55.6% de los usuarios encuestados tiene un alto nivel de satisfacción respecto a los servicios ofrecidos, el 35.8% señalo que tiene una satisfacción media y el 8.6% considera que tuvo un bajo nivel de satisfacción; tenemos a Actuari y Garcia, (2022) quien también identifico que el 81.7% de los usuarios considera que obtuvo un alto nivel de satisfacción, el 15% señala que la satisfacción del usuario es regular y el 3.3% indica que la satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Social y Económico.

CONCLUSIONES

Primera: Que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas, obteniendo un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.817, siendo una correlación positiva muy fuerte, es decir, que a medida que las dimensiones como la tangibilidad, confiabilidad, sensibilidad, empatía, seguridad se mejoren, mayor será el nivel de satisfacción del usuario en las dimensiones de calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativa en consecuencia, para mejorar progresivamente la calidad de servicio, es necesario la inclusión de objetivos y metas en los instrumentos de gestión asociados a estándares de calidad, asimismo, la implementación progresiva de recursos tangibles e intangibles harán posible una mejora con resultados favorables evidenciados en una buena satisfacción y confianza en la municipalidad.

Segunda: Que el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital Cabanillas es medio con un 92.8%, mientras que el 5.9% señala que la calidad de servicio percibida es alta y el 1.3% de los usuarios indican que es mala; estos resultados reflejan que los servicios que brinda la municipalidad de Cabanillas es medio; considerando cada uno de las dimensiones que compone la calidad de servicio están valorados por los usuarios como son la tangibilidad con un 77.9%, confiabilidad con un 78.8%, sensibilidad 85.0%; seguridad el 69.7% y empatía con un 61.2% indican que es de nivel medio; demostrando que estos resultados se sustentan debido a que en la municipalidad brinda un servicio parcial, no existe un compromiso de atención tal como lo requiere las necesidades de los usuarios, así como tampoco se evidencia un compromiso de la más alta jerarquía en hacer un análisis crítico de la situación y plantear algunas mejoras en los aspectos que los usuarios indican no percibir una adecuada calidad de servicio.

Tercera: Respecto al nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas se concluye en base a los resultados obtenidos que el 74.9% de usuarios tiene una satisfacción de nivel medio, el 24.8% indica tener un alto nivel de satisfacción y el 0.3% de los usuarios indica tener un nivel de satisfacción baja; considerando las dimensiones la calidad funcional con un 58.0% es de nivel medio, el 38.1% indica que el nivel es alto y el 3.9% que es de nivel bajo; la calidad técnica, un 59.9% indica es de nivel medio, el 38.4% señala que es alto y el 1.6% indica que es de nivel bajo; el valor percibido, un 76.2% indica

que es de nivel medio, mientras que el 23.5% indica que es de nivel alto y el 0.3% indica que es de nivel bajo; la confianza, un 76.5% indica que el nivel es medio, mientras que el 20.2% indica que es de nivel alto y el 3.3% señala que el nivel de confianza es de nivel bajo; las exceptivas, el 49.8% indica que es de nivel medio, el 46.9% indica que es de nivel alto y el 3.3% señala que el nivel de expectativa es bajo. Estos resultados se traducen en que los usuarios perciben una satisfacción media debido a que el servicio recibido no es del todo complaciente, es decir, que en el proceso que un usuario recibió el servicio no supero lo que este esperaba recibir, la municipalidad a través de los servidores públicos no hace un acompañamiento, asesoramiento e interacción con el usuario sobre el servicio que se brinda.

RECOMENDACIONES

Primera: Al titular de la entidad, los funcionarios y servidores públicos se recomienda asumir compromiso político para implementar acciones concretas traducidas en capacitaciones, talleres, cursos, programas especializados en las áreas de atención al usuario, estas estrategias son formen la base para mejorar la calidad de servicio y fundamentales para el cumplimiento de los objetivos institucionales, la capacitación continua es considerada como una de la soluciones que nace por la preocupación del desempeño laboral que afecta la calidad de servicio; asimismo, fomentar la participación ciudadana activa en el distrito de Cabanillas.

Segunda: Al titular de la entidad y el área de competencia del municipio diseñar presupuestos que contemplen la implementación adecuada en el aspecto de tangibilidad considerando la modernización del Estado con equipos tecnológicos, y otros respecto a la confiabilidad se recomienda implementar un plan de capacitaciones y evaluaciones a los servidores públicos, de tal manera se pueda apreciar el desempeño, la habilidad y la preparación que tienen para ocupar cargos donde se requiere ser eficientes, respecto a la sensibilidad y empatía se recomienda implementar una mesa u oficina de asesoramiento a los usuarios y orientación sobre el servicio o tramite que desea realizar, esto permitirá un mayor grado de rapidez en cuanto a los tramites y tiempos de respuesta a los usuarios y evitara la acumulación de consultas en oficinas que no corresponda el desempeño de función.

Tercera: A las áreas que trabajan con los usuarios promover e implementar planes referidos a la mejora de la confianza ciudadana y la satisfacción del usuario, se recomienda hacer evaluaciones periódicas que permitan evaluar sustancialmente las debilidades y hacer comparativas para verificar el progreso de las mejorar implementadas; así mismo se recomienda a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Cabanillas, ser partícipes de las capacitaciones y sensibilizaciones que podría implementar la municipalidad, asumiendo la responsabilidad compartida como ciudadanos respetuosos de los procedimientos en los servicios que ofrece la municipalidad y la normativa que los regula, también se podría recomendar la conformación de un comité que tenga la función de gestionar capacitaciones y asesorar en los procedimientos regulares que ofrece la municipalidad.

REFERENCIAS

- Actuari, A. S., & Garcia, L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social y Económico de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021. In *Unu*.
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5549/B6_2022_UNU_INGENIERIA_AMBIENTAL_T_2022_DEIFI_GUERRERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aiteco Consultores. (n.d.). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio* -. Retrieved November 22, 2021, from <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Ángulo, P. (1991). *Calidad de servicio del marketing a la estrategia*. (Díaz de Sa).
- Arias, J. L. (2023). tipos, alcances y diseños de investigación. *El Amazonas Noroccidental.*, 137–152. <https://doi.org/10.2307/jj.4845584.16>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia Mexico*, 63(2), 201–206.
<https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Armas, G. D. J. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes de Economía y Sociedad*, 3(1), 07–24.
<https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Arredondo, E., & Gómez, R. (2017). La calidad en los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor: El caso de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA_SD). *Mikarimi.Revista Científica Multidisciplinaria*, 3(2), 13–24.
- Arriola, A. Y. (2023). *Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de lima Metropolitana*, 2022.
- Atencio, E., & González, B. (2009). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales*, 13(1), 172–186.
<https://doi.org/10.31876/rcs.v13i1.25357>
- Calderon, J. C. (2021). Calidad de servicio administrativo y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Puno, 2019. *Tesis*, 1–111.
https://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/17743/Juan_Carlos_Calderon_Chipana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casas, J., Repullo, J. R., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación.

- Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 898–913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Celina, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfade Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572–580.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009
- Chambilla, S. E. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017. *Universidad César Vallejo*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12704/Chambilla_QSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los servicios prestados por el servicio autónomo municipal de administración tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49). <https://doi.org/10.31876/revista.v15i49.10560>
- Collanqui, K. (2020). *Percepción de calidad de servicio en los usuarios de la Sub Gerencia de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca 2019*. 28.
- Congreso de la República. (2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley N° 27658. *El Peruano*, 4.
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)
- Cordero, J. (2011). *Los servicios Públicos como derecho de los individuos*.
- Corrales, N. V. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos*. XVI(2), 511–537. <https://n9.cl/jf7cz>
- Defensoría del Pueblo. (2021). *Municipalidades lideran el ranking de las entidades más quejadas el año 2020 en Ayacucho - Gobierno del Perú*. 2021.
<https://www.gob.pe/institucion/defensoria-del-pueblo/noticias/340535-defensoria-del-pueblo-municipalidades-lideran-el-ranking-de-las-entidades-mas-quejadas-el-ano-2020-en-ayacucho>
- Del Pino, M., & Medina, A. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 24(2), 102–107. <https://bit.ly/3niIOGM>

- Deza, S. Y. (2021). *calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del archivo regional de Puno 2020*.
http://www.repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/7409/T036_70288601_T_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Duque, E., & Chaparro, C. (2017). Medición De La Percepción De La Calidad Del Servicio De Educación Por Parte De Los Estudiantes De La Uptc Duitama. *Criterio Libre*, 10(16), 159. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.16.1168>
- Fernández, G. (2018). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018. *Universidad César Vallejo*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28916/fernandez_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gallegos, J. (2015). Plan de desarrollo concertado de distrito de Cabanillas 2007-2017. *Tesis*, 105.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12303/Yana_Aydee_Quispe_Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, L. (2017). Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de hospitalización en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta- Colombia. Según el modelo SERVQUAL. *Universidad de Los Llanos*, 6, 5–9.
- Guadalupe, A. (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Comas, año 2020*. 0–3.
- Guffante, T., Guffante, F., & Chávez, P. (2016). *Investigación Científica el Proyecto de Investigación* (Universida). <https://docplayer.es/51150637-El-proyecto-de-investigacion-tania-guffante-naranjo-fernando-guffante-naranjo-patricio-chavez-hernandez.html>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. J., & Bendezu, G. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the ministry of health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620–628.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández, C. (2015). El Servicio al cliente como factor de competitividad y calidad en las empresas de servicios: Caso de las organizaciones escolares particulares. *Ciencia Administrativa*, 1, 10–20. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/02CA201401.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta edición). McGRAW-HILL / Iinteramerica Editores, S.A. DE C.V.

- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (McGRAW-HIL). <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hizo, E. J. (2021). *Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Paramonga en el año 2020*.
- Huancollo, J. (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/bitstream/handle/UNJFSC/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y> LUGAR: Huacho
- INEI. (2017). *Censos Nacionales XII de Población y VII de Vivienda, 22 de octubre del 2017, Perú: Resultados Definitivos*. Lima, octubre de 2018. <https://censos2017.inei.gob.pe/redatam/>
- Izquierdo, J. R. (2021). La Calidad De Servicio En La Administración Pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. In *Dirección De Marketing*. <http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- Lopez, P. (2004). Población Muestra Y Muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69–74. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). Marketing de Servicios: personal, tecnología y estrategia. In *Pearson Educación*.
- Loza, M. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de San Juan de Castrovirreyna, año 2021*. 138. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ce955f9c-4091-4b23-abeb-b7cf3445cca8/content>
- Luque, N. (2019). Relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción Percibido por los Usuarios en la Municipalidad Provincial de Sandía, 2017. *UPeU*, 174. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2671>
- Maguiña, R. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la municipalidad distrital de Pucusana, Lima - 2018”. *Universidad Autonoma Del Perú*, 1–115. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/402/1/ORDONEZ>

SALVATIERRA MILAGROS.pdf

- Mamani, Y. L. (2021). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Tacna-2018* (Vol. 1). <https://bit.ly/3BXwq5b>
- Martínez, L. (2018). Calidad del Servicio de Atención al Público y Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguña, Ica 2018. *Universidad Cesar Vallejo*.
- Matsumoto, R. (2014a). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 34, 181–209. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Matsumoto, R. (2014b). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 34, 181–209.
- Maydana, A. (2022). Evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo servqual del gobierno regional de Puno, 2020. *Tesis*, 1–168. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejías, A., & Manrique, S. (2013). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una Aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería Industrial*, 32(1), 43–47.
- Molina, M. L. (2021). *calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021*.
- Mora, C. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146–162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Norma Internacional ISO 9001. (2015). Norma Internacional ISO 9001. *Secretaria Central de ISO, 2015*, 1–54. www.iso.org
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2005). sistema de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. *ISO 9000, 2005*, 42. http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2015). Sistemas de Gestión de la Calidad. *ISO 9001*, 23. <http://blog.seidor.com/infraestructura/sistemas-de-gestion-valor-estrategico-de-las-organizaciones/>

- Otero, J. (2019). *Gerencia en Odontología, Ética y Marketing*. 24–27.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research [Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura]. In *Journal of Marketing* (Vol. 49, Issue 4). <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pedraja, L., Valdés, G., Riveros, I., & Santibáñez, D. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora. *Redalyc*, 44, 1–11. <https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/html/>
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. *Manual Para Mejorar La Atención a La Ciudadanía En Las Entidades de La Administración Pública*, 1–132. <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021. *Secretaría de Gestión Pública*, 73. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. *Subsecretaría de Calidad de Atención Al Ciudadano*, 54. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-Técnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Requena, M., & Serrano, G. (2007). Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento. *Universidad Católica Andrés Bello*, 59. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Reyes, Z. L. M., & Veliz, V. M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo Del Conocimiento*, 3(4), 570–591. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>
- Rocca, L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público . Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. *Universidad Nacional de La Plata*, 185. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Informacion Tecnologica*, 31(4), 221–232. <https://doi.org/10.4067/S0718->

07642020000400221

Rosales, D. N. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31086/ROSALES_TD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz, C. (2001). *Gestión de la calidad del servicio*. 5campus.Com, EN LINEA.

<https://www.ciberconta.unizar.es/LECCION/calidadserv/100.htm>

Salas, A. (2013). El municipio en el Perú. *Athina*, 0(010), 178.

<https://doi.org/10.26439/athina2013.n010.1162>

Sánchez, A. (2017). *Gente denuncia que funcionaria pública hace “uso doloso de título falso.”* <https://radiomacarena.com/gende-denuncia-corrupcion/>

Sanchez, L. K. (2021). *Percepción de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2020*.

<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/6817>

Secretaría de Gestión Pública. (2018). *Norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública*. In *Sgp* (pp. 1–46).

Silva, J. G., Macías, B. A., Tello, E., & Delgado, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85–101.

<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

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

Teresa, M. (2017). *Chorrillos: vecinos denuncian mensajes ofensivos de parte de la municipalidad | Canal N*. 2017. <https://doi.org/Canal N>

Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del Cliente*. 34(1), 20–23.

<https://www.procace.cl/demos/tmk/docs/Satisfacción al Cliente.pdf>

Torres, A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. *Universidad César Vallejo*, 12–26.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49356/Torres_RAV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valdiviezo, M. (2013). La Participación ciudadana en el Perú y los Principales mecanismos para ejercerla. *Gestión Pública y Desarrollo*, 11.

- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). Calidad de servicio: Conceptos y herramientas. In *Universidad de la Sabana*. <https://books.google.es/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Vilca, G. (2017). Percepción de los usuarios sobre la calidad de servicios en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016. *Universidad Nacional Del Altiplano*, 131. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8377/Gilberto_Vilca_Cutipa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villagómez, E. G., Sierra, D. A., & Esquinca, A. (2021). Factores críticos en la percepción de la calidad en la atención de los servicios públicos: el caso de un organismo federal descentralizado. *NovaRUA*, 13(23), 7–21. <https://doi.org/10.20983/novarua.2021.23.1>

ANEXOS

Anexo 1. Presentación del marco normativo de la investigación

El Estado peruano ha establecido diversas normas que van dirigidas a mejorar la calidad de servicio en las entidades del sector público, de las cuales se puede indicar:

- En el año 2002 se promulga la Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado donde indica en su artículo 4 que la finalidad es la obtención de mayores niveles de eficiencia en el estado, se busca una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando los recursos públicos, asimismo, en el artículo 10 y artículo 11 aduce a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, brindar servicios públicos oportunos, confiables, predecibles y a bajo costos.
- La Resolución de Secretaría de Gestión Pública 006-2019-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica 001-2019-PCM-SGP Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público que tiene como finalidad mejorar los bienes y servicios, de tal manera mejorar la calidad de vida de las personas.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público.
- El Decreto Supremo 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021” establece que el estado debe estar orientado al ciudadano cuando se asigna recursos, diseña procesos, define productos y resultados en función a las necesidades de los ciudadanos; un estado donde los funcionarios estén capacitados y sean competentes para entender y responder a las necesidades de los ciudadanos.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 establece un modelo basado en la cadena de valor público, el cual busca la comprensión de las decisiones y estrategias que adopta el Estado para resolver un determinado problema público; dentro de ellos esta los bienes y servicios que generan y los resultados esperados que logran en el bienestar de las personas y de la sociedad.

- El Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad, asimismo, la Ley 30224 Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de la Calidad, que promueve la cultura de calidad, la utilización de infraestructura de calidad, el fomento de prácticas, principios y el uso de instrumentos y mecanismos de calidad.
- La Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444, en su artículo 108.2 indica que bajo la solicitud de interés general de la colectividad pueden comunicar y obtener respuesta sobre los problemas identificados, pueden presentar sugerencias o iniciativas para mejorar la calidad de los servicios e incrementar el rendimiento u otra medida que involucre mejorar el nivel de satisfacción de la sociedad respecto de los servicios públicos.

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable 1: Calidad de servicio			Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Enfoque de investigación
<p>¿Cuál es la relación entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas?</p>	<p>Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas</p>	<p>Existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas.</p>	<p>Calidad de servicio Calidad es la producción de un servicio que genera valor para el usuario, la calidad de servicio se define como el resultado de una evaluación comparativa entre el servicio percibido y el servicio esperado. (Matsumoto, 2014a)</p> <p>Modelo SERVQUAL. Es una técnica de investigación que mide la calidad de servicio, permite conocer la percepción de los usuarios sobre el servicio brindado (Matsumoto, 2014a)</p>	<p>Tangibilidad</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Sensibilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Instalaciones, materiales, equipamiento y apariencia del personal.</p> <p>Servicio sin errores, solución de problemas, servicio prometido. Protocolos de seguridad</p> <p>Disponibilidad del personal, Tiempo de atención, cumplimiento de plazos, mejora de servicios.</p> <p>Confianza, seguridad, amabilidad, conocimiento</p> <p>Disposición horaria, paciencia, interés y comunicación.</p>	<p>Cuantitativo</p> <p>Alcance de investigación Descriptivo-Correlacional</p> <p>Diseño de investigación No experimental de corte transversal</p> <p>Población: Usuarios de la Municipalidad Distrital de Cabanillas, según el INEI 2489 personas comprendidas entre las edades 20 a 64 años.</p>

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Satisfacción del Usuario			Muestra:
			Concepto	Dimensiones	Indicadores	
¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas?	Identificar el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas.	El nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es medio.	Satisfacción del usuario La satisfacción es aquel sentimiento de complacencia, aceptación o disconformidad expresada al servicio que recibió el usuario, es el grado en que se satisfagan sus necesidades. (Kotler & Keller, 2012; Mejías & Manrique, 2013)	Calidad funcional percibida Calidad técnica percibida Valor percibido Confianza Expectativa	Solución de queja, servicio esperado, servicio satisfecho y personal con conocimiento Tiempo necesario para absolver su necesidad y servicio conforme. Transmite confianza, precios adecuados y solución de problemas. No cometer errores, preocupación por la necesidad del usuario. Servicios adaptados, atención personalizada y personal preparada.	La muestra está determinada de manera probabilística dando como resultado a 307 personas.
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas?	Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas.	El nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas es medio.				

Nota. Elaboración propia del investigador, 2023.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLAS.

Hola, buenos días/tardes. El presente cuestionario tiene por objetivo conocer su percepción acerca de los servicios que ofrece la municipalidad y la satisfacción que tiene con los mismos, esto nos ayudara a determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas. Quedo agradecido por su participación.

Instrucciones: Se presenta a continuación una seria de preguntas, lea detenidamente y marque con una X según su criterio de calificación, use la siguiente escala 1,2, 3, 4 y 5.

Escala				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Edad:

Género: (1) Masculino

(2) Femenino

V1	CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	¿Las instalaciones de la municipalidad son adecuadas y visualmente agradables?					
2	¿La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos?					
3	¿Los medios de comunicación que utiliza la municipalidad para ofrecer servicios son adecuados (Facebook, afiches, gigantografía y otros)?					
4	¿La presentación personal de los trabajadores de la					

	municipalidad es la adecuada (uniformada, culta, etc.)?					
Confiabilidad		1	2	3	4	5
5	¿Los trabajadores de la municipalidad muestran interés en solucionar problemas de los usuarios?					
6	¿En los trámites que a realizado o servicios que a recibido se cometieron errores o confusiones?					
7	¿El personal de la municipalidad cumple con lo que indica o promete hacer, sea en el proceso de trámite, tiempo u otras actividades?					
8	¿Los trabajadores de la municipalidad desempeñan y cumplen con sus funciones de manera adecuada?					
9	¿Los trabajadores de la municipalidad demuestran estar capacitados para ofrecer un servicio o tramite eficiente?					
Sensibilidad		1	2	3	4	5
10	¿El personal de la municipalidad está en la disposición para brindar un trámite o servicio rápido y efectivo?					
11	¿Si tuvo algún problema o duda, el personal de la municipalidad le atendió en el tiempo prudente?					
12	¿Los trámites Administrativos en la municipalidad cumplen con los plazos indicados en la norma?					
13	¿La municipalidad implementa mejoras en el servicio que brinda?					
Seguridad		1	2	3	4	5
14	¿Es seguro y confiable realizar trámites en la municipalidad?					
15	¿El personal de la municipalidad es amable y respetuoso durante la atención al ciudadano?					
16	¿El comportamiento de los trabajadores de la municipalidad generan confianza para realizar trámites o usar algún servicio?					
17	¿El personal de la municipalidad tiene suficiente conocimiento para responder a mis preguntas e inquietudes?					

Empatía		1	2	3	4	5
18	¿El personal de la municipalidad se preocupa por atender las solicitudes de los usuarios?					
19	¿La municipalidad ofrece información y atención personalizada?					
20	¿Los trabajadores de la municipalidad están en la disponibilidad de brindar orientación al usuario sobre el procedimiento que debe realizar?					
21	¿El personal de la municipalidad comprende sus necesidades o lo que usted le solicita?					
22	¿El personal de la municipalidad cumple con los horarios de atención?					

V2	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1	2	3	4	5
Calidad funcional percibida		1	2	3	4	5
1	¿El personal de la municipalidad ha solucionado satisfactoriamente mi problema, duda o quejas?					
2	¿La municipalidad le a brindado el servicio que usted esperaba recibir?					
3	¿Usted se siente satisfecho con la atención que recibió en la municipalidad?					
4	¿El personal de la municipalidad conoce los interés y necesidades del ciudadano?					
Calidad técnica percibida		1	2	3	4	5
5	¿Usted ha observado mejoras en el servicio que brinda la municipalidad?					
6	¿En la municipalidad la calidad de servicio que se ofrece es buena?					
7	¿Usted está conforme con el servicio recibido en la municipalidad?					

8	¿Los equipos tecnológicos empleados para el servicio son los adecuados?					
9	¿El desempeño de los trabajadores de la municipalidad demuestra profesionalismo y preparación?					
Valor percibido		1	2	3	4	5
10	¿El trato del personal de la municipalidad transmite confianza para continuar el trámite o uso del servicio?					
11	¿La calidad del servicio recibido es la adecuada dadas las tasas y tarifas a pagar?					
12	¿Las tasas y tarifas de la municipalidad son las adecuadas a comparación de otras opciones?					
13	¿El personal escucha adecuadamente y da solución a los problemas bajo un lenguaje amigable?					
Confianza		1	2	3	4	5
14	¿Cree Ud. ¿Que tendrá problemas e inconvenientes al hacer un trámite o uso de un servicio en la municipalidad?					
15	¿Usted considera que puede hacer con total confianza sus trámites en la municipalidad?					
16	¿Usted recomendaría hacer uso del servicio que brinda la municipalidad?					
17	¿La municipalidad es innovadora y con visión a futuro?					
Expectativa		1	2	3	4	5
18	¿El servicio que brinda la municipalidad se adapta a las necesidades que tienen los usuarios?					
19	¿La personal conoce acerca del servicio que brinda la municipalidad y orienta adecuadamente?					
20	¿Los trabajadores de la municipalidad son claros con las explicaciones acerca del servicio que brinda o sobre aquello que Ud. pregunto?					

Anexo 4. Solicitud de validación de instrumento al experto N° 1

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Dra. Ingrid Rossana Rodríguez chokewanca

DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Yo Paolo Mijail Calle Quispe, identificado con DNI N° 70679831, código universitario Nro. 7270679831, en mi calidad de estudiante de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca. Ante usted me presento con el debido respeto y expongo lo siguiente:

Que, siendo imprescindible la validación de los instrumentos de recolección de datos (Encuesta/Cuestionario) el mismo que será utilizado en mi trabajo de investigación titulado: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLAS”** y en conocimiento de su trayectoria investigativa me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su amable colaboración como juez experto para realizar la validación del instrumento en mención, referente a las variables de investigación **Calidad de servicio y satisfacción del usuario**, para ello adjunto los siguientes documentos:

- Matriz de consistencia.
- Validación de instrumento.
- Cuestionario.

POR LO MANIFESTADO

Le agradezco anticipadamente los aportes en cuanto a la evaluación del presente instrumento, ya que el mismo ayudara significativamente a garantizar la calidad del levantamiento de información para el trabajo de investigación.

Juliaca, 19 de abril del 2022.



PAOLO MIJAIL CALLE QUISPE
CÓDIGO: 7270679831
Correo: pm.calleq@unaj.edu.pe
Cel: 990956983



Anexo 5. Validación de instrumentos por el experto N° 1

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

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD

DISTRITAL DE CABANILLAS

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : INGRID ROSSANA RODRIGUEZ CUOKEWANCA
 1.2. CARGO ACTUAL : DOCENTE UWAJ
 1.3. GRADO ACADÉMICO : DOCTORA
 1.4. TÍTULO PROFESIONAL : LICENCIADO EN ADMINISTRACION
 1.5. FECHA DE VALIDACIÓN : 15 MAYO 2022

II. INDICACIONES:

Señor especialista estaré muy agradecido con el apoyo para la validación del instrumento de recolección de datos. Se le solicita que realice un riguroso análisis de las preguntas y determine la puntuación según la valoración que considere.

Escala				
1	2	3	4	5
MUY INACEPTABLE	INACEPTABLE	REGULARMENTE ACEPTABLE	ACEPTABLE	MUY ACEPTABLE

V1	CALIDAD DE SERVICIO					
Tangibilidad			Valoración			
1	¿Las instalaciones de la Municipalidad son visualmente agradables y cómodos?	1	2	3	4	5
2	¿La Municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos?	1	2	3	4	5
3	¿Los materiales de comunicación que utiliza la Municipalidad para la prestación de servicios son visualmente atractivos?	1	2	3	4	5
4	¿La apariencia física del personal de la Municipalidad es adecuada (uniformada, culta, etc.)?	1	2	3	4	5
Confiabilidad			Valoración			
5	¿El personal de la Municipalidad muestra un verdadero interés en solucionar los problemas?	1	2	3	4	5
6	¿En los trámites administrativos realizados en la Municipalidad se llegan a cometer errores?	1	2	3	4	5
7	¿El personal de la Municipalidad cumple con lo que indica o promete hacer, sea en el tiempo u otras actividades?	1	2	3	4	5
8	¿La Municipalidad desempeña sus servicios de manera correcta en la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez?	1	2	3	4	5
9	¿El personal implementa adecuadamente los protocolos de bioseguridad (uso de mascarilla, distanciamiento y otros) ?	1	2	3	4	5
Sensibilidad			Valoración			

10	¿El personal de la Municipalidad está en la disposición para brindar un servicio rápido?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
11	¿El personal emplea el tiempo adecuado para brindar el servicio?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
12	¿Los trámites Administrativos en la Municipalidad cumplen con los plazos indicados en la norma?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
13	¿La Municipalidad implementa mejoras en el servicio que brinda?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
Seguridad		Valoración				
14	¿Es seguro realizar trámites en la Municipalidad?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
15	¿El personal de la Municipalidad es amable durante la atención al ciudadano?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
16	¿Las competencias y destrezas del personal de la Municipalidad generan confianza para realizar trámites?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
17	¿El personal de la Municipalidad tiene suficiente conocimiento para responder a mis preguntas e inquietudes?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
Empatía		Valoración				
18	¿El personal de la Municipalidad hace el debido procedimiento a las solicitudes de los usuarios?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
19	¿La Municipalidad ofrece información y atención personalizada?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
20	¿El personal de la Municipalidad está en la disponibilidad brindar orientación al usuario sobre el procedimiento a realizarse?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
21	¿El personal de la Municipalidad tiene la habilidad de comprender las necesidades del usuario?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
22	¿La Municipalidad tiene un adecuado horario de atención?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
PUNTAJE PARCIAL				9	24	65
PUNTAJE TOTAL		98				

Coefficiente de valorización porcentual, C = 89 %


III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

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

Lugar y fecha: Julpaca, 15 MAYO 2022


 Ingrid R. Cordero
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Sello y firma del experto
 DNI N° 29798863
 N° celular: 930459887

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

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: JUICIO DE EXPERTO
TITULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE CABANILLAS.
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : INGRID ROSSANA RODRIGUEZ CROQUEBANCA
 1.2. CARGO ACTUAL : DOCENTE UNAJ
 1.3. GRADO ACADÉMICO : DOCTORA
 1.4. TÍTULO PROFESIONAL : LICENCIADO EN ADMINISTRACION
 1.5. FECHA DE VALIDACIÓN : 15 MAYO 2022

II. INDICACIONES

Señor especialista estaré muy agradecido con el apoyo para la validación del instrumento de recolección de datos. Se le solicita que realice un riguroso análisis de las preguntas y determine la puntuación según la valoración que considere.

V2	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1	2	3	4	5
Calidad funcional percibida		VALORACION				
1	¿El personal de la Municipalidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?	1	2	3	4	X
2	¿La Municipalidad brindo el servicio que usted esperaba?	1	2	3	4	X
3	¿Usted se siente satisfecho con la atención que recibió en la Municipalidad?	1	2	3	4	X
4	¿El personal de la Municipalidad conoce los intereses y necesidades del ciudadano?	1	2	3	X	5
Calidad técnica percibida		VALORACION				
5	¿Usted observo mejoras en el servicio que brinda la Municipalidad?	1	2	3	4	X
6	¿La Municipalidad toma acciones para mejorar el servicio brindado?	1	2	3	X	5
7	¿Usted está conforme con el servicio recibido en la Municipalidad?	1	2	3	X	5
8	¿Los equipos tecnológicos empleados para el servicio son los adecuados?	1	2	3	X	5
9	¿El desempeño del personal que brinda el servicio es técnico y profesional?	1	2	3	X	5
Valor percibido		VALORACION				

10	¿El trato del personal de la Municipalidad transmite confianza para el desarrollo de nuestros intereses?	1	2	3	X	5
11	¿La calidad del servicio recibido es la adecuada dadas las tasas y tarifas a pagar?	1	2	3	X	5
12	¿Las tasas y tarifas de la Municipalidad son las adecuadas a comparación de otras opciones?	1	2	3	4	X
13	¿El personal escucha adecuadamente y da solución a los problemas bajo un lenguaje amigable?	1	2	3	4	X
Confianza		VALORACION				
14	¿Al hacer uso de un servicio en la Municipalidad sabe Ud. que no tendrá problemas e inconvenientes?	1	2	3	X	5
15	¿Usted considera que puede hacer con total confianza sus trámites en la Municipalidad?	1	2	3	X	5
16	¿Usted recomendaría hacer uso del servicio que brinda la Municipalidad?	1	2	3	4	X
17	¿La Municipalidad es innovadora y con visión a futuro?	1	2	3	X	5
Expectativa		VALORACION				
18	¿El servicio que brinda la Municipalidad se adapta a las necesidades que tienen los usuarios?	1	2	3	4	X
19	¿La personal conoce acerca del servicio que brinda la Municipalidad y orienta adecuadamente?	1	2	3	4	X
20	¿El personal es claro con las explicaciones acerca del servicio que brinda?	1	2	3	4	X
PUNTAJE PARCIAL					40	50
PUNTAJE TOTAL		90				

Coefficiente de valoración, C= 82 %

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

IV. RESOLUCION

- a) Aprobado (C> 75%) X
- b) Desaprobado (C> 75%)

Lugar y fecha: Juliaca 15 Mayo 2022


 Ingrid R. Rodríguez Chokewanca
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 Sello y firma del experto
 DNI N° 29728869
 N° de celular: 980459887


Anexo 6. Solicitud de validación de instrumento al experto N° 2

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Dr. Rudy Álvaro Arpasi Pancca

DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA



41960075
19-04-2022

Yo Paolo Mijail Calle Quispe, identificado con DNI N° 70679831, código universitario Nro. 7270679831, en mi calidad de estudiante de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca. Ante usted me presento con el debido respeto y expongo lo siguiente:


Que, siendo imprescindible la validación de los instrumentos de recolección de datos (Encuesta/Cuestionario) el mismo que será utilizado en mi trabajo de investigación titulado: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLAS”** y en conocimiento de su trayectoria investigativa me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su amable colaboración como juez experto para realizar la validación del instrumento en mención, referente a las variables de investigación **Calidad de servicio y satisfacción del usuario**, para ello adjunto los siguientes documentos:

- Matriz de consistencia.
- Validación de instrumento.
- Cuestionario.

POR LO MANIFESTADO

Le agradezco anticipadamente los aportes en cuanto a la evaluación del presente instrumento, ya que el mismo ayudara significativamente a garantizar la calidad del levantamiento de información para el trabajo de investigación.

Juliaca, 19 de abril del 2022.



PAOLO MIJAIL CALLE QUISPE
CÓDIGO: 7270679831
Correo: pm.calleq@unaj.edu.pe
Cel: 990956983

Anexo 7. Validación de instrumentos por el experto N° 2

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

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD
 DISTRITAL DE CABANILLAS

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : RUDY ALVARO ARPASI PANCCA
 1.2. CARGO ACTUAL : DOCENTE
 1.3. GRADO ACADÉMICO : DOCTOR
 1.4. TÍTULO PROFESIONAL : INGENIERO ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
 1.5. FECHA DE VALIDACIÓN : 25 ABRIL 2022

II. INDICACIONES:

Señor especialista estaré muy agradecido con el apoyo para la validación del instrumento de recolección de datos. Se le solicita que realice un riguroso análisis de las preguntas y determine la puntuación según la valoración que considere.

Escala				
1	2	3	4	5
MUY INACEPTABLE	INACEPTABLE	REGULARMENTE ACEPTABLE	ACEPTABLE	MUY ACEPTABLE

V1	CALIDAD DE SERVICIO					
Tangibilidad			Valoración			
1	¿Las instalaciones de la Municipalidad son visualmente agradables y cómodos?	1	2	3	4X	5
2	¿La Municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos?	1	2	3	4	5X
3	¿Los materiales de comunicación que utiliza la Municipalidad para la prestación de servicios son visualmente atractivos?	1	2	3	4	5X
4	¿La apariencia física del personal de la Municipalidad es adecuada (uniformada, culta, etc.)?	1	2	3	4	5X
Confiabilidad			Valoración			
5	¿El personal de la Municipalidad muestra un verdadero interés en solucionar los problemas?	1	2	3	4X	5
6	¿En los trámites administrativos realizados en la Municipalidad se llegan a cometer errores?	1	2	3	4	5X
7	¿El personal de la Municipalidad cumple con lo que indica o promete hacer, sea en el tiempo u otras actividades?	1	2	3	4	5X
8	¿La Municipalidad desempeña sus servicios de manera correcta en la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez?	1	2	3	4X	5
9	¿El personal implementa adecuadamente los protocolos de bioseguridad (uso de mascarilla, distanciamiento y otros) ?	1	2	3	4X	5
Sensibilidad			Valoración			

10	¿El personal de la Municipalidad está en la disposición para brindar un servicio rápido?	1	2	3	4X	5
11	¿El personal emplea el tiempo adecuado para brindar el servicio?	1	2	3	4	5X
12	¿Los trámites Administrativos en la Municipalidad cumplen con los plazos indicados en la norma?	1	2	3	4	5X
13	¿La Municipalidad implementa mejoras en el servicio que brinda?	1	2	3	4	5X
Seguridad		Valoración				
14	¿Es seguro realizar trámites en la Municipalidad?	1	2	3	4	5X
15	¿El personal de la Municipalidad es amable durante la atención al ciudadano?	1	2	3	4	5X
16	¿Las competencias y destrezas del personal de la Municipalidad generan confianza para realizar trámites?	1	2	3	4X	5
17	¿El personal de la Municipalidad tiene suficiente conocimiento para responder a mis preguntas e inquietudes?	1	2	3	4	5X
Empatía		Valoración				
18	¿El personal de la Municipalidad hace el debido procedimiento a las solicitudes de los usuarios?	1	2	3	4X	5
19	¿La Municipalidad ofrece información y atención personalizada?	1	2	3	4	5X
20	¿El personal de la Municipalidad está en la disponibilidad brindar orientación al usuario sobre el procedimiento a realizarse?	1	2	3	4	5X
21	¿El personal de la Municipalidad tiene la habilidad de comprender las necesidades del usuario?	1	2	3	4	5X
22	¿La Municipalidad tiene un adecuado horario de atención?	1	2	3	4	5X
PUNTAJE PARCIAL					28	45
PUNTAJE TOTAL		103				

Coefficiente de valorización porcentual, C = 94%

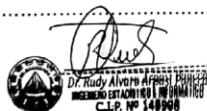
III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

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

Lugar y fecha:



Sello y firma del experto

DNI N°

N° celular:

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

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD
 DISTRITAL DE CABANILLAS

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : RUDY AVARO ARPASI PANCCA
- 1.2. CARGO ACTUAL : DOCENTE
- 1.3. GRADO ACADÉMICO : DOCTOR
- 1.4. TÍTULO PROFESIONAL : INGENIERO ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
- 1.5. FECHA DE VALIDACIÓN : 25 ABRIL DEL 2022

II. INDICACIONES:

Señor especialista estaré muy agradecido con el apoyo para la validación del instrumento de recolección de datos. Se le solicita que realice un riguroso análisis de las preguntas y determine la puntuación según la valoración que considere.

V2	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1	2	3	4	5
-	ITEMS	-	-	-	-	-
-	Calidad funcional percibida	Valoración				
1	¿El personal de la Municipalidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?	1	2	3	4	5X
2	¿La Municipalidad brindo el servicio que usted esperaba?	1	2	3	4	5X
3	¿Usted se siente satisfecho con la atención que recibió en la Municipalidad?	1	2	3	4X	5
4	¿El personal de la Municipalidad conoce los interés y necesidades del ciudadano?	1	2	3	4	5X
	Calidad técnica percibida	Valoración				
5	¿Usted observo mejoras en el servicio que brinda la Municipalidad?	1	2	3	4	5X
6	¿La Municipalidad toma acciones para mejorar el servicio brindado?	1	2	3	4X	5
7	¿Usted está conforme con el servicio recibido en la Municipalidad?	1	2	3	4X	5
8	¿Los equipos tecnológicos empleados para el servicio son los adecuados?	1	2	3	4	5X
9	¿El desempeño del personal que brinda el servicio es técnico y profesional?	1	2	3	4X	5
	Valor percibido	Valoración				
10	¿El trato del personal de la Municipalidad transmite confianza para el desarrollo de nuestros intereses?	1	2	3	4	5X

11	¿La calidad del servicio recibido es la adecuada dadas las tasas y tarifas a pagar?	1	2	3	4X	5
12	¿Las tasas y tarifas de la Municipalidad son las adecuadas a comparación de otras opciones?	1	2	3	4	5X
13	¿El personal escucha adecuadamente y da solución a los problemas bajo un lenguaje amigable?	1	2	3	4	5X
Confianza		Valoración				
14	¿Al hacer uso de un servicio en la Municipalidad sabe Ud. que no tendrá problemas e inconvenientes?	1	2	3	4	5X
15	¿Usted considera que puede hacer con total confianza sus trámites en la Municipalidad?	1	2	3	4	5X
16	¿Usted recomendaría hacer uso del servicio que brinda la Municipalidad?	1	2	3	4X	5
17	¿La Municipalidad es innovadora y con visión a futuro?	1	2	3	4	5X
Expectativa		Valoración				
18	¿El servicio que brinda la Municipalidad se adapta a las necesidades que tienen los usuarios?	1	2	3	4	5X
19	¿La personal conoce acerca del servicio que brinda la Municipalidad y orienta adecuadamente?	1	2	3	4X	5
20	¿El personal es claro con las explicaciones acerca del servicio que brinda?	1	2	3	4	5X
PUNTAJE PARCIAL					28	65
PUNTAJE TOTAL						

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \underline{93\%}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

- c. Aprobado (C ≥ 75%)
 d. Desaprobado (C < 75%)

X

Lugar y fecha:



Dr. Rudy Alvarado Arzopel Paredes
 INGENIERO ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
 C.I.P. N° 12718

Sello y firma del experto
 DNI N°: 41960075
 N° celular: 951444999

Anexo 8. Solicitud de validación de instrumento al experto N° 3

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Dr. Vitaliano Enríquez Mamani

DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Yo Paolo Mijail Calle Quispe, identificado con DNI N° 70679831, código universitario Nro. 7270679831, en mi calidad de estudiante de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca. Ante usted me presento con el debido respeto y expongo lo siguiente:


Que, siendo imprescindible la validación de los instrumentos de recolección de datos (Encuesta/Cuestionario) el mismo que será utilizado en mi trabajo de investigación titulado: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLAS”** en conocimiento de su trayectoria investigativa me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su amable colaboración como juez experto para realizar la validación del instrumento en mención, referente a las variables de investigación **Calidad de servicio y satisfacción del usuario**, para ello adjunto los siguientes documentos:

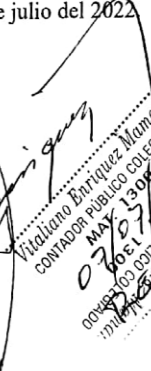
- Matriz de consistencia.
- Validación de instrumento.
- Cuestionario.

POR LO MANIFESTADO

Le agradezco anticipadamente los aportes en cuanto a la evaluación del presente instrumento, ya que el mismo ayudara significativamente a garantizar la calidad del levantamiento de información para el trabajo de investigación.

Juliaca, de julio del 2022


PAOLO MIJAIL CALLE QUISPE
CÓDIGO: 7270679831
Correo: pm.calleg@unaj.edu.pe
Cel: 990956983


Vitaliano Enríquez Mamani
CONTRADOR PÚBLICO COLEGIO
07097122
MAY 13 2022
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Anexo 9. Validación de instrumentos por el experto N° 3

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

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: JUICIO DE EXPERTO

TITULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD
 DISTRITAL DE CABANILLAS

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : DR. VITALIANO ENRIQUEZ MAMANI
 1.2. CARGO ACTUAL : DOCENTE - UNAJ
 1.3. GRADO ACADÉMICO : DOCTOR
 1.4. TITULO PROFESIONAL : CONTADOR PÚBLICO
 1.5. FECHA DE VALIDACIÓN : 07/07/2022

II. INDICACIONES:

Señor especialista estaré muy agradecido con el apoyo para la validación del instrumento de recolección de datos. Se le solicita que realice un riguroso análisis de las preguntas y determine la puntuación según la valoración que considere.

Escala				
1	2	3	4	5
MUY INACEPTABLE	INACEPTABLE	REGULARMENTE ACEPTABLE	ACEPTABLE	MUY ACEPTABLE

V1	CALIDAD DE SERVICIO					
Tangibilidad		Valoración				
1	¿Las instalaciones de la Municipalidad son visualmente agradables y cómodos?	1	2	3	4	5
2	¿La Municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos?	1	2	3	4	5
3	¿Los materiales de comunicación que utiliza la Municipalidad para la prestación de servicios son visualmente atractivos?	1	2	3	4	5
4	¿La apariencia física del personal de la Municipalidad es la adecuada (uniformada, culta, etc.)?	1	2	3	4	5
Confiabilidad		Valoración				
5	¿El personal de la Municipalidad muestra un verdadero interés en solucionar los problemas?	1	2	3	4	5
6	¿En los trámites administrativos realizados en la Municipalidad se llegan a cometer errores?	1	2	3	4	5
7	¿El personal de la Municipalidad cumple con lo que indica o promete hacer, sea en el proceso de atención, tiempo u otras actividades?	1	2	3	4	5
8	¿La Municipalidad desempeña sus servicios de manera correcta en la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez?	1	2	3	4	5
9	¿El personal implementa adecuadamente los protocolos de bioseguridad (uso de mascarilla, distanciamiento y otros) ?	1	2	3	4	5

Sensibilidad		Valoración				
10	¿El personal de la Municipalidad está en la disposición para brindar un servicio rápido?	1	2	3	4	5 ^X
11	¿El personal emplea el tiempo adecuado para brindar el servicio?	1	2	3	4 ^X	5
12	¿Los trámites Administrativos en la Municipalidad cumplen con los plazos indicados en la norma?	1	2	3	4 ^X	5
13	¿La Municipalidad implementa mejoras en el servicio que brinda?	1	2	3	4	5 ^X
Seguridad		Valoración				
14	¿Es seguro realizar trámites en la Municipalidad?	1	2	3	4	5 ^X
15	¿El personal de la Municipalidad es amable durante la atención al ciudadano?	1	2	3	4	5 ^X
16	¿Las competencias y destrezas del personal de la Municipalidad generan confianza para realizar trámites?	1	2	3	4	5 ^X
17	¿El personal de la Municipalidad tiene suficiente conocimiento para responder a mis preguntas e inquietudes?	1	2	3	4 ^X	5
Empatía		Valoración				
18	¿El personal de la Municipalidad hace el debido procedimiento a las solicitudes de los usuarios?	1	2	3	4	5 ^X
19	¿La Municipalidad ofrece información y atención personalizada?	1	2	3	4	5 ^X
20	¿El personal de la Municipalidad está en la disponibilidad brindar orientación al usuario sobre el procedimiento a realizarse?	1	2	3	4 ^X	5
21	¿El personal de la Municipalidad tiene la habilidad de comprender las necesidades del usuario?	1	2	3	4	5 ^X
22	¿La Municipalidad tiene un adecuado horario de atención?	1	2	3	4	5 ^X
PUNTAJE PARCIAL					32	70
PUNTAJE TOTAL		102				

Coefficiente de valorización porcentual, C = 92 %

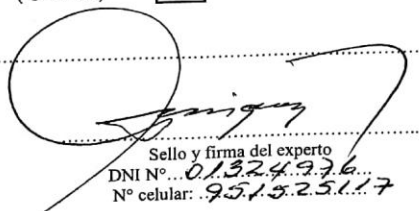
III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

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

Lugar y fecha:


 Sello y firma del experto
 DNI N°... 01324936...
 N° celular: 951325117

Vitaliano Enriquez Mamani
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. 1300

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

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: JUICIO DE EXPERTO

TITULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD
 DISTRITAL DE CABANILLAS

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : *DR. VICTORIANO ENRIQUEZ MAMANI*
 1.2. CARGO ACTUAL : *DOCENTE - UNMSJ*
 1.3. GRADO ACADÉMICO : *DOCTOR*
 1.4. TÍTULO PROFESIONAL : *CONTADOR PÚBLICO*
 1.5. FECHA DE VALIDACIÓN : *07/07/2022*

II. INDICACIONES:

Señor especialista estaré muy agradecido con el apoyo para la validación del instrumento de recolección de datos. Se le solicita que realice un riguroso análisis de las preguntas y determine la puntuación según la valoración que considere.

V2	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1	2	3	4	5
-	ITEMS	-	-	-	-	-
-	Calidad funcional percibida	Valoración				
1	¿El personal de la Municipalidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?	1	2	3	4 X	5
2	¿La Municipalidad brindo el servicio que usted esperaba?	1	2	3	4	5 X
3	¿Usted se siente satisfecho con la atención que recibió en la Municipalidad?	1	2	3	4 X	5
4	¿El personal de la Municipalidad conoce los interés y necesidades del ciudadano?	1	2	3	4 X	5
	Calidad técnica percibida	Valoración				
5	¿Usted observo mejoras en el servicio que brinda la Municipalidad?	1	2	3	4	5 X
6	¿La Municipalidad toma acciones para mejorar el servicio brindado?	1	2	3	4 X	5
7	¿Usted está conforme con el servicio recibido en la Municipalidad?	1	2	3	4 X	5
8	¿Los equipos tecnológicos empleados para el servicio son los adecuados?	1	2	3	4 X	5
9	¿El desempeño del personal que brinda el servicio es técnico y profesional?	1	2	3	4	5 X
	Valor percibido	Valoración				
10	¿El trato del personal de la Municipalidad transmite confianza para el desarrollo de nuestros intereses?	1	2	3	4 X	5

11	¿La calidad del servicio recibido es la adecuada dadas las tasas y tarifas a pagar?	1	2	3	4	5
12	¿Las tasas y tarifas de la Municipalidad son las adecuadas a comparación de otras opciones?	1	2	3	4	5
13	¿El personal escucha adecuadamente y da solución a los problemas bajo un lenguaje amigable?	1	2	3	4	5
Confianza		Valoración				
14	¿Al hacer uso de un servicio en la Municipalidad sabe Ud. que no tendrá problemas e inconvenientes?	1	2	3	4	5
15	¿Usted considera que puede hacer con total confianza sus trámites en la Municipalidad?	1	2	3	4	5
16	¿Usted recomendaría hacer uso del servicio que brinda la Municipalidad?	1	2	3	4	5
17	¿La Municipalidad es innovadora y con visión a futuro?	1	2	3	4	5
Expectativa		Valoración				
18	¿El servicio que brinda la Municipalidad se adapta a las necesidades que tienen los usuarios?	1	2	3	4	5
19	¿La personal conoce acerca del servicio que brinda la Municipalidad y orienta adecuadamente?	1	2	3	4	5
20	¿El personal es claro con las explicaciones acerca del servicio que brinda?	1	2	3	4	5
PUNTAJE PARCIAL					44	45
PUNTAJE TOTAL		89				

Coefficiente de valorización porcentual, C = 89 %.

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

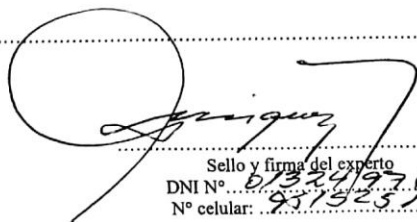
.....

IV. RESOLUCIÓN

- c. Aprobado (C ≥ 75%)
 d. Desaprobado (C < 75%)

X

Lugar y fecha:


 Sello y firma del experto
 DNI N°
 N° celular:

Vitaliano Enriquez Mamani
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. 1300

Anexo 10. Solicitud de validación de instrumento al experto N° 4

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Dr. Juan Mauricio Pilco Churata

DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Yo Paolo Mijail Calle Quispe, identificado con DNI N° 70679831, código universitario Nro. 7270679831, en mi calidad de estudiante de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca. Ante usted me presento con el debido respeto y expongo lo siguiente:

Que, siendo imprescindible la validación de los instrumentos de recolección de datos (Encuesta/Cuestionario) el mismo que será utilizado en mi trabajo de investigación titulado: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLAS”** y en conocimiento de su trayectoria investigativa me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su amable colaboración como juez experto para realizar la validación del instrumento en mención, referente a las variables de investigación **Calidad de servicio y satisfacción del usuario**, para ello adjunto los siguientes documentos:

- Matriz de consistencia.
- Validación de instrumento.
- Cuestionario.

POR LO MANIFESTADO

Le agradezco anticipadamente los aportes en cuanto a la evaluación del presente instrumento, ya que el mismo ayudara significativamente a garantizar la calidad del levantamiento de información para el trabajo de investigación.

Juliaca, 19 de abril del 2022.



PAOLO MIJAIL CALLE QUISPE
CÓDIGO: 7270679831
Correo: pm.calleg@unaj.edu.pe
Cel: 990956983



Recibido 19-04-2022
hora: 4:45 pm

Anexo 11. Validación de instrumentos por el experto N° 4

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

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: JUICIO DE EXPERTO

TITULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD
 DISTRITAL DE CABANILLAS

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : *Juan Mauricio Pilsos Churata.*
 1.2. CARGO ACTUAL : *Docente Contratado*
 1.3. GRADO ACADÉMICO : *Doctor*
 1.4. TITULO PROFESIONAL : *Licenciado en Administración de Empresas.*
 1.5. FECHA DE VALIDACIÓN : *20-04-2022*

II. INDICACIONES:

Señor especialista estaré muy agradecido con el apoyo para la validación del instrumento de recolección de datos. Se le solicita que realice un riguroso análisis de las preguntas y determine la puntuación según la valoración que considere.

Escala				
1	2	3	4	5
MUY INACEPTABLE	INACEPTABLE	REGULARMENTE ACEPTABLE	ACEPTABLE	MUY ACEPTABLE

V1	CALIDAD DE SERVICIO					
Tangibilidad		Valoración				
1	¿Las instalaciones de la Municipalidad son visualmente agradables y cómodos?	1	2	3	4	5
2	¿La Municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos?	1	2	3	4	5
3	¿Los materiales de comunicación que utiliza la Municipalidad para la prestación de servicios son visualmente atractivos?	1	2	3	4	5
4	¿la apariencia física del personal de la Municipalidad es adecuada (uniformada, culta, etc.)?	1	2	3	4	5
Confiability		Valoración				
5	¿El personal de la Municipalidad muestra un verdadero interés en solucionar los problemas?	1	2	3	4	5
6	¿En los trámites administrativos realizados en la Municipalidad se llegan a cometer errores?	1	2	3	4	5
7	¿El personal de la Municipalidad cumple con lo que indica o promete hacer, sea en el tiempo u otras actividades?	1	2	3	4	5
8	¿La Municipalidad desempeña sus servicios de manera correcta en la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez?	1	2	3	4	5
9	¿El personal implementa adecuadamente los protocolos de bioseguridad (uso de mascarilla, distanciamiento y otros) ?	1	2	3	4	5
Sensibilidad		Valoración				

10	¿El personal de la Municipalidad está en la disposición para brindar un servicio rápido?	1	2	3	4	5
11	¿El personal emplea el tiempo adecuado para brindar el servicio?	1	2	3	4	5
12	¿Los trámites Administrativos en la Municipalidad cumplen con los plazos indicados en la norma?	1	2	3	4	5
13	¿La Municipalidad implementa mejoras en el servicio que brinda?	1	2	3	4	5
Seguridad		Valoración				
14	¿Es seguro realizar trámites en la Municipalidad?	1	2	3	4	5
15	¿El personal de la Municipalidad es amable durante la atención al ciudadano?	1	2	3	4	5
16	¿Las competencias y destrezas del personal de la Municipalidad generan confianza para realizar trámites?	1	2	3	4	5
17	¿El personal de la Municipalidad tiene suficiente conocimiento para responder a mis preguntas e inquietudes?	1	2	3	4	5
Empatía		Valoración				
18	¿El personal de la Municipalidad hace el debido procedimiento a las solicitudes de los usuarios?	1	2	3	4	5
19	¿La Municipalidad ofrece información y atención personalizada?	1	2	3	4	5
20	¿El personal de la Municipalidad está en la disponibilidad brindar orientación al usuario sobre el procedimiento a realizarse?	1	2	3	4	5
21	¿El personal de la Municipalidad tiene la habilidad de comprender las necesidades del usuario?	1	2	3	4	5
22	¿La Municipalidad tiene un adecuado horario de atención?	1	2	3	4	5
PUNTAJE PARCIAL					36	65
PUNTAJE TOTAL		101				

Coefficiente de valorización porcentual, C = 91%

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

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

Lugar y fecha:



Sello y firma del experto
 DNI N°... 0.2.4.2.9.6.1.2.....
 N° celular: 9.51699313

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

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD
 DISTRITAL DE CABANILLAS

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : *JUAN MAURICIO PILCO CHURATA*
 1.2. CARGO ACTUAL : *DOCENTE CONTRATADO*
 1.3. GRADO ACADÉMICO : *DOCTOR*
 1.4. TÍTULO PROFESIONAL : *Almagado en Administración de Empresas*
 1.5. FECHA DE VALIDACIÓN : *20-04-2022*

II. INDICACIONES:

Señor especialista estaré muy agradecido con el apoyo para la validación del instrumento de recolección de datos. Se le solicita que realice un riguroso análisis de las preguntas y determine la puntuación según la valoración que considere.

V2	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1	2	3	4	5
-	ITEMS	-	-	-	-	-
-	Calidad funcional percibida	Valoración				
1	¿El personal de la Municipalidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?	1	2	3	4X	5
2	¿La Municipalidad brindo el servicio que usted esperaba?	1	2	3	4	5X
3	¿Usted se siente satisfecho con la atención que recibió en la Municipalidad?	1	2	3	4	5X
4	¿El personal de la Municipalidad conoce los interés y necesidades del ciudadano?	1	2	3	4X	5
-	Calidad técnica percibida	Valoración				
5	¿Usted observo mejoras en el servicio que brinda la Municipalidad?	1	2	3	4X	5
6	¿La Municipalidad toma acciones para mejorar el servicio brindado?	1	2	3	4X	5
7	¿Usted está conforme con el servicio recibido en la Municipalidad?	1	2	3	4	5X
8	¿Los equipos tecnológicos empleados para el servicio son los adecuados?	1	2	3	4	5X
9	¿El desempeño del personal que brinda el servicio es técnico y profesional?	1	2	3	4	5X
-	Valor percibido	Valoración				
10	¿El trato del personal de la Municipalidad transmite confianza para el desarrollo de nuestros intereses?	1	2	3	4X	5

11	¿La calidad del servicio recibido es la adecuada dadas las tasas y tarifas a pagar?	1	2	3	4	5
12	¿Las tasas y tarifas de la Municipalidad son las adecuadas a comparación de otras opciones?	1	2	3	4	5
13	¿El personal escucha adecuadamente y da solución a los problemas bajo un lenguaje amigable?	1	2	3	4	5
Confianza		Valoración				
14	¿Al hacer uso de un servicio en la Municipalidad sabe Ud. que no tendrá problemas e inconvenientes?	1	2	3	4	5
15	¿Usted considera que puede hacer con total confianza sus trámites en la Municipalidad?	1	2	3	4	5
16	¿Usted recomendaría hacer uso del servicio que brinda la Municipalidad?	1	2	3	4	5
17	¿La Municipalidad es innovadora y con visión a futuro?	1	2	3	4	5
Expectativa		Valoración				
18	¿El servicio que brinda la Municipalidad se adapta a las necesidades que tienen los usuarios?	1	2	3	4	5
19	¿La personal conoce acerca del servicio que brinda la Municipalidad y orienta adecuadamente?	1	2	3	4	5
20	¿El personal es claro con las explicaciones acerca del servicio que brinda?	1	2	3	4	5
PUNTAJE PARCIAL					32	60
PUNTAJE TOTAL		92				

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \frac{92}{60} \%$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

- c. Aprobado (C ≥ 75%)
 d. Desaprobado (C < 75%)

Lugar y fecha:

.....
 Sello y firma del experto
 DNI N°... 0.24.29.612...
 N° celular: 9.51.69931.3

Anexo 12. Base de datos en la hoja de cálculo de Excel – Calidad de servicio

Cuesti onario	SEXO	CALIDAD DE SERVICIO																					
		TANGIBILIDAD				CONFIABILIDAD					SENSIBILIDAD				SEGURIDAD			EMPATIA					
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
001	F	4	2	4	2	2	2	4	4	3	2	2	4	2	4	4	3	3	2	2	4	2	
002	F	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4
003	M	4	2	2	3	2	4	2	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4
004	F	2	2	4	2	2	3	3	2	2	4	4	2	1	3	4	4	2	2	3	4	3	4
005	M	2	2	3	2	4	2	2	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3
006	F	4	2	2	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	4	4	4	2	3	1	4	2	3
007	F	4	4	2	3	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3
008	M	5	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	4	1	4	2	3	1
009	F	4	3	4	4	4	5	3	3	5	4	5	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	5
010	M	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	1	4	4	3	4	3
011	M	2	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	1	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4
012	F	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
013	F	4	4	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	2	2	1	2	3
014	F	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	2
015	F	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	4
016	M	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4
017	F	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	1	4	3	3	4
018	M	3	2	3	3	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1	3	2	3	2	1	1	2	3
019	F	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
020	F	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4
021	M	3	2	2	1	3	5	3	3	5	3	3	3	2	4	3	2	2	3	4	4	3	4
022	F	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	4
023	M	4	2	4	4	2	5	5	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
024	M	2	3	3	4	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	1	3	2	1	4	3	4
025	F	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
026	F	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3
027	M	3	5	1	5	3	5	3	1	5	1	3	2	4	3	2	3	3	3	1	1	3	1
028	F	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	3	3	3	5	
029	M	4	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	2	4	3	2	2	1	2	1	1
030	F	2	3	2	2	4	1	3	3	1	3	3	5	2	3	2	4	4	2	4	3	3	4
031	F	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
032	M	5	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4
033	F	3	2	3	4	3	5	2	2	3	1	1	5	3	2	5	3	3	4	3	2	2	3
034	M	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	4
035	M	4	2	4	1	2	2	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	1
036	F	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	1	5	3	3	4
037	F	3	2	2	3	2	4	2	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
038	M	2	2	4	2	2	2	3	2	5	4	4	2	2	1	4	4	3	2	3	3	3	4
039	M	2	2	3	2	4	2	2	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
040	F	4	2	2	4	5	5	3	4	2	3	2	2	2	2	4	3	2	3	2	4	2	2
041	F	4	4	2	3	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3
042	M	3	4	3	3	1	2	3	2	4	2	2	4	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3
043	F	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	1	3	4	3	4
044	M	3	2	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	5	4	2	2	4	4	3	3	5
045	F	3	3	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
046	F	2	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	1	2	4	4	4	4	5	3	3	2	4
047	F	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
048	F	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	5	3	4	2	1	3	2	4
049	M	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
050	M	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4
051	F	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	5	3	3	1	3
052	F	3	4	3	5	3	5	4	3	2	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	5
053	M	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
054	F	2	3	2	3	4	1	3	4	3	3	3	5	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4
055	M	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
056	F	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	4
057	F	5	2	3	4	3	4	2	2	3	1	2	4	3	2	5	3	4	3	5	2	2	3
058	M	5	4	3	1	3	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	4	2	4	3	2	4
059	M	3	2	4	3	2	2	5	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3
060	F	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4
061	F	5	2	2	3	2	4	2	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
062	M	2	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4
063	M	3	2	3	2	4	2	2	4	3	5	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
064	F	3	2	3	3	1	2	4	3	3	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3
065	F	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4
066	M	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4
067	F	4	2	2	2	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4
068	M	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	5	3	2	2	2	2	2	3	1	3
069	F	4	2	4	4	2	5	4	3	3	4	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4
070	F	2	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	1	2	3	4
071	M	4	5	2	1	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
072	F	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3
073	F	2	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3
074	F	4	4	3	5	3	4	4	4	2	4	5	5	2	4	4	5	3	2	3	3	3	3
075	M	4	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3
076	M	2	3	2	2	4	5	3	4	5	3	3	5	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4
077	F	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
078	F	5	2	4	2	2	2	3	2	2	4	4	2	3	1	4	4	2	2	3	4	3	4
079	M	2	2	3	2	4	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3

080	F	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	5	3	4	4	3
081	M	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	2	4	3
082	F	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	2	2	4	
083	F	3	2	2	1	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	2	4	4
084	M	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	4
085	F	5	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	4	3	2	4	1	3	2	4	1	1	3
086	M	3	5	3	2	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4
087	F	3	4	4	2	2	2	4	4	3	2	2	2	4	3	4	5	4	3	2	2	4	1
088	M	4	3	3	4	3	2	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
089	F	4	2	2	3	2	4	2	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4
090	F	1	2	4	2	2	3	4	2	5	4	3	2	2	2	3	4	2	1	3	4	3	4
091	F	2	2	3	1	4	2	2	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4
092	M	3	2	2	4	4	4	3	4	2	3	2	3	2	4	4	3	2	4	3	4	2	3
093	M	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2
094	F	4	4	2	3	2	2	2	3	4	2	2	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2
095	F	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4	2	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4
096	M	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
097	F	4	2	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	4	5	3	3	2	4	4	4	4
098	M	2	2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4
099	F	1	2	3	2	4	2	2	4	3	4	2	2	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3
100	F	3	2	2	4	4	4	2	4	2	3	3	2	2	4	4	3	3	2	4	4	2	3
101	M	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4
102	F	4	2	2	4	4	4	2	3	5	3	2	3	2	4	4	4	2	4	1	4	2	2
103	F	3	4	2	3	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2
104	M	5	2	2	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	4	5	4	2	1	2	4	2	2
105	F	4	4	2	3	4	3	3	2	4	3	3	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2
106	F	4	4	2	3	2	2	2	4	2	2	3	4	1	4	2	2	2	2	2	2	2	1
107	M	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
108	F	2	2	4	2	2	2	3	3	2	4	4	2	2	2	4	3	2	2	3	4	3	4
109	F	1	2	3	2	4	2	2	4	3	4	2	2	3	4	5	4	3	2	3	3	4	3
110	F	4	2	2	4	4	4	2	4	2	1	2	2	3	4	4	4	2	4	1	4	2	3
111	M	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	2	4	2	3	4	5	2	2	2	3	3	2
112	F	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
113	M	4	3	5	4	3	4	3	2	4	2	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
114	M	3	3	4	2	5	5	3	4	4	5	5	3	3	5	4	3	3	4	4	3	3	5
115	F	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3
116	F	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	1	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4
117	F	4	4	3	3	3	5	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2
118	M	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	2	2	1	2	3
119	M	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3	2	4	3	2	3	2
120	F	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	4	5	4	3	4
121	F	3	3	3	4	4	4	5	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4
122	M	5	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	5	3	4	4	3	4	4
123	F	3	2	3	3	1	3	2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	2	1	2	3	4
124	M	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3
125	F	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4
126	F	3	2	2	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	4	3	2	4
127	M	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	5	4	2	3	2	3
128	F	4	2	4	4	2	5	4	3	3	4	4	2	4	3	4	1	4	2	4	3	3	4
129	F	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	2	4	3	3	4	4	2	4	3	4
130	F	5	3	2	2	4	3	3	2	2	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
131	F	3	2	2	3	2	4	2	3	5	2	2	4	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2
132	M	2	5	1	5	5	5	3	1	5	1	3	2	5	3	2	3	3	3	2	2	3	1
133	F	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5
134	M	4	5	3	4	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	5	4	1
135	M	5	3	2	2	4	1	3	4	1	3	3	5	3	3	2	4	3	2	4	3	3	4
136	M	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
137	F	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4
138	F	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	4	3	3	5	3	3	4	3	3	2	2
139	M	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	1	4	2	3	3	2	4
140	M	4	2	4	2	2	2	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	3	2	4	4	2	2
141	F	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
142	F	4	2	2	3	2	4	2	4	3	2	3	3	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4
143	F	2	2	4	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	4	4	2	1	3	4	3	4
144	M	1	2	3	1	4	2	2	4	3	4	2	2	3	4	4	4	2	3	3	4	2	4
145	F	3	2	2	4	4	4	2	4	2	3	2	2	3	4	4	4	2	2	1	2	2	1
146	F	4	4	2	3	2	4	2	3	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2
147	F	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	1	2	2	2	3	4	4	5	2	1
148	M	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
149	F	4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	5
150	F	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
151	F	2	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	1	2	4	4	5	3	4	3	3	4	4
152	M	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
153	F	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2
154	M	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
155	F	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	2	2	1	2	3	5	4	4	4
156	F	5	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	1	4	3	3	4	3	2	2	3
157	F	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5
158	M	4	3	3	4	4	3	1	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4
159	F	2	3	2	2	4	1	3	4	1	3	3	5	3	3	2	4	3	2	4	3	3	4
160	F	3	3	3	4	5	2	4	5	3	3	3	2	4	3	3	3	3	5	3	5	4	4

161	F	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	2	4
162	M	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	2	2	3
163	F	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	2	4
164	M	4	2	3	2	2	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	5	3	3	2	3	4	2
165	F	4	3	3	4	5	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
166	F	4	2	2	3	2	4	2	4	3	2	3	3	2	4	4	2	3	2	3	4	3	4
167	M	2	2	5	4	2	2	3	2	5	4	4	2	2	5	4	4	2	2	3	4	3	4
168	F	1	2	3	2	4	2	2	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4
169	F	2	2	3	2	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	1	3	4	2	3
170	F	4	2	2	4	4	4	3	4	1	3	3	2	3	4	3	4	2	4	2	5	2	2
171	F	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2
172	M	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
173	F	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	3	5	3	3	4	2	3	4
174	F	5	3	4	2	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	5	4	3	4	4	3	3	5
175	F	4	3	4	4	3	3	3	5	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2
176	M	2	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	1	1	4	4	4	3	4	3	1	4	4
177	F	4	2	4	3	2	4	2	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4
178	F	2	2	4	1	2	2	3	2	4	4	4	2	2	1	3	4	2	2	3	4	3	4
179	F	2	2	3	2	4	2	2	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
180	M	2	2	3	4	4	2	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3
181	F	4	2	2	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	4	4	5	3	3	2	4	2	1
182	F	3	4	2	3	2	2	2	2	4	2	2	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2
183	F	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
184	M	4	3	5	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
185	F	4	2	3	2	4	2	5	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	2
186	F	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4
187	F	4	2	2	3	2	4	3	5	3	2	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	3	4
188	F	2	2	4	2	4	3	3	4	2	4	4	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4
189	M	2	2	3	2	4	2	2	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
190	F	4	2	2	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	4	4	4	2	3	2	4	2	2
191	F	4	4	2	3	2	2	2	5	2	2	5	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
192	F	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	5	3	3	3	4	3	4
193	F	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5
194	M	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	1	4	4	3	4	3
195	F	1	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	1	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4
196	F	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
197	F	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	1	4	2	2	2	2	2
198	M	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
199	F	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	5	5	3	4	4
200	F	5	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4
201	F	5	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	4	3	3	2	2	4	3	3	4
202	F	2	2	3	1	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
203	F	4	2	2	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	4	4	4	3	3	2	4	2	1
204	F	4	4	2	3	2	2	3	2	4	2	2	4	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2
205	M	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
206	F	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
207	F	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	5
208	F	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	1	3	2	4	2	3	3
209	M	2	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	1	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4
210	F	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	4	3
211	F	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	2	2	2
212	F	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	2
213	M	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4
214	F	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4
215	F	3	4	3	3	2	3	5	3	3	2	3	5	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4
216	F	3	2	3	3	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	2	4	3
217	M	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
218	F	5	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	2	2	4
219	M	3	2	2	2	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	4
220	F	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
221	F	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	2	3	2	2
222	F	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
223	F	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	5	3	4	4	2	4	3	4
224	M	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4
225	F	5	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	4	2	4	4
226	M	3	4	3	2	4	2	5	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
227	F	4	2	2	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2
228	F	4	5	4	3	2	3	3	2	4	3	4	2	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2
229	F	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	5	3	3	4	5	3	4
230	M	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4
231	F	4	3	4	3	5	5	3	4	5	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	5
232	F	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
233	F	2	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	1	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4
234	M	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3
235	F	2	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	1	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4
236	M	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
237	F	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	2	4	3	3	4	2	2	3	2	2
238	M	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2
239	M	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	4
240	F	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4
241	F	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	4	2	3	4

242	M	3	2	3	3	1	3	2	2	3	1	1	1	2	3	3	2	2	2	1	2	4	3
243	F	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
244	M	3	2	2	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	2	2	4
245	M	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	4
246	F	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	4	2	3	2	3
247	F	4	2	4	4	2	5	4	3	3	4	4	2	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4
248	F	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	5	2	4	3	3	1	4	2	4	3	4
249	F	4	3	2	2	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
250	M	3	3	2	3	4	2	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2
251	F	1	5	1	5	3	5	3	1	5	1	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	1
252	M	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5
253	F	4	4	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	1	3	2	1
254	F	2	3	2	2	4	1	3	4	1	3	3	5	3	3	2	4	4	2	4	3	3	4
255	M	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4
256	F	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4
257	M	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	2	2
258	M	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4
259	F	4	2	4	2	2	2	5	5	3	2	2	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2
260	M	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4
261	F	4	2	2	3	2	4	2	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	3	4
262	M	2	2	4	1	2	3	3	2	2	4	4	2	1	1	4	4	2	2	4	4	3	4
263	M	2	2	3	4	4	2	2	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
264	F	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	4	2
265	F	4	4	2	3	2	2	3	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
266	F	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2
267	F	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
268	M	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	5
269	F	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	1	4	4	3	4	3
270	M	2	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4
271	F	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
272	F	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	2	2	3	2	2
273	M	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
274	F	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4
275	F	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3
276	F	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5
277	M	4	1	2	2	4	4	3	3	1	2	3	2	3	1	3	3	4	2	1	3	2	1
278	F	3	3	2	5	4	5	3	4	5	3	3	5	3	3	5	4	3	2	4	3	3	4
279	M	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	F	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4
281	F	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4
282	M	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	2	2	3
283	F	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5
284	M	4	5	3	5	3	5	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	1
285	F	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
286	M	4	3	4	2	4	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
287	F	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	4
288	F	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	4	3	2	4	3	4	4	3	2	2	3
289	M	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4
290	F	4	2	4	2	2	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	1
291	M	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	5	3	4
292	F	4	2	2	3	2	4	2	4	3	2	3	3	1	4	4	1	3	2	4	4	3	4
293	F	2	2	4	2	2	2	3	3	5	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	3	4
294	M	1	2	3	2	4	2	2	5	3	5	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
295	F	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3
296	M	4	5	3	4	5	4	4	3	1	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
297	F	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	1	4	4	2	2	4	4
298	F	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4
299	F	4	4	5	3	5	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	2	4	5	3	2	3
300	M	4	2	3	4	2	5	4	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4
301	F	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4
302	F	4	3	2	2	4	3	3	3	5	2	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4
303	M	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2
304	M	1	5	1	5	3	5	3	1	4	1	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	1
305	M	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5
306	F	4	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	1	3	1	3	2	1
307	M	2	3	2	1	4	1	3	4	1	3	3	5	3	3	1	4	4	2	4	3	3	4

Anexo 13. Base de datos en la hoja de cálculo de Excel – Satisfacción del usuario

Cuestio nario	SEXO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO																			
		FUNCIONAL P				TECNICA P				VALOR P				CONFIANZA				EXPECTATIVA			
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
001	F	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	4
002	F	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
003	M	4	5	5	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4
004	F	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4
005	M	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
006	F	3	4	4	4	2	3	4	2	2	4	2	4	4	2	3	3	2	4	2	4
007	F	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2
008	M	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
009	F	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4
010	M	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
011	M	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
012	F	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
013	F	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
014	F	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3
015	F	2	3	3	4	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	4	2
016	M	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2
017	F	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
018	M	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	3	3
019	F	4	3	3	3	5	5	3	4	3	5	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3
020	F	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4
021	M	2	4	2	3	2	4	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
022	F	2	3	2	2	3	3	5	3	5	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3
023	M	3	3	3	3	2	5	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4
024	M	3	4	3	2	2	2	2	3	3	4	5	4	3	2	3	2	3	3	3	3
025	F	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
026	F	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	1	3	2	3	3	1	1
027	M	2	5	4	2	2	5	3	4	3	3	1	5	4	3	1	3	5	5	3	3
028	F	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4
029	M	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	2	3	1
030	F	2	3	2	4	2	3	2	5	4	2	4	5	3	2	3	4	5	2	2	3
031	F	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
032	M	2	2	2	2	3	4	3	2	4	2	4	2	2	3	3	5	3	3	3	3
033	F	2	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	5	2	3	2	4
034	M	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2
035	M	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	4
036	F	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
037	F	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
038	M	3	2	3	4	2	3	5	2	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4
039	M	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
040	F	3	4	4	4	2	3	4	2	2	4	2	2	4	2	3	3	2	4	2	4
041	F	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
042	M	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
043	F	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
044	M	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
045	F	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	5	4	4	4
046	F	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
047	F	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
048	F	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3
049	M	2	3	3	2	4	4	4	3	5	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	2
050	M	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4	2
051	F	3	2	3	4	3	2	4	5	3	4	3	5	3	5	2	3	2	2	2	4
052	F	4	3	4	4	3	5	5	5	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	4	4
053	M	2	3	3	3	4	5	3	2	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3
054	F	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4
055	M	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4
056	F	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3
057	F	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4
058	M	3	4	3	5	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
059	M	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
060	F	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	1
061	F	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3
062	M	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4
063	M	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1
064	F	2	3	2	4	2	3	2	5	4	2	4	5	3	2	3	4	5	2	2	3
065	F	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
066	M	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
067	F	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4
068	M	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
069	F	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3
070	F	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
071	M	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3
072	F	2	1	4	1	1	5	3	1	3	3	1	5	2	3	3	3	1	1	3	3
073	F	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4
074	F	4	3	3	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4
075	M	2	3	2	4	2	3	5	4	2	4	5	3	2	3	4	5	2	2	3	3
076	M	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4
077	F	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3
078	F	2	3	3	2	4	3	3	2	3	4	2	3	5	3	3	4	3	3	3	4
079	M	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2

080	F	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
081	M	3	5	5	3	3	3	3	5	3	3	5	5	3	3	3	4	3	3	4	3
082	F	2	3	3	4	5	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	2	3	2	4	2
083	F	2	3	3	5	5	4	5	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	4	2
084	M	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2	2	2	4
085	F	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3
086	M	2	3	3	3	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
087	F	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	1	4	4	4
088	M	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	5	3	3	5	3	3	4	3	4	3
089	F	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3
090	F	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	5	5	3	3	3	3	3	4	4
091	F	3	4	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	5	3	3	5	3	3	4
092	M	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
093	M	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	1
094	F	2	1	4	1	1	5	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
095	F	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4
096	M	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	1
097	F	2	3	2	4	2	3	2	5	4	2	4	5	3	4	3	4	5	3	2	3
098	M	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
099	F	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	4	5	4	3	3	3	3	3	4
100	F	2	3	2	4	2	3	2	5	4	2	4	5	3	2	3	4	5	2	2	4
101	M	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4
102	F	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
103	F	2	3	1	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	1	3	3	2	3	2	4
104	M	2	1	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4
105	F	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4
106	F	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3
107	M	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
108	F	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3
109	F	3	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	5	3	5	3	3	2	2	2	4
110	F	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3
111	M	4	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
112	F	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	1	5	4	4
113	M	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3
114	M	3	5	3	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	3	5	5	3	3	5	4
115	F	5	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
116	F	3	4	5	4	2	3	4	2	2	4	5	4	4	3	3	5	4	2	4	4
117	F	3	3	4	3	5	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2
118	M	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
119	M	3	4	4	3	3	2	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
120	F	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
121	F	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
122	M	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
123	F	2	2	2	2	3	4	3	2	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4
124	M	5	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	2	4
125	F	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	5	2
126	F	3	4	4	3	2	3	5	4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	4
127	M	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
128	F	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4
129	F	3	2	3	2	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4
130	F	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
131	F	3	4	4	4	2	3	4	2	2	4	2	4	5	2	3	3	2	4	2	4
132	M	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2
133	F	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	3
134	M	4	4	5	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
135	M	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	5	3	4
136	M	4	3	4	5	3	5	4	3	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4
137	F	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
138	F	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
139	M	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	1	4	2	4
140	M	4	4	2	3	2	4	5	5	3	2	2	3	3	3	3	2	5	4	2	3
141	F	3	2	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	5	3	5	4
142	F	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
143	F	3	4	5	4	2	3	1	2	2	4	2	4	4	2	3	3	2	4	2	4
144	M	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2
145	F	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
146	F	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	4
147	F	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4
148	M	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
149	F	3	4	4	5	5	3	5	4	5	4	3	5	3	3	3	2	3	2	4	4
150	F	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
151	F	3	4	4	5	4	3	4	2	2	4	2	4	4	2	3	3	2	4	2	4
152	M	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4
153	F	3	2	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
154	M	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
155	F	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4
156	F	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
157	F	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	3	3	5	3	3	5	5	5	4	4
158	M	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
159	F	4	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	4	5
160	F	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	3	3

161	F	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	4
162	M	3	5	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
163	F	4	3	4	3	5	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
164	M	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	1	5
165	F	4	4	2	3	2	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4
166	F	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	5
167	M	4	3	3	3	5	3	3	5	5	4	3	2	2	2	3	3	2	3
168	F	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	5	3	3	2	3	3	5	3
169	F	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
170	F	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3
171	F	2	1	4	1	1	3	3	2	3	3	1	5	2	3	3	3	1	1
172	M	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4
173	F	5	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	2	3	4	2	2
174	F	4	3	2	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5
175	F	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
176	M	2	2	2	3	3	4	3	5	4	2	5	3	2	3	3	3	3	3
177	F	2	3	1	3	4	4	3	5	3	4	2	3	5	5	3	5	5	3
178	F	2	1	3	3	3	3	5	4	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3
179	F	3	4	3	2	2	2	5	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3
180	M	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
181	F	5	4	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3
182	F	2	1	4	1	1	5	3	1	3	3	1	5	2	3	3	3	1	3
183	F	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4
184	M	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	5
185	F	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4
186	F	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3
187	F	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
188	F	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
189	M	2	3	3	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4
190	F	5	3	3	2	5	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
191	F	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2	2
192	F	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
193	F	4	3	4	3	5	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
194	M	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	5
195	F	4	4	3	3	2	4	2	5	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3
196	F	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	2	3
197	F	3	4	4	3	2	2	3	2	5	4	3	3	3	3	3	2	3	4
198	M	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3
199	F	5	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4
200	F	3	4	2	1	2	5	4	4	3	3	3	4	2	1	3	4	5	4
201	F	2	3	4	2	3	5	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
202	F	3	3	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
203	F	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
204	F	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3
205	M	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
206	F	2	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5
207	F	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	2	4
208	F	4	4	3	3	2	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	4	5	4
209	M	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	3	4	5	5
210	F	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4
211	F	3	4	4	5	2	5	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	5
212	F	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4
213	M	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2
214	F	3	2	4	4	3	5	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3
215	F	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	3	4
216	F	1	2	2	1	2	1	2	1	4	3	4	2	4	4	3	4	2	2
217	M	4	3	2	4	5	3	2	5	4	3	4	5	3	3	3	4	5	3
218	F	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
219	M	2	2	2	2	3	4	3	2	4	3	3	2	5	3	3	5	3	3
220	F	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
221	F	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	5	3	3	2	3	3
222	F	3	4	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3
223	F	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4
224	M	5	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
225	F	3	2	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4
226	M	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4
227	F	3	3	2	1	2	3	2	2	5	3	3	3	4	4	3	2	5	3
228	F	2	3	2	4	2	3	2	5	5	2	4	5	3	2	3	4	5	3
229	F	3	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	3	5	3	4	3	3	4
230	M	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3
231	F	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4
232	F	4	4	5	2	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	5	3	4
233	F	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3
234	M	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
235	F	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	3	4
236	M	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
237	F	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
238	M	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
239	M	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
240	F	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4
241	F	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4

242	M	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2	2	2	4		
243	F	4	5	4	5	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	4		
244	M	2	3	3	3	4	4	3	5	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3		
245	M	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4		
246	F	2	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3		
247	F	4	3	5	4	3	3	5	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3		
248	F	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4		
249	F	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4		
250	M	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4		
251	F	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3		
252	M	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	
253	F	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3		
254	F	2	3	3	4	4	4	2	4	4	3	2	3	3	5	3	2	3	5	4	5
255	M	5	3	3	2	4	3	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5	4	4	4
256	F	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	4
257	M	5	4	3	5	2	3	3	1	5	2	3	4	3	5	3	5	5	4	4	5
258	M	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
259	F	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	1	4	4	4
260	M	3	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
261	F	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	5	2	4	3	3
262	M	2	2	2	3	2	2	3	5	2	4	5	2	5	2	3	2	5	3	4	4
263	M	3	4	3	2	2	3	5	3	3	4	2	3	3	5	3	3	5	3	3	3
264	F	5	5	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	3	4	3	4	2	4
265	F	1	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	2	2	1
266	F	2	1	4	2	2	5	3	1	3	3	1	5	2	3	3	3	1	1	3	3
267	F	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	5
268	M	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3
269	F	4	3	2	4	3	3	4	5	4	5	4	2	3	4	3	4	5	4	4	3
270	M	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
271	F	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	2	5	3	3	3	5	4	3	4	3
272	F	2	3	3	2	4	3	3	2	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	5	4
273	M	4	1	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
274	F	2	4	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3
275	F	3	3	5	4	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3
276	F	3	4	5	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	2	2	3	4	4	4
277	M	3	4	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	5	3
278	F	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
279	M	3	5	3	5	3	3	5	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3
280	F	2	1	4	1	2	5	3	1	3	3	2	5	2	3	3	3	1	1	5	3
281	F	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	2	4
282	M	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	4	2	4	3	1
283	F	3	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3
284	M	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5
285	F	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	5	4	3	4	4	4	5	4
286	M	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	5	3	3	3	4	4	5
287	F	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3
288	F	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
289	M	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	2	5	5	3	3	3	3	3	2	3
290	F	4	3	3	3	3	3	5	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	4	3
291	M	3	3	3	5	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
292	F	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	5	5	3	5	2	5	2	5
293	F	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	2	3	3	3	3
294	M	5	3	3	3	4	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
295	F	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	1	4	2	4
296	M	5	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
297	F	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
298	F	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
299	F	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5
300	M	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
301	F	2	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	1	3	4	4	3	2	4
302	F	2	4	3	4	3	3	5	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2
303	M	4	4	3	3	2	4	5	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3
304	M	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3
305	M	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	3	4
306	F	2	3	2	2	3	3	5	3	5	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3
307	M	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4

Anexo 14. Base de datos en el SPSS y análisis de resultados

	EDA D	SEX O	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17
1	45	Feme...	De ac...	En de...	De ac...	En de...	En de...	En de...	De ac...	De ac...	Ni de ...	En de...	En de...	De ac...	En de...	De ac...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...
2	48	Feme...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	De ac...	Ni de ...	En de...	Ni de ...	Ni de ...	De ac...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	De ac...	De ac...	De ac...	De ac...	En de...
3	40	Masc...	De ac...	En de...	En de...	Ni de ...	En de...	De ac...	En de...	De ac...	Ni de ...	En de...	Ni de ...	Ni de ...	De ac...	De ac...	De ac...	Ni de ...	En de...
4	32	Feme...	En de...	En de...	De ac...	En de...	En de...	Ni de ...	Ni de ...	En de...	En de...	De ac...	De ac...	En de...	Total...	Ni de ...	De ac...	De ac...	En de...
5	26	Masc...	En de...	En de...	Ni de ...	En de...	De ac...	En de...	En de...	De ac...	Ni de ...	De ac...	En de...	En de...	Ni de ...	De ac...	De ac...	De ac...	Ni de ...
6	54	Feme...	De ac...	En de...	En de...	De ac...	De ac...	De ac...	En de...	De ac...	En de...	Ni de ...	En de...	En de...	En de...	De ac...	De ac...	De ac...	En de...
7	36	Feme...	De ac...	De ac...	En de...	Ni de ...	En de...	En de...	En de...	En de...	De ac...	En de...	En de...	De ac...	En de...	En de...	En de...	En de...	En de...
8	48	Masc...	Total...	Ni de ...	De ac...	De ac...	Ni de ...	De ac...	Ni de ...	En de...	De ac...	Ni de ...	De ac...	En de...	Ni de ...	De ac...	Ni de ...	De ac...	De ac...
9	52	Feme...	De ac...	Ni de ...	De ac...	De ac...	De ac...	Total...	Ni de ...	Ni de ...	Total...	De ac...	Total...	Ni de ...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	En de...
10	48	Masc...	Ni de ...	Ni de ...	De ac...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	De ac...	De ac...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	En de...	De ac...	De ac...	Total...
11	40	Masc...	En de...	De ac...	Ni de ...	De ac...	Ni de ...	En de...	De ac...	Ni de ...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	Total...	En de...	De ac...	De ac...	De ac...	Ni de ...
12	32	Feme...	Ni de ...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...
13	29	Feme...	De ac...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	Total...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	De ac...	De ac...	Ni de ...	Total...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	De ac...
14	27	Feme...	Ni de ...	En de...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	En de...	Ni de ...	En de...	Ni de ...	En de...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	Total...	En de...
15	39	Feme...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	En de...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	En de...	En de...	En de...	En de...	En de...	Ni de ...	En de...
16	59	Masc...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	De ac...	De ac...	De ac...	De ac...	En de...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	En de...	Ni de ...	De ac...
17	42	Feme...	Ni de ...	En de...	Ni de ...	Ni de ...	En de...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	En de...	Ni de ...	En de...	De ac...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...
18	35	Masc...	Ni de ...	En de...	Ni de ...	Ni de ...	Total...	En de...	En de...	En de...	Ni de ...	Total...	Total...	Total...	En de...	Total...	Ni de ...	En de...	Ni de ...
19	50	Feme...	Ni de ...	Total...	Ni de ...	De ac...	De ac...	De ac...	De ac...	Ni de ...	De ac...	Total...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...
20	55	Feme...	Ni de ...	En de...	En de...	Ni de ...	De ac...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	De ac...	De ac...	De ac...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	De ac...	De ac...
21	46	Masc...	Ni de ...	En de...	En de...	Total...	Ni de ...	Total...	Ni de ...	Ni de ...	Total...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	En de...	De ac...	Ni de ...	En de...	En de...
22	45	Feme...	Ni de ...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	En de...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	En de...	Ni de ...	En de...	En de...	En de...	En de...
23	32	Masc...	De ac...	En de...	De ac...	De ac...	En de...	Total...	Total...	Ni de ...	Ni de ...	De ac...	De ac...	En de...	De ac...	Ni de ...	De ac...	Ni de ...	De ac...
24	57	Masc...	En de...	Ni de ...	Ni de ...	De ac...	De ac...	Ni de ...	De ac...	En de...	Ni de ...	En de...	Ni de ...	De ac...	Ni de ...	De ac...	Ni de ...	Total...	Ni de ...
25	40	Feme...	Ni de ...	Ni de ...	En de...	En de...	De ac...	Ni de ...	Ni de ...	Ni de ...	En de...	En de...	Ni de ...	De ac...	Ni de ...	De ac...	Ni de ...	De ac...	De ac...

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	,817**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	307	307
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,817**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	307	307

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

Prueba T

Estadísticas para una muestra

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Variable Calidad de servicio	307	2.05	0.264	0.015

Prueba para una muestra

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Variable Calidad de servicio	-5169.565	306	0.000	-77.954	-77.98	-77.92

Valor de prueba = 80

Prueba T

Estadísticas para una muestra

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Variable Satisfacción del Usuario	307	2.24	0.438	0.025

Prueba para una muestra

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Variable Satisfacción del Usuario	-2791.089	306	0.000	-69.756	-69.80	-69.71

Valor de prueba = 72

Anexo 15. Panel de fotografías



Nota: Fotografía de la Plaza de Armas del distrito de Cabanillas.



Nota: Fotografía de la Municipalidad Distrital de Cabanillas.



Nota: Fotografía de la encuesta realizada a usuarios de la MDC.



Nota: Fotografía de la encuesta realizada a usuarios de la MDC.



Nota: Fotografía de la encuesta realizada a usuarios de la MDC.



Nota: Fotografía de la encuesta realizada a usuarios de la MDC.



PROPUESTA:

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL
PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE CABANILLAS – AÑO 2024**

PRESENTACIÓN

La trascendencia de un plan de capacitación dirigido a los servidores públicos de una determina institución recae en la necesidad constante de fortalecer los conocimientos, ampliar los conceptos y mejorar su desempeño del personal que se encuentra ejerciendo funciones dentro la municipalidad, en tal sentido. El Plan de Capacitación a cargo de la Oficina de Recursos Humanos para el año 2024 constituye una herramienta que determina las prioridades de capacitación para el personal de la Municipalidad Distrital de Cabanillas.

La capacitación, es un proceso que consiste en un conjunto de actividades organizadas y planeadas en base a las necesidades de la entidad, mediante el cual el personal de la Municipalidad Distrital de Cabanillas, adquiere y desarrolla conocimientos y habilidades relacionados a su entorno laboral.

Por otro lado, la capacitación se convierte en necesidad cuando existe una brecha que dificulta el logro de metas, objetivos y propósitos de la entidad. Los nuevos conocimientos que adquieren el personal implican nuevas responsabilidades. En tal sentido la capacitación constituye un factor importante para que el personal de la Municipalidad Distrital de Cabanillas se desempeñe de la manera más óptima y productiva dentro de su área de trabajo, puesto que el camino al logro de metas es un proceso constante que demanda la búsqueda de la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a un mejor rendimiento de cada persona que da como consecuencia un impacto positivo en los ciudadanos.

Este plan de capacitación va dirigido al personal de la Municipalidad Distrital de Cabanillas, estos contarán con temas específicos que ayudaran a la mejora de la calidad de servicio, más aún, a la satisfacción del usuario. El presupuesto del plan de capacitación será asignado y asumido por la Municipalidad Distrital de Cabanillas.

I. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, instrumento guiador del proceso de modernización de la gestión pública, se encuentra el Objetivo Prioritario 2 que es mejorar la gestión interna en las entidades públicas y para su implementación se establecen once 11 lineamientos, entre los que se encuentra el 2.8 “Fortalecer las capacidades de los funcionarios, directivos y servidores civiles”
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, además de establecer los procedimientos de la administración pública señala en sus disposiciones transitorias que “Las entidades, bajo responsabilidad de su titular, deberán realizar acciones de difusión, información y capacitación del contenido y alcances de la presente Ley a favor de su personal y del público usuario”
- Decreto Supremo N° 040-2014-PCM que aprueba el Reglamento General de la Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil, en su artículo 3 señala el subsistema del desarrollo y la capacitación, que contiene y garantiza los aprendizajes individuales y colectivos; en su artículo 9 señala que la capacitación tiene como finalidad cerrar las brechas identificadas en los servidores civiles, fortaleciendo sus competencias y capacidades para contribuir a la mejora de la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos y las acciones del Estado y alcanzar el logro de los objetivos institucionales
- Ley N.º 30057 Ley del Servicio Civil tiene la finalidad que las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor Servicio Civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran.
- Decreto Supremo 009-2010-PCM que aprueba el reglamento del Decreto Legislativo 1025 Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público, establece las reglas para la capacitación y la evaluación del personal al servicio del Estado
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000029-2024-SERVIR-PE de la Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil que aprueba las “materias de capacitación prioritarias para el desarrollo del Servicio Civil”

- Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 141-2016-SERVIR-PE que formalizar la aprobación de la Directiva “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas” tiene el propósito de mejorar el desempeño de los servidores civiles para brindar servicios de calidad a los ciudadanos.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 299-2017-SERVIR-PE que aprueba, la Guía de Evaluación de la Capacitación a nivel de aplicación en entidades públicas.

II. ACTIVIDAD DE LA ENTIDAD

La Municipalidad Distrital de Cabanillas es un órgano institucional que tiene como finalidad promover la adecuada prestación de servicios públicos dentro de su jurisdicción conferida. Es un gobierno local al cual se le otorga autonomía en asuntos de su competencia, el gobierno local es el más cercano al ciudadano y su importancia recae en la responsabilidad que se le otorga para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Esta institución desarrollará actividades de capacitación a través de la oficina de Recursos Humanos, dirigidos al personal que labora dentro de la municipalidad, con el fin de fortalecer sus capacidades, habilidades y destrezas para que cumplan a cabalidad el rol y funciones que tienen asignados.

III. JUSTIFICACIÓN

La capacitación es un proceso muy importante para lograr los cambios en el personal de la Municipalidad Distrital de Cabanillas; con ese fin, se hace fundamental contar con un plan de capacitación a partir de un diagnóstico y así permita cubrir las necesidades específicas de capacitación.

Por otro lado, realizado un proyecto de investigación sobre la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Cabanillas se evidencia puntos críticos para mejorar la calidad de servicio y por ende aumentar la satisfacción del usuario. Estos puntos según los resultados se basan en mejorar la dimensión de seguridad donde el 69.7% indica que es de nivel medio y la dimensión de empatía donde el 61.2% indica que es de nivel medio, si bien los son datos podrían ser alarmantes o preocupantes, no se puede descartar su atención, evaluación y posterior mejora, ya que conseguir una evaluación media y más aun con porcentaje elevado implica tomar medidas para mejorar la situación.

La Municipalidad Distrital de Cabanillas mediante su oficina de Recursos Humanos, es un ente responsable de garantizar la calidad de servicio que brinda a los usuarios mediante su personal, por ello es necesario realizar la capacitación al personal por ser un recurso muy importante dentro de la entidad. Tener personal capacitado aumenta la productividad, la calidad de trabajo, mejora los estándares de expectativas de los ciudadanos, se visualiza los resultados que tiene la institución en base a las decisiones tomadas para mejorar la calidad de vida y la adecuada prestación de servicios.

IV. RESPONSABLES

Los responsables de la ejecución del plan de capacitación es el titular de la entidad o en su defecto el representante de la gerencia general como veedor del proceso de ejecución que será hará a través del área de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Cabanillas.

V. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Capacitación: Es el conjunto de actividades educativas orientadas a proporcionar al personal de la municipalidad las habilidades y conocimientos de campos específicos para mejorar su desenvolviendo en la ejecución de sus labores.

Municipalidad: Es el órgano de gobierno local con personería jurídica de derecho público que tiene autonomía administrativa en asuntos de su competencia.

Profesional: Es una persona que se ha preparado académicamente para desempeñar funciones específicas y especializadas, cuyo conocimiento adquirido fue por medio de una preparación universitaria.

Recursos Humanos: Área que se encarga de la gestión del talento humano, reclutar, seleccionar, contratar, capacitar al personal que forma parte de la institución y de aquella que está ingresando a la fuerza laboral, área que se encarga de la gestión administrativa referida al personal.

Curso: Es el tipo de educación que se realiza por un determinado periodo, es una educación que no necesariamente está adscrita a una malla curricular que forma parte de una carrera universitaria, sino más bien es una educación que se realiza esporádicamente por interés y crecimiento personal.

Seminario: Es una reunión técnico especializada con fines académicos, donde participan especialistas e interesados en el tema para así comentar, abalzar, debatir, exponer durante un determinado tiempo cierto tema que requiera la opinión de los practicantes.

Taller: Un taller educativo se desarrolla bajo una metodología práctica, con la finalidad de reforzar la gestión del personal y así optimizar los resultados tanto institucionales y personales. El taller implica la aplicación de simulaciones creadas a partir de situaciones reales y del como un trabajador debe comprender su rol y responsabilidades en el desempeño de funciones.

VI. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES / DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES

La identificación de las necesidades es la parte primordial para establecer un plan de capacitación. Por ende, el diagnóstico realizado se basa en informe de investigación previo, ejecutado en base a cuestionarios validados y confiables donde se identifica puntos críticos a mejorar, hecho por el cual se determinan los temas especificados en el cronograma para capacitar a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanillas.

El proceso de diagnóstico de necesidades implica un análisis profundo de aquello que verdaderamente requieren las personas que laboran en una institución, un análisis profundo acerca de las habilidades, competencias, conocimientos, valores y sus capacidades que requieren para desempeñar sus funciones de la manera más eficiente y productiva.

VII. ALCANCE / BENEFICIARIOS

El presente plan de capacitación se realizará en beneficio de todo el personal que labora en las diferentes dependencias de la Municipalidad Distrital de Cabanillas y así mismo se hace extensión a los centros poblados municipales adscritos a la municipalidad.

VIII. FINALIDAD

La finalidad genérica es proponer un plan de capacitación que con las acciones y actividades propuestas se mejore el crecimiento y rendimiento profesional de los trabajadores para así renovar la calidad de servicio y el desenvolvimiento de la institución.

IX. OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN

9.1 Objetivo general

Promover la mejora del desempeño de los servidores públicos a través de actividades de capacitación y aprendizajes destinadas a brindar un mejor servicio, con la finalidad de desarrollar competencias y conocimientos a fin de incrementar la productividad, eficiencia, eficacia y resultados en base al desarrollo de sus labores encomendadas.

9.2 Objetivos específicos

- Establecer un plan de capacitación con actividades esenciales en base al diagnóstico e investigación a fin de mejorar el desempeño personal e institucional.
- Consolidar las competencias y capacidades de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanillas, bajo el enfoque de brindar una atención y un servicio oportuno y de calidad.
- Actualizar los conocimientos de los trabajadores para incrementar la calidad en su desempeño de funciones
- Coadyuvar en el fortalecimiento del clima organizacional, creando un ambiente donde rija la ética, incremente la motivación del trabajador y propicie la mejora continua de la gestión en la entidad.

X. METAS

Capacitar al 80% del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Cabanillas

XI. MODALIDADES DE CAPACITACIÓN

Dado el avance tecnológico y las infinidades de oportunidades para acceder a capacitaciones de alto nivel se considera para el presente plan de capacitación las modalidades presenciales y virtuales, si bien ambas modalidades mantienen sus características propias, pero la finalidad de ambos es perseguir el crecimiento profesional independientemente de cómo los ejecuta.

Capacitación Virtual: Se denomina capacitación virtual o también llamada enseñanza en línea al desarrollo de sesiones educativas de forma virtual, la dinámica de enseñanza

y aprendizaje entre profesor y alumno cambia de entorno, pero no de finalidad, la enseñanza virtual implica la utilización de equipos tecnológicos eliminando características como la localización, barreras geográficas y distancia de los participantes para llevar a cabo una sesión de aprendizaje.

- **Sincrónico:** Una educación virtual sincrónica se fundamenta en el desarrollo de sesiones donde los participantes aprenden al mismo tiempo, interactúan entre sí para desarrollar la sesión. Es decir, están conectados en el mismo tiempo, pero de diferentes lugares y ubicaciones.
- **Asincrónico:** Una educación virtual asincrónica se basa en el aprendizaje autónomo de cada persona, hace referencia a que los participantes no están conectados en el mismo tiempo ni lugar y tampoco hay una interacción con los otros participantes.

Capacitación Presencial: Es la educación que se lleva a cabo de manera tradicional, donde los participantes desarrollan sesiones de aprendizaje en tiempo real y dentro de un espacio compartido por ellos mismos ya sea aulas, auditorios, colegios, universidades etc.

XII. ACCIONES A DESARROLLAR

Los temas que se consideran para capacitaciones laborales cambian en función de las necesidades de los equipos de trabajo o en base al diagnóstico realizado o como también a partir de los requerimientos desde cada área o de interés general para cada uno de los servidores. Asimismo, la actualización constante en materia educativa es necesaria debido al grado ocupacional o a las responsabilidades que le son asignadas.

Este plan de capacitación se ejecutará el año 2024. El plan por ser una herramienta dinámica puede estar sujeto a variaciones.

• TEMARIO / ACTIVIDADES

Curso de Gestión de la calidad

Curso Toma de decisiones

Curso Ley de procedimientos administrativos Ley N° 27444

Taller de Habilidades blandas

Taller Manejo de conflictos y solución de problemas

Seminario en integridad y ética en la función pública

XIII. RECURSOS

a. Recursos humanos:

Personal que labora en la Municipalidad Distrital de Cabanillas y especialistas en los temas a capacitar.

b. Recursos materiales:

Infraestructura: Auditorio de la Municipalidad Distrital de Cabanillas

Equipos: Útiles de escritorio (hojas, lapiceros, fólderes), proyector multimedia, sillas y mesas de trabajo.

XIV. FINANCIAMIENTO

El monto de inversión proyectado en este plan de capacitación, será financiado con los recursos de la Municipalidad Distrital de Cabanillas.

Asimismo, se gestionaría convenios con otras instituciones para las facilidades del caso.

XV. CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

ACT.	Descripción	Participantes	Modalidad	2024						2025						
				Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	
A-1	Curso de Gestión de la calidad	Personal administrativo de la municipalidad	Virtual sincrónico	X	X											
A-2	Curso Toma de decisiones	Personal administrativo de la municipalidad	Virtual sincrónico				X									
A-3	Curso Ley de procedimientos administrativos Ley N° 27444	Personal administrativo de la municipalidad	Virtual sincrónico				X	X	X							
A-4	Taller de Habilidades blandas	Personal administrativo de la municipalidad	Presencial (Auditorio)							X						
A-5	Taller Manejo de conflictos y solución de problemas	Personal administrativo de la municipalidad	Presencial (Auditorio)								X	X				
A-6	Seminario en integridad y ética en la función pública	Personal administrativo de la municipalidad	Presencial (Auditorio)											X	X	X

Fuente: Plan de capacitación - elaboración propia

XVI. PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN

N°	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Bienes					
1	Cuadernos para apuntes	Unidad	65	S/ 9.00	S/ 585.00
2	Lapiceros azul, rojo y negro	Docena	6	S/ 12.00	S/ 72.00
3	Proyector	Unidad	2	S/ 760.00	S/ 1,520.00
4	Refrigerio	Unidades	65	S/ 8.00	S/ 520.00
5	Certificados	Unidades	65	S/ 4.00	S/ 260.00
6	Laptop	Unidades	2	S/ 1,500.00	S/ 3,000.00
Servicios					
7	Honorarios profesionales	horas académicas	160	S/ 45.00	S/ 7,200.00
8	Viáticos	día	18	S/ 45.00	S/ 810.00
9	Plataforma educativa	participantes	25	S/ 250.00	S/ 6,250.00
10	Otros	%	1	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00
Total					S/ 22,217.00

Fuente: Elaboración propia en base al cronograma de actividades

