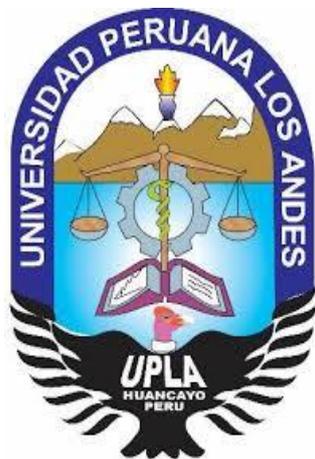


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la
Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Espinoza Condori Janeth

Asesor : Dr. Aguado Riveros Uldarico Inocencio

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 15.10.2021 - 14.10.2022

Huancayo – Perú
2022

**HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI – HUANCVELICA 2021**

PRESENTADA POR: BACH. JANETH ESPINOZA CONDORI

**PARA OPTAR : TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS

APROBADA POR LOS JURADOS SIGUIENTES:

MG. VERASTEGUI VELASQUEZ GRACIELA SOLEDAD

PRESIDENTE

Mg. RAÚL GABRIEL ALIAGA FUENTES

SECRETARIO

Mtro. VILA SAMANEZ MAXIMILIANO JESUS

PRIMER MIEMBRO

MG. VERASTEGUI VELASQUEZ GRACIELA SOLEDAD

SEGUNDO MIEMBRO

MG. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

TERCER MIEMBRO

Huancayo, ... dedel 2022.

Dedicatoria:

Dedico esta tesis a nuestro creador, fuente de guía e iluminación, quien inspiró mi camino hacia la culminación de esta investigación. A mis progenitores especialmente a mi madre SABINA. A mis hermanos, especialmente a mi hermano MAXIMO quien sin su ayuda nunca hubiera podido lograr todo y cada uno de mis metas, a mi asesor el Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros, que con su amplia experiencia y conocimientos me orientaron al correcto desarrollo y culminación con éxito esta tesis, a la Universidad Peruana Los Andes: autoridades y docentes.

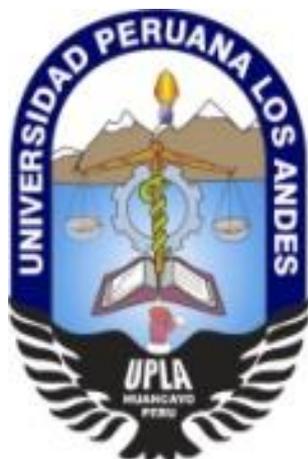
JANETH

Agradecimientos:

Quiero expresar un sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios, y a mis hijos Jeycob Pool y Valentina Yareli, que han sido el motivo y apoyo fundamental para lograr los objetivos propuestos. También agradecer a mi esposo Pool Deiwis, gracias a su dedicación y apoyo incondicional, y por último a todos quienes conforman parte de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica, por haberme abierto las puertas, permitiendo la accesibilidad a los diferentes documentos y a quienes de forma directa o indirecta aportaron para poder terminar este proyecto.

JANETH

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021.

Para optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autores : Bach. Janeth Espinoza Condori

Asesor : Dr. Uldarico I., Aguado Riveros

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio
y Culminación : 15.10.2021 - 14.10.2022

Huancayo – Perú

2022

ASESOR:
Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros

Contenido

| | |
|---|--------------------------------------|
| HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS | ii |
| Dedicatoria: | ¡Error! Marcador no definido. |
| Agradecimientos:..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| ASESOR: | 16 |
| Contenido | 17 |
| Contenido de Tablas | 20 |
| Resumen | 21 |
| Abstract | 22 |
| Introducción..... | 23 |
| Capítulo I..... | 25 |
| I. Planteamiento del Problema | 25 |
| 1.1. Descripción de la Realidad Problemática | 25 |
| 1.2. Delimitación del Problema | 26 |
| 1.2.1. Delimitación Espacial..... | 26 |
| 1.2.2. Delimitación Temporal. | 26 |
| 1.2.3. Delimitación Conceptual. | 26 |
| 1.3. Formulación del Problema | 27 |
| 1.3.1. Problema General. | 27 |
| 1.3.2. Problemas Específicos. | 27 |
| 1.4. Justificación..... | 27 |
| 1.4.1. Justificación Social..... | 27 |
| 1.4.2. Justificación Teórica | 28 |
| 1.4.3. Justificación Metodológica | 28 |
| 1.5. Objetivos | 28 |
| 1.5.1. Objetivo General. | 28 |
| 1.5.2. Objetivos Específicos..... | 29 |
| Capitulo II..... | 30 |
| II. Marco Teórico..... | 30 |
| 2.1. Antecedentes | 30 |
| 2.1.1. Antecedentes Internacionales..... | 30 |
| 2.1.2. Antecedentes Nacionales..... | 32 |
| 2.2. Bases teóricas o Científicas | 33 |
| 2.2.1. Sobre la Variable Calidad de Servicio | 33 |

| | |
|---|----|
| 2.2.2. Sobre las características de la calidad de servicio | 34 |
| 2.2.3. Importancia de la Calidad de Servicio | 35 |
| 2.2.1. Sobre las Dimensiones de la Calidad de Servicio | 35 |
| 2.2.5. Sobre la Variable Satisfacción de los Usuarios | 37 |
| 2.2.6. Sobre las Características de Satisfacción de los Usuarios | 37 |
| 2.2.7. Sobre la Importancia de Satisfacción de los Usuarios | 38 |
| 2.2.5. Sobre las Dimensiones de Satisfacción de los Usuarios | 38 |
| 2.2.9. Sobre la Municipalidad Distrital de Yauli - Huancavelica | 39 |
| 2.3. Marco Conceptual | 40 |
| Capítulo III | 43 |
| III. Hipótesis | 43 |
| 3.1. Hipótesis General | 43 |
| 3.2. Hipótesis Específicos | 43 |
| 3.3. Variables (Operacionalización Conceptual y Operacionalización) | 49 |
| Capítulo IV | 50 |
| IV. Metodología | 50 |
| 4.1. Método de Investigación | 50 |
| 4.2. Tipo de Investigación | 51 |
| 4.3. Nivel de Investigación | 51 |
| 4.4 Diseño de Investigación | 51 |
| 4.5. Población y Muestra | 52 |
| 4.5.1. Población. | 52 |
| 4.5.2. Muestra..... | 52 |
| 4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 52 |
| 4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos | 53 |
| 4.8 Aspectos Éticos de la Investigación | 53 |
| Capítulo V | 54 |
| V. Resultados | 54 |
| 5.1. Descripción del Resultados..... | 54 |
| 5.2. Contraste de Hipótesis | 66 |
| Análisis y Discusión de Resultados | 70 |
| Conclusiones..... | 73 |
| Recomendaciones..... | 74 |
| Referencias Bibliográficas | 75 |

| | |
|--|----|
| ANEXOS..... | 80 |
| Anexo N° 01: Matriz de Consistencia | 80 |
| Título: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI – HUANCVELICA 2021. | 80 |
| Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de Variables | 82 |
| El Instrumento de Investigación..... | 84 |
| La Data de Procesamiento de Datos | 86 |
| Consentimiento informado..... | 88 |
| Fotos de Aplicación del Instrumento | 89 |

Contenido de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1:Operacionalización de Variables | 49 |
| Tabla 2: Resultados de la Puntuación Obtenida de la Variable Gestión Municipal | 54 |
| Tabla 3: Resultados de la Puntuación Obtenida de la Dimensión Talento Humano | 56 |
| Tabla 4: Resultados de la Puntuación Obtenida de la Dimensión Procesos | 57 |
| Tabla 5: Resultados de la Puntuación Obtenida de la Dimensión Presupuesto | 58 |
| Tabla 6: Resultados de la Puntuación Obtenida de la Variable Calidad de Servicio Público . | 60 |
| Tabla 7: Resultados de la Puntuación Obtenida de la Dimensión Capacidad de Respuesta.... | 61 |
| Tabla 8: Resultados de la Puntuación Obtenida de la Dimensión Fiabilidad | 63 |
| Tabla 9: Resultados de la Puntuación Obtenida de la Dimensión Seguridad | 64 |
| Tabla 10: Contraste Hipótesis general | 66 |
| Tabla 11: Contraste Primera Hipótesis Específica..... | 67 |
| Tabla 12: Contraste Segunda Hipótesis Específica..... | 68 |
| Tabla 13: Contraste Tercera Hipótesis Específica | 69 |

Resumen

La presente investigación desarrolló la problemática entre la Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yauli; se vio como problemática determinar: ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021?; como objetivo se buscó establecer el grado de relación entre estas variables. Se utilizó como método el método general es científico, el método específico es el hipotético deductivo, de tipo básico y nivel relacional. El diseño planteado fue no experimental y de corte transversal. Determinando una población conformada por 30 sujetos de análisis que también representaron la muestra. Como recurso técnico se utilizaron encuestas y cuestionarios para la cuantificación de datos. Como resultado de toda esta investigación concluyendo con la existencia de una relación directa y positiva moderada ($r_s=0.435$, $p. = 0.016$) entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Logramos evidenciar que hay una deficiente atención en cuanto a los procesos, por ello, se sugiere que las áreas correspondientes realicen capacitaciones y mejoras en cada proceso.

Palabras clave: Calidad de Servicio, Satisfacción de los Usuarios.

Abstract

The present investigation developed the problem between the Quality of Service and User Satisfaction in the District Municipality of Yauli; It was raised as a general problem: How is the quality of service related to the satisfaction of the users of the District Municipality of Yauli - Huancavelica 2021?; The objective was to establish the degree of relationship between these variables. The scientific, deductive analytical, basic type and relational level method was used as a method. The design was non-experimental and cross-sectional. The population consisted of 30 analysis subjects who also represented the sample. As a technical resource, surveys and questionnaires were used to quantify data. As a result of all this research, it is concluded that there is a moderate direct and positive relationship ($r_s=0.435$, $p. = 0.016$) between service quality and user satisfaction. It has been shown that there is poor attention to processes, therefore, it is suggested that the corresponding areas carry out training and improvements in each process.

Keywords: Quality of Service, User Satisfaction.

Introducción

La satisfacción de los usuarios está basada en una atención de calidad; este término tiene muchos factores que determinan lo que es calidad en el servicio. Esta investigación busca determinar la relación existente entre estas variables, por ello se titula: “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021”; indica como problema: ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021?; su objetivo es: Establecer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021.

En cuanto a la metodología se hará uso del método científico como método general de investigación; el método específico será hipotético deductivo; el tipo de investigación será básico, el nivel será relacional, el diseño será no experimental de corte transversal y, la población estará conformada por 30 sujetos de análisis que también representaron la muestra. Para determinar lo expuesto, se utilizará como instrumento de investigación el cuestionario y como técnica de recolección de datos la encuesta.

La presente investigación estuvo comprendida por V capítulos; el capítulo I planteamiento del problema, donde trabajamos desde donde abarca según delimitación hasta la formulación y objetivos, el capítulo II marco teórico, donde sustentamos nuestro desarrollo según antecedentes, el marco conceptual y teoría referente a la investigación, el capítulo III hipótesis (general y específicas), el capítulo IV metodología, dentro del desarrollo del método de investigación, tipo, nivel y diseño; definimos la población y muestra, con una recolección, procesamiento y análisis de datos, en el capítulo V resultados, describimos los resultados que conllevaron al contraste de hipótesis y la interpretación en base a las tablas y gráficos obtenidos. Asimismo, se realizó el análisis y discusión de resultados, las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas descritas de acuerdo al estilo APA.

Concluimos con los anexos que refuerzan nuestra investigación. Se anexa la matriz consistencia, de operacionalización de variables, operacionalización del instrumento, instrumento de investigación de ambas variables de estudio, consentimiento informado, la data de procesamiento de datos, fotos de la aplicación de los instrumentos como evidencia de haberlo realizado.

Capítulo I

I. Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Las municipalidades son instituciones diseñadas para satisfacer las necesidades de la población, su rol en la sociedad es asegurar que se genere un desarrollo económico, cultural y social. Dentro de sus funciones están las exclusivas, en donde velan por la armonía de la ciudadanía mediante labores como: incentiva al desarrollo de la comunidad regulación de transporte y urbanización, etc. Las funciones compartidas se dan en conjunto y a la par con otras instituciones estatales como educación, cultura, salud, etc.

Su importancia radica en la capacidad para solucionar y cumplir con las necesidades de la comunidad, implementan diferentes servicios que satisfacen de manera concisa y real a cada usuario. “En efecto, los gobiernos locales son la cara más visible y cercana del Estado, y para la población son la institución con mayor capacidad para solucionar los problemas locales”. (Irrárvazal, 1996).

Aunque las municipalidades no son del todo autónomas, pueden implementar y coordinar sus requerimientos; estos roles dependen de las autoridades a cargo. En la municipalidad de Yauli, Huancavelica, la atención al usuario a la fecha se realiza de manera presencial; a la vez, se trabaja por mesa de partes virtual ingresando a la página.

Con la coyuntura actual, todas las instituciones han tenido que adecuarse a poder cumplir con las peticiones de los usuarios; para que pueda canalizarse adecuadamente la atención existen dos pilares fundamentales: la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que justamente tienen una íntima relación.

Un usuario satisfecho siempre indica que ha recibido una buena atención, incluso

mejor de lo que esperaba, el problema es que la mayoría de instituciones no genera una percepción de satisfacción en los usuarios. Hay muchas quejas sobre los trámites y la resolución de problemas, esto sumado a desinformación o trámites engorrosos, hace que incluso los usuarios no cumplan con sus pagos a tiempo, generando una inestabilidad menor rentabilidad hacia la propia comunidad.

Se busca potenciar la calidad de servicio pues esta conlleva a una mejor percepción de los usuarios de la comunidad. Por parte de los trabajadores de dicha institución se requiere de capacitaciones y motivación para lograr generar actitudes empáticas, fiables y de seguridad. La consecuencia de dichas acciones busca llevar al usuario a un nivel de satisfacción, confianza y que genere expectativas positivas para lograr así armonía y desarrollo en la comunidad.

A todas estas premisas, el cuestionamiento dado sería: ¿La Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021 tiene calidad de servicio?, ¿esta a su vez se relaciona con la satisfacción de los usuarios? De esta manera, podemos definir si existe una relación en estos cuestionamientos que conllevan a mejorar los servicios y la percepción de la comunidad.

1.2. Delimitación del Problema

1.2.1. Delimitación Espacial.

El desarrollo de esta investigación se dio en la Municipalidad Distrital de Yauli, ubicada en la Av. 23 de junio s/n Plaza Principal Yauli - Huancavelica.

1.2.2. Delimitación Temporal.

El desarrollo de este proyecto se realizó en el período 2021.

1.2.3. Delimitación Conceptual.

Esta investigación desarrolla el estudio de la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios, así como sus dimensiones.

(Giese & Cote, 2019), nos menciona que la calidad de servicio está conformada por el interés de las personas hacia los consumidores y usuarios que deseen obtener un servicio.

(Kaura , Woerter, & Arvanitis, 2016), indican que un cliente satisfecho se ve reflejado cuando asocia que el servicio le generará sentimientos positivos

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021?

1.3.2. Problemas Específicos.

- ✓ ¿De qué manera la empatía de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021?
- ✓ ¿De qué manera la fiabilidad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021?
- ✓ ¿De qué manera la seguridad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Social

Los usuarios de la Municipalidad de Yauli, serán beneficiarios en la implementación de la mejora de la calidad de servicio, haciendo uso de los conceptos teóricos que se mencionarán en el marco de dicha investigación.

Dichos conceptos, al ser aplicados correctamente dan como resultado una óptima calidad de servicio; reafirmando así la estrecha relación entre estas variables.

1.4.2. Justificación Teórica

La realización de la presente investigación se dio para conocer la relación que existe entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, la cual beneficiará a los usuarios que viven en la localidad de Yauli – Huancavelica. Logrando así, una mejor percepción del servicio por parte de la población hacia la Municipalidad Distrital de Yauli - Huancavelica.

1.4.3. Justificación Metodológica

Para demostrar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, para la presente investigación, se acudió al empleo sistemático de la metodología de la investigación, desde la concepción de la idea y elección del tema, hasta el procesamiento, análisis y contraste de los resultados mediante el cuestionario y su procesamiento con técnicas estadísticas, en concordancia a la oficina de grados y títulos de dicha facultad. Esta investigación pretende servir como un referente bibliográfico para futuros proyectos a desarrollar.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General.

Establecer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica.

1.5.2. Objetivos Específicos.

- ✓ Identificar de qué manera la empatía de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021.
- ✓ Identificar de qué manera la fiabilidad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021.
- ✓ Identificar de qué manera la seguridad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021.

Capítulo II

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Se revisó los diferentes repositorios y publicaciones para poder desarrollar esta investigación en la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica; teniendo en cuenta referentes Internacionales y Nacionales.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Beltran, 2016), en su trabajo: “Calidad en servicio al cliente, departamento clave en el negocio”, esta investigación se enfocó en evidenciar la influencia de la calidad de servicio en el cliente para generar satisfacción y lealtad en el mismo.

Dentro de los resultados obtenidos concluyeron en que implementando un sistema de calidad en sus procesos lograrán cumplir las expectativas, lealtad y satisfacción de los clientes; asimismo, ésta mejora generaría como consecuencia la reducción de quejas y solución de problemas futuros. Busca que estos procesos se hagan un hábito y se estandaricen para tener como resultado clientes satisfechos.

(Reyes, 2014), en su investigación: “Calidad del Servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación SHARE, sede Huehuetenago” en la ciudad de Caracas – Venezuela.

Este proyecto fue de tipo experimental, desarrollándose con una muestra de 100 clientes y 12 funcionarios, donde concluyó en que al capacitar a los trabajadores en temas de calidad de servicio se logró una satisfacción del

cliente, considerada como muy satisfactoria; con ello se reafirma que mejorar la calidad de servicio si incrementa la satisfacción del cliente en la asociación SHARE.

(Rocca , 2016), en su investigación titulada: “Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público. Un estudio sobre el departamento de obras particulares de la Municipalidad de Berisso” realizado en la Universidad Nacional De La Plata – Argentina.

Este trabajo fue de tipo exploratorio, cuantitativo con 249 sujetos de estudio que sirvieron como muestra. Se utilizó el modelo SERVQUAL, el cual sirvió para medir la satisfacción del usuario. Concluye en que las dimensiones más importantes para los usuarios fueron confiabilidad, seguridad y empatía.

(Palacios & Ormaza, 2016), en su informe: “Medición de la satisfacción con la calidad de servicio prestado en una dirección financiera municipal” en Ecuador. Este estudio fue descriptivo, explicativo; utilizando el modelo SERVQUAL modificado. Se hizo la medición del trabajo a través de encuestas a 322 usuarios de dicha entidad, se evidenció un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios, resaltando en las dimensiones empatía y seguridad.

(Valencia , 2015): “Determinante de la satisfacción del cliente respecto a la calidad del servicio de Cartagena Solutions Propiedad Horizontal S.A.S.” en Cartagena – Colombia. El estudio fue descriptivo, correlacional, se realizaron cuestionarios a 59 clientes. Concluyendo en: en cuanto al género, los clientes masculinos perciben mejor la fiabilidad a diferencia de la mujer, que percibe los elementos tangibles. Ambos géneros valoraron de manera muy eficiente la

seguridad / garantía ofrecida por la empresa, evidenciando que la satisfacción si está redireccionada con la calidad de servicio de la empresa Cartagena Solutions Propiedad Horizontal S.A.S.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

(Mego, 2011), en su tesis: “Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011”, utilizó la metodología aplicada, propositiva, con un diseño descriptivo y sistémico; se realizó una encuesta a 270 usuarios (190 población y 80 proveedores de servicios). Se concluyó que la calidad de servicio es de tipo regular. Los proveedores de servicios también señalan que el servicio es cuestionable (regular), evidenciando una administración y liderazgo ineficaces.

(Laura & Misad, 2014) en su tesis titulada:” El sistema de gestión de calidad y atención a la ciudadanía en la municipalidad de San Isidro - 2013”. Fue de tipo no experimental, causal; según el estadígrafo de Spearman para ver la relación entre las variables, concluyendo que la percepción de los ciudadanos es muy significativa entre la atención a la ciudadanía y la mejora a los procesos de calidad en la actividad institucional.

(Chung, García, Rupaila, & Seminario, 2017), en su informe: “Factores para mejora la calidad de servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana” Utilizaron una metodología cualitativa, exploratoria; donde concluyeron que es necesario evaluar los factores de contratación para adquirir trabajadores competentes, asimismo, se debe de segmentar a los usuarios y aminorar los procesos burocráticos; todo ello para aplicar estrategias de servicio adecuadas y por ende mejorar la satisfacción de los usuarios.

(Gonzalo , 2012), en su investigación: ” Nivel de satisfacción del cliente y estrategias para mejorar el desempeño laboral en la caja rural - sede principal Trujillo, de la universidad privada Antenor Orrego” ; concluye que, hay un alto grado de satisfacción hacia la tensión del personal de dicha organización; la credibilidad y confianza son sus dimensiones más importantes; además la relación entre las variables de estudio son el principal factor con el que el cliente compara el desempeño de una organización y sus competidores.

(Uceda, 2013) en su investigación: “Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la Ciudad de Chiclayo” para optar el título profesional de licenciada en administración de empresas, Chiclayo, Lambayeque. Concluye que un personal satisfecho generará un cliente satisfecho; los trabajadores de una empresa también son clientes por satisfacer y están ligados íntimamente a los clientes externos y su satisfacción.

(Lostanau, 2018) en su trabajo:” Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación, hospital regional de Ica, Marzo 2018”, se determinó que existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre las variables y sus dimensiones correspondientes.

2.2. Bases teóricas o Científicas

2.2.1. Sobre la Variable Calidad de Servicio

Es importante definir este concepto para entender la importancia de nuestro planteamiento. (Giese & Cote, 2019), según su investigación la calidad de servicio está conformada por el interés de las personas hacia los consumidores y usuarios

que deseen obtener un servicio. Se debe interpretar la percepción del cliente para trabajar en cómo brindarle de manera organizada y racional una satisfacción general. Asimismo, es importante que exista amabilidad ya que esta genera la primera impresión al ofrecer un producto o servicio.

(García T., 2018), en su libro, también refiere que la calidad de servicio es: “el acondicionamiento entre la necesidad del consumidor y percepción de anhelar un servicio óptimo”. El anhelo de las personas varía debido a la percepción al obtener un servicio; para algunos es de mayor calidad debido a experiencias anteriores, que pueden darse por el precio y la calidad.

2.2.2. Sobre las características de la calidad de servicio

(Larrea P. , 2012), manifiesta las siguientes características:

- Conocimiento de las necesidad y expectativas del cliente; es importante saber a detalle las necesidades de los clientes de acuerdo a su segmentación correspondiente.
- Flexibilidad y mejora continua, esto nos lleva a que las organizaciones preparen y capaciten de manera adecuada a sus colaboradores para que se alineen a los cambios constantes del mercado.
- Orientación al trabajo y al cliente; existen dos componentes: componente técnico y componente humano. Estos se ven reflejados en el trato directo con las personas.

- Fidelización del cliente; se debe plantear como objetivo principal la continuidad del cliente para lograr el resto de metas de la organización.

2.2.3. Importancia de la Calidad de Servicio

(López M. , 2018), los diferentes servicios ofrecidos a los usuarios han evolucionado junto con las competencias y otros servicios y/o productos originados en el mercado, dándole al usuario un abanico de opciones para elegir de acuerdo a sus necesidades. Es así que es importante mejorar los servicios que se brindan dentro de una organización o empresa para generar una satisfacción e interés absolutos, donde el usuario se ve influenciado de manera positiva para tomar su decisión; asimismo, un usuario fiel siempre recomienda de manera positiva en base a su experiencia generando ventajas competitivas.

2.2.4. Sobre las Dimensiones de la Calidad de Servicio

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990), estos autores mencionan varias dimensiones de la calidad de servicio, de las cuales desarrollaremos tres:

D1: Empatía

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990), nos indican que es el cuidado que se le da a cada usuario en atención.

(Riveros Silva, 2011), “la empatía se manifiesta en: Compromiso, cortesía, servicio esmerado y personalizado, capacidad para escuchar e interés y voluntad para resolver problemas”.

(Zeithaml , Bitner, & Gremler), para estos autores, el usuario debe sentirse comprendido e indispensable. Por ejemplo, una organización pequeña tiene

conocimiento de los requerimientos y preferencias del usuario; por ello al competir con organizaciones más grandes tiene ventajas sobre los mismos.

D2: Fiabilidad

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990), refieren a la capacidad con la que la empresa y sus trabajadores pueden ofrecer un servicio que cumpla con las funciones que promete.

(Riveros Silva, 2011), refiere esta dimensión a ser las cosas bien desde el principio, mantener la promesa del servicio, el servicio y las cuentas son correctos y hay exactitud a la hora de hacer la facturación.

(Zeithaml , Bitner, & Gremler), afirman que los usuarios siempre querrán hacer negocios en organizaciones que generen resultados que cumplan con las cualidades centrales del servicio requerido.

D3: Seguridad

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990), mencionan que para que los clientes logren sentirse seguros y confiados, la organización debe de mostrar cortesía y la capacidad necesaria.

(Riveros Silva, 2011), características de la seguridad son: confidencialidad y seguridad física y financiera.

(Zeithaml , Bitner, & Gremler), esta dimensión tiene especial importancia porque los usuarios perciben algunos servicios de alto riesgo tales como: Banca, Seguros Médicos, Legales, Corretaje, etc.

2.2.5. Sobre la Variable Satisfacción de los Usuarios

(ABD-EL-SALAM, 2016), indica que, la satisfacción de los clientes es el resultado de comparar la calidad que se percibe y el rendimiento real obtenido del servicio, generando una satisfacción o una insatisfacción.

(Kaura , Woerter, & Arvanitis, 2016), indican que un cliente satisfecho se ve reflejado cuando asocia que el servicio le generará sentimientos positivos. Por lo tanto, este concepto está íntimamente relacionado a un estado físico y emotivo de la persona, que se asocia a la calidad de servicio brindado.

(Westbrook & Reilly, 1983), para estos autores la satisfacción de un consumidor está ligada a una respuesta emocional, es decir, son importantes la emoción y expectativas previas que el consumidor percibe acerca de la experiencia de adquirir un producto o servicio.

(Vega, 2017), sin embargo, nos indica que, no se puede determinar el nivel de satisfacción cuando hay un cambio radical en el estado de ánimo del consumidor. Es por ello que la organización debe enfocarse en brindar un servicio de alta calidad para generar una recompra.

2.2.6. Sobre las Características de Satisfacción de los Usuarios

(Aguirre, 2015), menciona lo siguiente:

- La satisfacción del usuario esta directamente relacionado en como satisface sus necesidades y expectativas.
- Repercuten en la satisfacción las características y propiedades del servicio o producto.

- Es producto del juicio de valor que da el usuario y las expectativas que tiene del mismo.
- Es variable en cada usuario, ya que puede ser más satisfactorio para uno que para el otro.

2.2.7. Sobre la Importancia de Satisfacción de los Usuarios

(Amalia, 2015), indica que es importante determinar el nivel de satisfacción del usuario ya que esto nos da un panorama real de que tan efectivo es el servicio y/o producto ofrecido. Es así que, las empresas deben de desarrollar mediciones constantes para detectar qué genera insatisfacción en los usuarios, para que así puedan corregir los defectos y renueven constantemente la fidelidad del consumidor.

2.2.8. Sobre las Dimensiones de Satisfacción de los Usuarios

(Hoffman & Bateson, 2012), hay dos tipos de mediciones acerca de este punto. Las primeras son las mediciones indirectas, las cuales implican el seguimiento y monitoreo del factor económico que aporta el cliente sobre el producto, así como las quejas. Las siguientes son las directas, que se generan a partir de la realización de encuesta, sin embargo, las empresas no estandarizan los resultados; es necesario hacer uso de ambos tipos de medición.

Los autores también nos hablan de las siguientes dimensiones:

D1: Satisfacción

(Atao Huamán, 2016), este término nos sirve para medir la precepción del usuario, determinando si cumple o excede sus expectativas. (Hoffman &

Bateson, 2012), ya que las organizaciones generan una satisfacción en el usuario debido al uso correcto de sus percepciones y expectativas.

D2: Confianza

(Mejias Acostal & Manrique Chirkova, 2011), nos sirve para medir la capacidad de un cliente de recomendar un servicio a otra persona, es decir, mide que tan alto es el índice de satisfacción

D3: Expectativa

(Cobra, 2000), es la primera variable que nos sirve para definir los estándares de calidad o servicio. (Lovelock & Wirtz, 2009), las expectativas están basadas en: Experiencias previas del cliente, necesidades particulares, etc.

Las expectativas entonces son “esperanzas” del cliente que desea adquirir algo. Se determinan por promesas que ofrece la empresa u organización; si estas no se cumplen o son por debajo de lo esperado generará una decepción posterior a la adquisición. Es por ello que las empresas deben de vigilar constantemente si se cumplen las expectativas generadas.

2.2.9. Sobre la Municipalidad Distrital de Yauli - Huancavelica

- **Servicios**
- ✓ **Gerencia de desarrollo económico y servicio a la ciudadanía**
- Limpieza pública
- Área técnica municipal de agua y saneamiento
- Seguridad ciudadana - SERENAZGO

- Tractores agrícolas
- Tramites de licencias de funcionamiento de tiendas comerciales
- Inscripción para de Registro Nacional del Artesano – RNA
- Permiso para ocupar espacios públicos.

- ✓ **Gerencia de Desarrollo Social**
- Sistema de focalización de hogares -SISFOH
- Centro integrales de atención al adulto mayor - CIAM
- Oficina municipal de atención a la persona con discapacidad - OMAPED
- Pensión 65
- Programa de vaso de leche
- DEMUNA

- ✓ **Gerencia de Administración y Finanzas**
- Servicio de administración tributaria

- ✓ **Gerencia de Desarrollo Urbano Rural**
- Tramite de licencias de construcción

2.3. Marco Conceptual

Calidad de servicio

Es el grado en el que un servicio puede satisfacer o va por encima de las expectativas de un cliente respecto al producto o servicio ofrecido. Puede ser de buena calidad cuando genera confiabilidad y aporta beneficios de acuerdo a la percepción de la persona.

<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/9078/Capitulo1.pdf>

Empatía

Es la capacidad en una persona para ponerse en el lugar de otra y comprender así sus actitudes, conocimiento y comportamiento. Esta capacidad de desarrolla con el tiempo y las experiencias.

<https://www.gestiopolis.com/diccionario-administracion-empresas/>

Fiabilidad

Los clientes pueden creer y confiar en la empresa y en la calidad constante que ésta ofrece.

https://portal.uah.es/portal/page/portal/GP_EPD/PG-MA-ASIG/PG-ASIG-34322/TAB42351/CS.5.%20Las%20expectativas%20claves%20de%20los%20clientes.pdf

Seguridad

Es un estado de control de peligros que evita que se produzcan daños físicos, psicológicos o materiales. Es imprescindible en la vida común para los individuos como para la comunidad y permite que puedan realizar sus aspiraciones.

<https://www.inspq.qc.ca/es/centro-collaborador-oms-de-quebec-para-la-promocion-de-la-seguridad-y-prevencion-de-traumatismos/definicion-del-concepto-de-seguridad>

Satisfacción de los usuarios

Se refiere al nivel de respuesta positivo de una persona hacia al adquirir un producto o hacer uso de un servicio. Si existe un nivel de satisfacción alto, es probable que el cliente vuelva a adquirir el servicio o producto en cuestión.

<https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>

Satisfacción

Es un estado que produce un sentimiento de gozo, complacencia o placer. Va ligado a la seguridad de haber obtenido o cumplido un objetivo

<https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>

Confianza

Es el acto de expresión de la satisfacción que tienen los ciudadanos hacia los servicios y bienes adquiridos. Con respecto a la administración pública se puede definir como una expectativa positiva hacia el comportamiento de las instituciones.

Confianza en la administración pública. Cecilia Güemes. Universidad Carlos III de Madrid.

Expectativa

Se refiere a “la relación entre el esfuerzo y el desempeño, es decir, mide la confianza del individuo depositada en conseguir o no los resultados esperados”

El profesor Víctor Vroom, experto en analizar el comportamiento psicológico en liderazgo y la toma de decisiones en las organizaciones, indica que una persona actúa o realiza una acción para llegar a obtener una retribución.

<https://miempresaessaludable.com/que-es-la-teoria-de-las-expectativas-de-vroom/#:~:text=%E2%80%93Expectativa%3A%20Es%20la%20relaci%C3%B3n%20entre,le%20otorgar%C3%A1%20las%20recompensas%20prometidas>

Capítulo III

III. Hipótesis

3.1. Hipótesis General

La calidad de servicio se relaciona significativamente y positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica.

3.2. Hipótesis Específicos

- ✓ La empatía de la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica.
- ✓ La fiabilidad de la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica.
- ✓ La seguridad de la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica.

3.3. Variables (Operacionalización Conceptual y Operacionalización)

Tabla 1

Operacionalización de Variables.

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
|----------------------------------|------------------|---|---|
| V1: Calidad de Servicio | D1: Empatía | Personalización Facilidad (Horarios) Interés Enfoque Cortesía | Ordinal: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre |
| | D2: Fiabilidad | Puntualidad Decisión Rapidez Servicio Conocimiento | |
| | D3: Seguridad | Confiabilidad Protección Aptitud Comportamiento Disponibilidad | |
| V2: Satisfacción de los Usuarios | D1: Satisfacción | Resolución de Problemas Costos Tiempo Iniciativa Tecnológica (Procesos) | Ordinal: 1: Muy pocas veces 2: Pocas veces 3: Regularmente 4: A menudo 5: Muy a menudo |
| | D2: Confianza | Preocupación Calidad Seguimiento Innovación Recomendación | |
| | D3: Expectativa | Adaptabilidad Capacidad Cognitiva Información Concisa Eficiencia Eficacia | |

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo IV

IV. Metodología

4.1. Método de Investigación

El método Científico, el cual consiste en la agrupación de hechos que siguen una metodología y tiene como base una estructura de análisis y contrastación , basada en (Vara, 2012), “Para ser llamado científico, un método de investigación debe basarse en la formulación del problema y la respuesta mediante hipótesis que luego serán contrastadas”.

“Es un proceso o manera de crear conocimiento a través de una serie de etapas secuenciales, provenientes de la observación, experimentación y análisis de los hechos.”

Asimismo, tenemos como parte del método científico un enfoque empírico analítico, el cual nos define (Rodríguez & Pulido Torres, 2016), es un método donde el conocimiento se presenta de manera lógica, autocorrectiva y progresiva. Y dentro de este mismo, podemos decir que, tenemos un método hipotético deductivo, donde (Pooper, 2008), lo define como “la generación de hipótesis a partir de dos premisas, una universal (leyes y teorías científicas, denominada: enunciado nomológico) y otra empírica (denominada enunciado entimemático, que sería el hecho observable que genera el problema y motiva la indagación), para llevarla a la contrastación empírica”. Tenemos dos premisas y contrastamos su falsedad o veracidad.

4.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue de tipo básico, (Zorilla, 1993) o puro, utiliza conocimientos ya establecidos como inicio para descubrir y solucionar problemas mediante el uso de procesos sistemáticos.

4.3. Nivel de Investigación

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), nos encontramos con un tipo de investigación relacional, ya que estamos asociando variables mediante un patrón que sacamos de un grupo o población y buscamos determinar cómo se relacionan dichas características o si no se logran relacionar. Evaluaremos el grado de relación entre nuestras variables.

4.4 Diseño de Investigación

Esta investigación corresponde a un diseño no experimental, transversal. Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), “diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

Cuando hablamos de un diseño correlacional, según el Centro Universitario Interamericano (INTER), lo que se busca es “determinar el grado de relación y semejanza que pueda existir entre dos o más variables, es decir, entre características o conceptos de un fenómeno”. Se buscó una descripción al detalle de la causa – efecto de lo ocurrido, sin embargo, nos da referencias de las probables causas de un fenómeno.

Para (Sampieri, Collado, & Lucio, 2003), dentro del diseño no experimental tenemos el tipo transversal en donde “se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado”.

4.5. Población y Muestra

4.5.1. Población.

Para (Oré, 2015, pág. 195) es un “Conjunto finito o infinito de personas, cosas, eventos, sucesos, objetos, fenómenos, sujetos, animales, etc. Que presentan características comunes, sobre las cuales se requiere o se efectúa una investigación”.

4.5.2. Muestra.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), indica que: “la muestra es un grupo pequeño y representativo de la población o universo, de las cuales se recolectan datos para el estudio.”

Por tanto, se tomó como población y muestra a 30 individuos para el desarrollo y análisis de la investigación.

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Basados en los métodos utilizados definimos las técnicas, en este caso, de observación sistemática y estructurada.

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), la recolección de datos se basa en: Selección del Instrumento, su aplicación y observación, en donde habrá registros y mediciones. En este método debe haber confiabilidad y veracidad.

Para este estudio se hizo uso de la encuesta, la cual se obtuvo mediante el uso de cuestionarios como técnica de recolección de datos.

4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Se trabajó la información en una matriz de tabulación, para su posterior procesamiento mediante el SPSS V26; utilizamos la llamada “Escala Likert” como instrumento psicométrico.

Fueron procesadas 30 preguntas según el cuestionario, que luego pasaron a una interpretación para confirmar la veracidad de la hipótesis:

Estadística descriptiva: Con el fin de sintetizar la información, se utilizaron gráficos de barras y los cuadros estadísticos descriptivos, para su mejor entendimiento.

Estadística inferencial: A fin de probar la hipótesis, mediante el Rho de Spearman, determinando el grado de relación entre las variables. Las variables se cuantificaron medidas en la escala ordinal.

4.8 Aspectos Éticos de la Investigación

En esta Investigación respetamos toda la información adquirida y registrada sobre nuestro objeto de estudio, manejamos de esta manera una ética empresarial que está compuesta de respeto y cuidado con la información obtenida, asimismo, damos fe de la veracidad del contenido presentado al área de investigación de la Universidad Peruana Los Andes.

Capítulo V

V. Resultados

Se hizo la recolección, análisis y procesamiento de datos, con las herramientas e instrumentos mencionados anteriormente.

Utilizamos Excel y el SPSS V 26 para procesar la información obtenida a través de las encuestas; dando como resultados respuestas cuantitativa y cualitativamente a los problemas de investigación planteados. En base a los resultados proyectados tomamos la decisión si la hipótesis planteada es aceptada o rechazada.

5.1. Descripción del Resultados

Tabla 2.

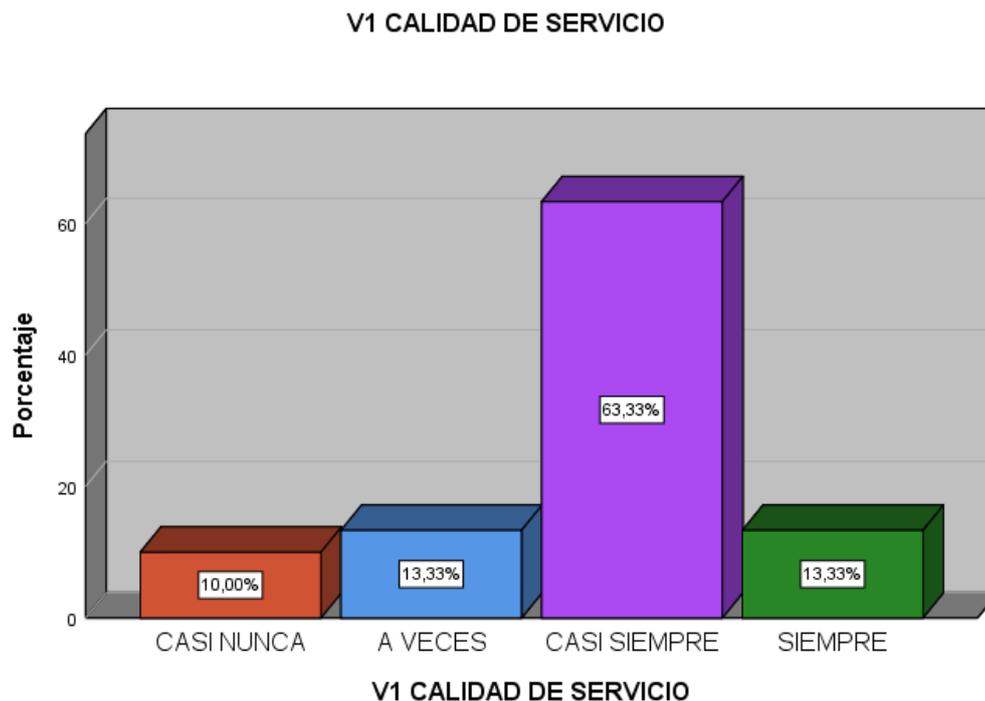
Resultados obtenidos de la variable Calidad de Servicio

| V1 CALIDAD DE SERVICIO | | | | | |
|-------------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | A VECES | 4 | 13,3 | 13,3 | 23,3 |
| | CASI SIEMPRE | 19 | 63,3 | 63,3 | 86,7 |
| | SIEMPRE | 4 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Propia.

Figura 1

Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la variable Calidad de Servicio



Fuente: Tabla 2

Interpretación: En la tabla 2 y gráfico 7, se observa que de un total de 30 usuarios encuestados en la Municipalidad Distrital de Yauli - Huancavelica, el 10% señaló que casi nunca se cumple con la calidad de servicio, por otro lado, el 13.33% manifestó que a veces se cumple con la calidad de servicio; el 63.33% de los mismos afirmaron que casi siempre se cumple con la calidad de servicio y el 13.33% manifestó que siempre se cumple con la calidad de servicio. De acuerdo a ello, se deduce que, la gran mayoría de los usuarios considera que la calidad de servicio se cumple casi siempre, por ello buscan la mejora en la actual gestión.

Tabla 3.

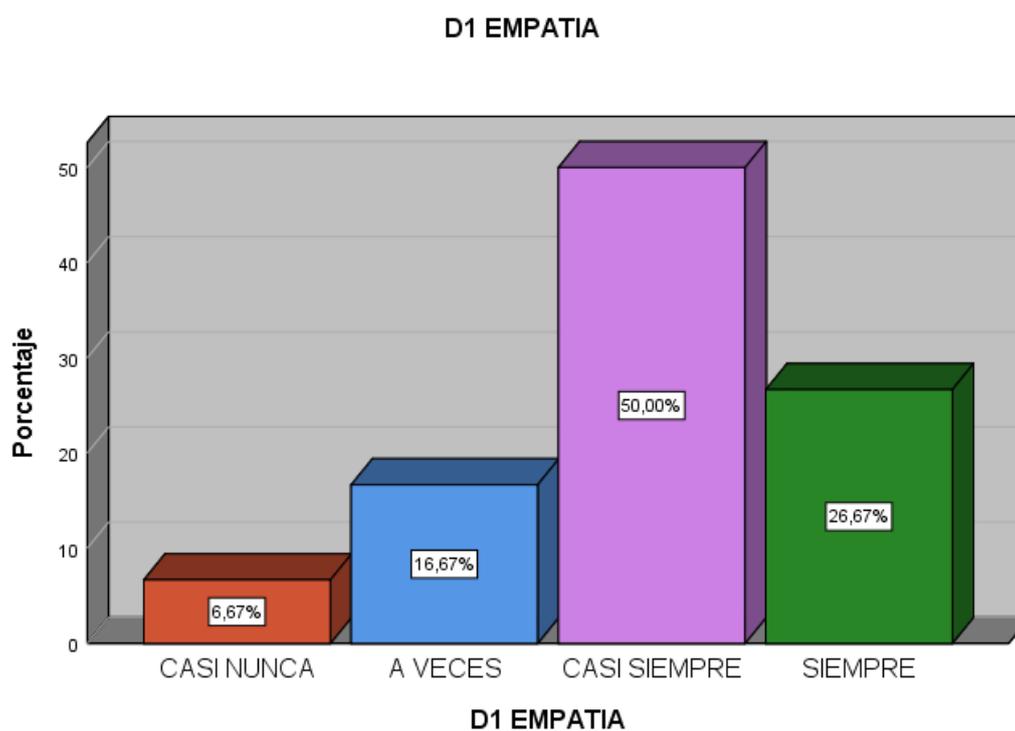
Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Empatía

| D1 EMPATIA | | | | | |
|------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | A VECES | 5 | 16,7 | 16,7 | 23,3 |
| | CASI SIEMPRE | 15 | 50,0 | 50,0 | 73,3 |
| | SIEMPRE | 8 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Propia

Figura 2

Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Empatía



Fuente: Tabla 3

Interpretación: En la tabla 3 y gráfica 8, se observa que de un total de 30 usuarios encuestados en la Municipalidad Distrital de Yauli - Huancavelica, el 6.67% señaló que

casi nunca se cumple con la empatía, por otro lado, el 16.67% manifestó que a veces se cumple con la empatía; el 50.00% de los mismos afirmaron que casi siempre se cumple con la empatía y el 26.67% manifestó que siempre se cumple con la empatía. De acuerdo a ello, se deduce que, la gran mayoría de los usuarios considera que la empatía se cumple casi siempre.

Tabla 4

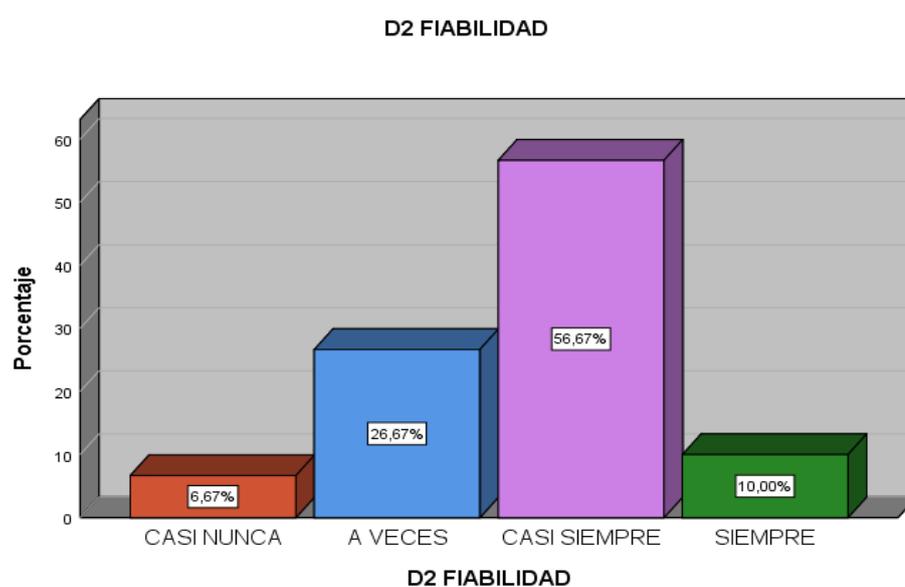
Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Fiabilidad

| | | D2 FIABILIDAD | | | |
|--------|--------------|----------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | A VECES | 8 | 26,7 | 26,7 | 33,3 |
| | CASI SIEMPRE | 17 | 56,7 | 56,7 | 90,0 |
| | SIEMPRE | 3 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Propia.

Figura 3

Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Fiabilidad



Fuente: Tabla 4

Interpretación: En la tabla 4 y grafica 9, se observa que de un total de 30 usuarios encuestados en la Municipalidad Distrital de Yauli - Huancavelica, el 6.67% señaló que casi nunca se cumple con la fiabilidad, por otro lado, el 26.67% manifestó que a veces se cumple con la fiabilidad; el 56.67% de los mismos afirmaron que casi siempre se cumple con la fiabilidad y el 10.00% manifestó que siempre se cumple con la fiabilidad. De acuerdo a ello, se deduce que, la gran mayoría de los usuarios considera que la fiabilidad se cumple casi siempre.

Tabla 5

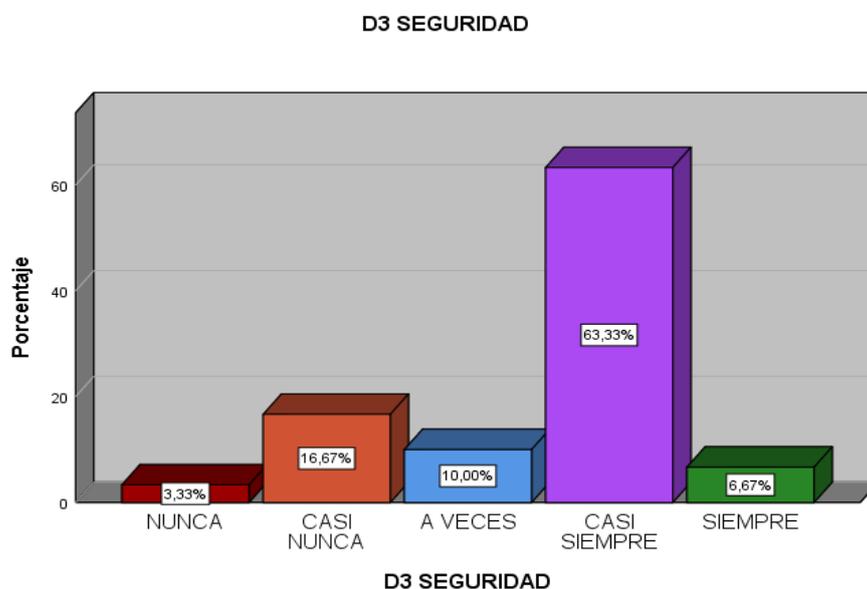
Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Seguridad

| | | D3 SEGURIDAD | | | |
|--------|--------------|---------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | CASI NUNCA | 5 | 16,7 | 16,7 | 20,0 |
| | AVECES | 3 | 10,0 | 10,0 | 30,0 |
| | CASI SIEMPRE | 19 | 63,3 | 63,3 | 93,3 |
| | SIEMPRE | 2 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Propia.

Figura 4

Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Seguridad



Fuente: Tabla 5

Interpretación: De acuerdo a la tabla 5 y gráfica 10 se denotó que, se observa que de un total de 30 usuarios encuestados en la Municipalidad Distrital de Yauli - Huancavelica, el 3.33% señaló que nunca se cumple con la seguridad, el 16.67% que casi nunca se cumple con la seguridad; por otro lado, el 10.00% manifestó que a veces se cumple con la seguridad; el 63.33% de los mismos afirmaron que casi siempre se cumple con la seguridad y el 6.67% manifestó que siempre se cumple con la seguridad. De acuerdo a ello, se deduce que, la gran mayoría de usuarios considera que la seguridad se cumple casi siempre.

Tabla 6

Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la variable Satisfacción de los Usuarios

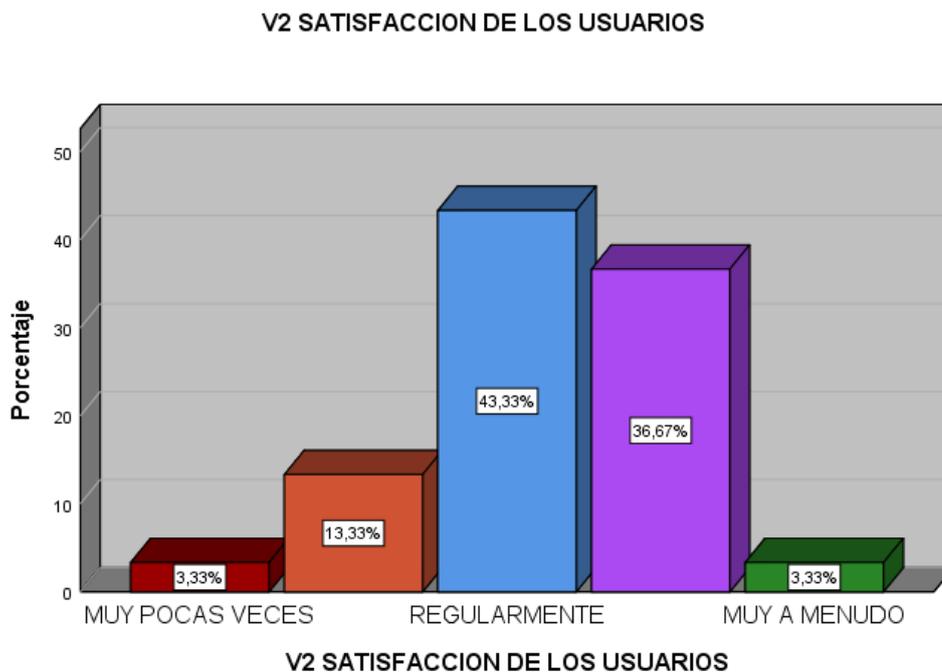
V2 SATISFACCION DE LOS USUARIOS

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | MUY POCAS VECES | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | POCAS VECES | 4 | 13,3 | 13,3 | 16,7 |
| | REGULARMENTE | 13 | 43,3 | 43,3 | 60,0 |
| | A MENUDO | 11 | 36,7 | 36,7 | 96,7 |
| | MUY A MENUDO | 1 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Propia.

Figura 5

Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la variable Satisfacción de los Usuarios



Fuente: Tabla 6

Interpretación: Según la tabla 6 y grafica 11, se observa que de un total de 30 usuarios encuestados en la Municipalidad Distrital de Yauli - Huancavelica, el 3.33% señaló que muy pocas veces los usuarios están satisfizos, el 13.33% que pocas veces los usuarios están satisfechos; por otro lado, el 43.33% manifestó que regularmente los usuarios están satisfechos; el 36.67% de los mismos afirmaron que a menudo los usuarios están satisfechos y el 3.33% manifestó que muy a menudo se cumple los usuarios están satisfechos. De acuerdo a ello, se deduce que, la gran mayoría de los usuarios considera que la satisfacción de los usuarios se cumple casi regularmente, de igual manera, buscan la mejora en la actual gestión.

Tabla 7

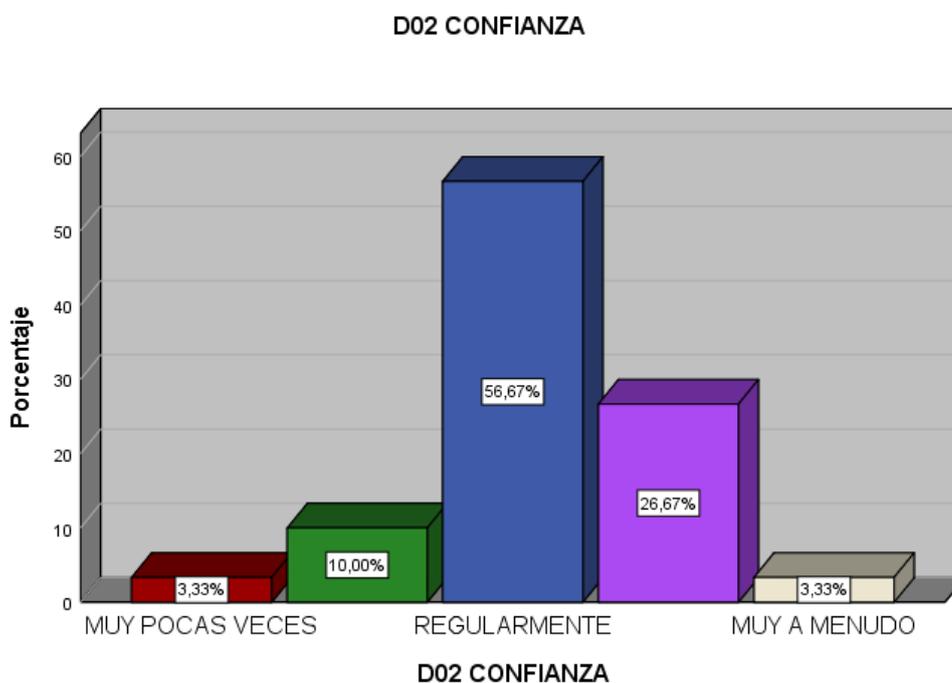
Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Confianza

| D02 CONFIANZA | | | | | |
|----------------------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MUY POCAS VECES | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | POCAS VECES | 3 | 10,0 | 10,0 | 13,3 |
| | REGULARMENTE | 17 | 56,7 | 56,7 | 70,0 |
| | A MENUDO | 8 | 26,7 | 26,7 | 96,7 |
| | MUY A MENUDO | 1 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Propia.

Figura 6

Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Confianza



Fuente: Tabla 7

Interpretación: De acuerdo a la tabla 7 y grafica 12, se observa que de un total de 30 usuarios encuestados en la Municipalidad Distrital de Yauli - Huancavelica, el 3.33% señaló que muy pocas veces los usuarios sienten confianza, el 10.00% que pocas veces los usuarios sienten confianza; por otro lado, el 56.67% manifestó que regularmente los usuarios sienten confianza; el 26.67% de los mismos afirmaron que a menudo los usuarios sienten confianza y el 3.33% manifestó que muy a menudo los usuarios sienten confianza. De acuerdo a ello, se deduce que, la gran mayoría de usuarios considera que la confianza se cumple regularmente, por ello buscan la mejora en la actual gestión.

Tabla 8

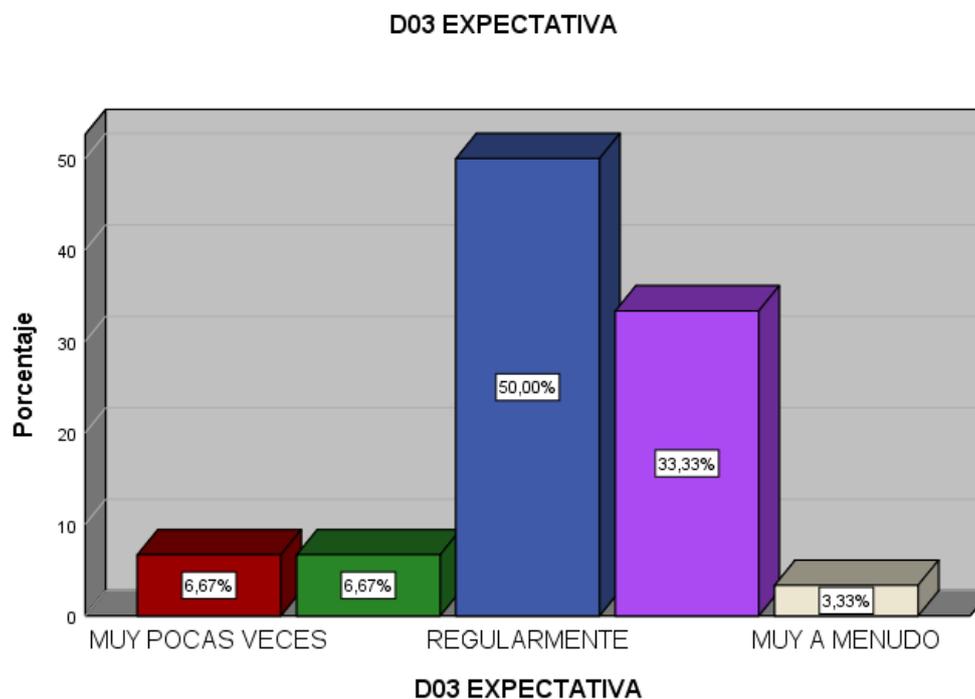
Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Expectativa

| D03 EXPECTATIVA | | | | | |
|------------------------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MUY POCAS VECES | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | POCAS VECES | 2 | 6,7 | 6,7 | 13,3 |
| | REGULARMENTE | 15 | 50,0 | 50,0 | 63,3 |
| | A MENUDO | 10 | 33,3 | 33,3 | 96,7 |
| | MUY A MENUDO | 1 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Propia.

Figura 7

Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Expectativa



Fuente: Tabla 7

Interpretación: Según la tabla 7 y grafica 13, se observa que de un total de 30 usuarios encuestados en la Municipalidad Distrital de Yauli - Huancavelica, el 6.67% señaló que muy pocas veces los usuarios cubren sus expectativas, el 6.67% que pocas veces los usuarios cubren sus expectativas; por otro lado, el 50.00% manifestó que regularmente los usuarios cubren sus expectativas; el 33.33% de los mismos afirmaron que a menudo los usuarios cubren sus expectativas y el 3.33% manifestó que muy a menudo los usuarios cubren sus expectativas. De acuerdo a ello, se deduce que, la mitad de usuarios considera que regularmente se cubren con las expectativas, por ello buscan la mejora en la actual gestión.

Tabla 9

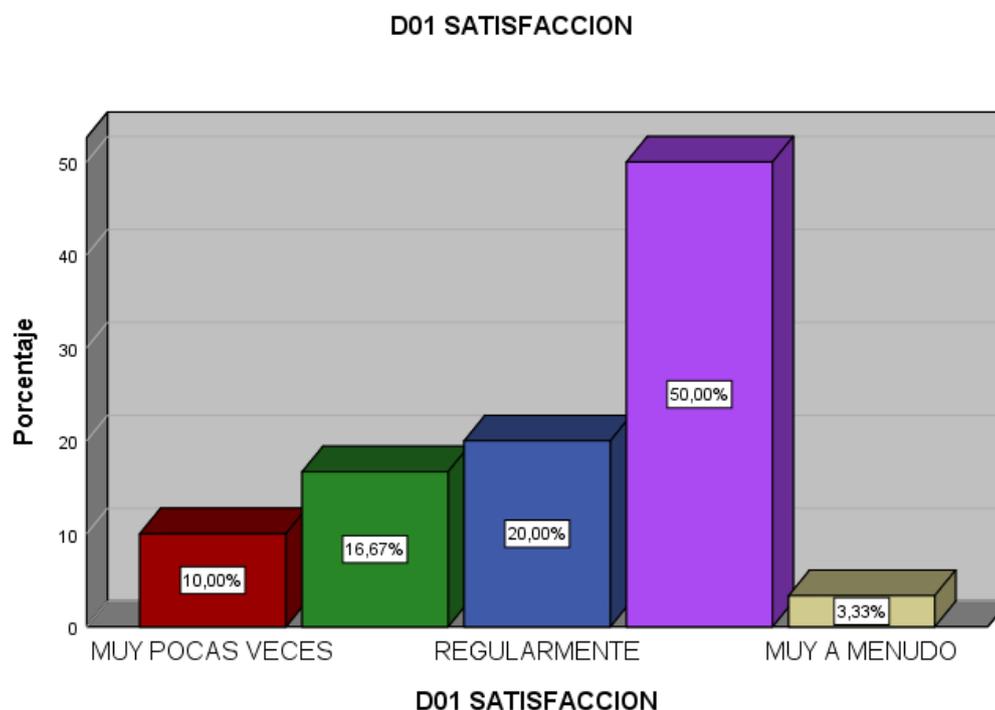
Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Satisfacción

| D01 SATISFACCION | | | | | |
|-------------------------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MUY POCAS VECES | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | POCAS VECES | 5 | 16,7 | 16,7 | 26,7 |
| | REGULARMENTE | 6 | 20,0 | 20,0 | 46,7 |
| | A MENUDO | 15 | 50,0 | 50,0 | 96,7 |
| | MUY A MENUDO | 1 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Propia.

Figura 8

Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Satisfacción



Fuente: Tabla 9

Interpretación: En la tabla 9 y grafica 14, se observa que de un total de 30 usuarios encuestados en la Municipalidad Distrital de Yauli - Huancavelica, el 10.00% señaló que muy pocas veces los usuarios están satisfechos, el 16.67% que pocas veces los usuarios están satisfechos; por otro lado, el 20.00% manifestó que regularmente los usuarios están satisfechos; el 50.00% de los mismos afirmaron que a menudo los usuarios están satisfechos y el 3.33% manifestó que muy a menudo se cumple los usuarios están satisfechos. De acuerdo a ello, se deduce que, la mitad de los usuarios considera que la satisfacción se cumple a menudo, por ello buscan la mejora en la actual gestión.

5.2. Contraste de Hipótesis

5.2.1. Contraste de Hipótesis General.

H1: Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021.

Ho: No existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021.

Tabla 10

Relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios.

| | | | Correlaciones | |
|--------------------|------------------------------------|----------------------------|------------------------------|--|
| | | | V1 CALIDAD DE SERVICIO | V2 SATISFACCION DE LOS USUARIOS |
| Rho de Spearman | V1 CALIDAD DE SERVICIO | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,435* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,016 |
| | | N | 30 | 30 |
| | V2 SATISFACCION DE LOS USUARIOS | Coeficiente de correlación | ,435* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,016 | . |
| | | N | 30 | 30 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El coeficiente del Rho de Spearman nos muestra en un resultado de $r_s = 0.435$ con un nivel significancia bilateral de $p = 0.016$; la cual es menor al 5% (0.05); por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. El índice de interpretación del coeficiente hallado nos indica que existe una relación positiva moderada entre la variable de Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021 a un nivel del 95% de confiabilidad.

5.2.1. Contraste de Hipótesis Específicos.

a) Primera hipótesis específica

H1: Existe relación significativa entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021.

Tabla 11

Relación entre Empatía de Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios.

| Correlaciones | | | D1 EMPATIA | V2 SATISFACCION DE LOS USUARIOS |
|----------------------|--|-----------------------------|------------|------------------------------------|
| Rho de Spearman | D1 EMPATIA | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,379* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,039 |
| | | N | 30 | 30 |
| | V2 SATISFACCION DE LOS USUARIOS | Coefficiente de correlación | ,379* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,039 | . |
| | | N | 30 | 30 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El coeficiente del Rho de Spearman nos muestra en un resultado de $r_s = 0.379$ con un nivel significancia bilateral de $p = 0.039$; la cual es menor al 5% (0.05); por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. El índice de interpretación del coeficiente hallado nos indica que existe una correlación positiva baja entre la Empatía de Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021 a un nivel del 95% de confiabilidad.

b) Segunda hipótesis específica.

H1: Existe relación significativa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021.

Tabla 12

Relación entre Fiabilidad de Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios.

| | | | Correlaciones | |
|--------------------|--|-----------------------------|----------------------|--|
| | | | D2 FIABILIDAD | V2 SATISFACCION DE LOS USUARIOS |
| Rho de Spearman | D2 FIABILIDAD | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,428* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,018 |
| | | N | 30 | 30 |
| | V2 SATISFACCION DE LOS USUARIOS | Coefficiente de correlación | ,428* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,018 | . |
| | | N | 30 | 30 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El coeficiente del Rho de Spearman nos muestra en un resultado de $r_s = 0.428$ con un nivel significancia bilateral de $p = 0.018$; la cual es menor al 5% (0.05); por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. El índice de interpretación del coeficiente hallado nos indica que existe una correlación positiva moderada entre la Fiabilidad de Calidad de Servicio y

Satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021 a un nivel del 95% de confiabilidad.

c) Tercera hipótesis específica.

H1: Existe relación significativa entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021.

Tabla 13

Relación entre Seguridad de Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios.

| Correlaciones | | | D3 SEGURIDAD | V2 SATISFACCION DE LOS USUARIOS |
|----------------------|------------------------------------|-----------------------------|--------------|--|
| Rho de Spearman | D3 SEGURIDAD | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,593** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 30 | 30 |
| | V2 SATISFACCION DE LOS USUARIOS | Coefficiente de correlación | ,593** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 30 | 30 |

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El coeficiente del Rho de Spearman nos muestra en un resultado de $r_s = 0.593$ con un nivel significancia bilateral de $p = 0.001$; la cual es menor al 5% (0.05); por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. El índice de interpretación del coeficiente hallado nos indica que existe una correlación positiva moderada entre la Seguridad de Calidad de Servicio y

Satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021 a un nivel del 95% de confiabilidad.

Análisis y Discusión de Resultados

En este trabajo de investigación se tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021.

Dentro del marco de la investigación, se tuvo acceso a la información y sobre todo a la colaboración y apertura con respecto a los sujetos de estudio. En todos los casos se trabajó a un nivel de confiabilidad del 95% y habiendo realizado las pruebas de normalidad respectivas en relación a ambas variables (Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios); y en base a los grados de libertad ($gl. = 30$), utilizamos los valores de Shapiro-Wilk (0.000 y 0.002 respectivamente para cada variable) que a su vez nos orienta a utilizar Rho de Spearman cuyos coeficientes nos permiten determinar la relación existente; también pudimos evaluar la Hipótesis Nula y la Hipótesis Alternativa. Se analizó e interpretó la información resultante, la que detallamos a continuación:

En cuanto a la Variable de Calidad de Servicio pudimos observar, que, de los 30 trabajadores sometidos a estudio, el 63.33% manifestó que casi siempre se cumple con la calidad de servicio; en este aspecto se sugiere mejorar los procesos y capacitar al personal en cuanto a los mismos.

En cuanto a las dimensiones, citamos a la primera dimensión Empatía, en la que se pudo identificar que el 50% de las personas sometidas a estudio, manifestó que casi siempre se cumple con la mencionada dimensión; vale decir que aún se hallan ciertas falencias por parte de algunas áreas. Con respecto a la segunda dimensión Fiabilidad, encontramos que 56.67%

de los sujetos de estudio manifiesta que casi siempre se cumple con esta dimensión y en cuanto a la tercera dimensión Seguridad un 63.33% perciben, casi siempre, una sensación de seguridad con respecto a la entidad.

Para nuestra segunda variable Satisfacción de los Usuarios, pudimos identificar que el 43.33% manifestó que regularmente los usuarios están satisfechos.

En base a los resultados obtenidos pudimos verificar la hipótesis general la cuál consistió la que nos permite sustentar relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yauli; según lo demostrado en la prueba de relación bajo el coeficiente Rho de Spearman se pudo aceptar la hipótesis alterna ($sig. p. = 0.016 < \alpha = 0.05$); teniendo una correlación positiva moderada ($r_s=0.435$) con un nivel de confiabilidad del 95%. Según (Mego, 2011), en su investigación sobre la calidad de servicio y según los resultados arrojados en su estudio concluyó que hay una estrecha relación entre las variables de estudio, por ello se propone un sistema de gestión de calidad para mejorar las áreas administrativas y así incrementar la percepción de satisfacción en los usuarios.

Para la primera hipótesis específica, se hizo la verificación de la relación entre la Empatía de Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios; según lo demostrado en la prueba de relación bajo el coeficiente Rho de Spearman se pudo aceptar la hipótesis alterna ($sig. p. = 0.039 < \alpha = 0.05$); teniendo una correlación positiva baja ($r_s=0.379$) con un nivel de confiabilidad del 95%. Según (Lostanau, 2018), hay una relación estadísticamente significativa ($r_s=0.580$), moderada y directamente proporcional; con un nivel de confiabilidad del 95%.

Para la segunda hipótesis específica, se hizo la verificación de la relación entre la Fiabilidad de Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios; según lo demostrado en la prueba de relación bajo el coeficiente Rho de Spearman se pudo aceptar la hipótesis alterna

(*sig. p.* = $0.018 < \alpha = 0.05$); teniendo una correlación positiva moderada ($r_s=0.428$) con un nivel de confiabilidad del 95%. Según (Lostauau, 2018), hay una relación estadísticamente significativa ($r_s=0.580$), moderada y directamente proporcional; con un nivel de confiabilidad del 95%.

Para la tercera hipótesis específica, se hizo la verificación de la relación entre la Seguridad de Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios; según lo demostrado en la prueba de relación bajo el coeficiente Rho de Spearman se pudo aceptar la hipótesis alterna (*sig. p.* = $0.001 < \alpha = 0.05$); teniendo una correlación positiva moderada ($r_s=0.593$) con un nivel de confiabilidad del 95%. (Lostauau, 2018), hay una relación estadísticamente significativa ($r_s=0.541$), moderada y directamente proporcional; con un nivel de confiabilidad del 95%.

Conclusiones

1. Existe una relación directa ($r_s=0.435$, $p. = 0.016$) entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. También se pudo verificar que el nivel de relación es positiva moderada, por ende, podemos deducir que la calidad de servicio brindada satisface de manera moderada a los usuarios del distrito de Yauli.
2. Hallamos una relación directa ($r_s=0.379$, $p. = 0.039$) entre la Empatía de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. También se pudo verificar que el nivel de correlación es positiva baja, en este contexto, podemos deducir que la empatía percibida satisface poco a los usuarios del distrito de Yauli.
3. Deducimos una relación directa ($r_s=0.428$, $p. = 0.018$) entre la Fiabilidad de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. También se pudo verificar que el nivel de relación es positiva moderada, por lo tanto, podemos deducir que la fiabilidad percibida satisface moderadamente a los usuarios del distrito de Yauli.
4. Señalamos que existe una relación directa ($r_s=0.593$, $p. = 0.001$) entre la Seguridad de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. También se pudo verificar que el nivel de relación es positiva moderada, por ende, podemos deducir que la seguridad percibida satisface moderadamente a los usuarios del distrito de Yauli.

Recomendaciones

1. Se sugiere al área correspondiente de la Municipalidad Distrital de Yauli, capacitar al personal en cuanto a los procesos y atención al usuario; agilizando el dinamismo y reduciendo el tiempo de espera de los usuarios de dicho distrito brindando un servicio de calidad; reflejándose así en un incremento en cuanto a la satisfacción a los usuarios.
2. Para una mejora en cuanto a la percepción de empatía por parte de los trabajadores hacia los usuarios, se sugiere la realización de talleres y sesiones de psicología organizacional, de la mano de capacitaciones técnicas según el área en la que se desempeñan.
3. La Municipalidad Distrital de Yauli debería estar acorde a los estándares de calidad y fiabilidad; y para este fin se sugiere tener una constante actualización y mejora en cuanto a los sistemas tecnológicos e infraestructura de los mismos con el fin de tener un respaldo, salvaguardando y optimizando la información de los usuarios; de esta manera se garantiza la disponibilidad de la información para las áreas y/o usuario que lo requieran.
4. La Municipalidad de Distrital de Yauli en coordinación con las áreas pertinentes deberán estar en constante comunicación con la población y sus necesidades inmediatas, teniendo así canal de interrelación. De esta forma se garantiza las constantes mejoras y se incrementa la sensación de seguridad percibida por parte de los usuarios.

Referencias Bibliográficas

- ABD-EL-SALAM, E. (2016). El impacto de la imagen corporativa y la reputación en la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la lealtad del cliente: probar el papel de mediación. Análisis de casos en una empresa internacional de servicios. *The Business & Management Review* .
- Aguirre, J. (2015). *Calidad de Servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*.
- Alcalde, P. (2019). *Fundamentos, Herramientas y Gestión de la Calidad para Pymes*. Madrid, España: Printer in Spain.
- Alcalde, P. (2019). *Fundamentos, Herramientas y Gestión de la Calidad para Pymes*. Madrid, España: Printer in Spain.
- Amalia, N. (2015). *Medición de satisfacción de usuarios no residenciales de electricidad*. Montevideo.
- Asensio, P. (2012). *Gestión Pública*. Madrid, España: Diaz de Santos, S.A.
- Atao Huamán, M. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico y social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - 2015*. Andahuaylas.
- Beltran, A. (2016). *Calidad en servicio al cliente, departamento clave en el negocio*. Cauatitlan Izcalli Mexico.
- Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Publicaciones Universidad & Empresas*, 1-20. Obtenido de <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Briceño, Y. (2016). Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016. *(tesis de licenciatura)*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Chiavenado, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ra edición ed.). Ciudad de México, México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Ciudad de Mexico, México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria.
- Chung, García, Rupaila, & Seminario. (2017). *Factores para mejora la calidad de servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana*. Lima.
- Chunga, E. (2018). Los servicios público y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Hualmay. *(tesis de maestría)*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.

- Cobra, M. (2000). *Marketing de servicios. Estrategias para turismo, finanzas, salud y comunicación*. Colombia: McGraw - Hill Interamericana S.A.
- Congreso de la República. (Ley N° 277785). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC_Ley27785.pdf
- García T., A. (2018). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. Salamanca.
- Giese, J., & Cote, J. (2019). *Defining Customer Satisfaction. Academy of Marketing Science, 1*. Obtenido de <https://www.redalyc.org>: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Gonzalo , B. (2012). *Nivel de satisfacción del cliente y estrategias para mejorar el desempeño laboral en la caja rural - sede principal Trujillo, de la universidad privada Antenor Orrego*. Trujillo.
- Grima, P., & Tormartorell, J. (1995). *Técnicas para la Gestión de la Calidad*. Madrid, España: Publicaciones Diaz de Santos S.A.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw-Hill Education.
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). *Marketing de Servicios. Conceptos, Estrategias y Casos*. Mexico: Cengage Learning Editores S.A.
- Huamán, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. (tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Huanca, L. (2019). *Gestión Municipal y la Calidad de Vida de la población del Distrito de Villa el Salvador, 2012-2016. (tesis de licenciatura)*. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú.
- Iglesias, A. (2013). *Emprendimiento y Gestrion Empresarial*. Madrid, España: ESIC.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Gestión Municipal*. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/>
- International Organization for Standardization ISO. (2015). *Acerca de nosotros: Secretaria Central del ISO en Ginebra*. Obtenido de Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force: <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- Intriago, E., & Mendoza, M. (2017). *Aplicación de modelo Servqual para potencializar la calidad del servicio en el Disney-Park, Quito. (Tesis de licenciatura)*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Irarrázaval, I. (1996). *Percepciones acerca del municipio: continuidad y cambio. Estudios Públicos*.

- Kaura , U., Woerter, M., & Arvanitis, F. (2016). Informe de la encuesta a los contribuyentes. *Ministerio de Finanzas* .
- Keith, D. (1991). *Calidad en el Servicio de los Clientes*. Madrid, España: Diaz de Santos S.A.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio*. Madrid, España: Diaz de Santos S.A.
- Larrea, P. (2012). *Calidad de Servicio: Del Marketing a la Estrategia* . Sevilla : Diaz de Santos.
- Laura , & Misad. (2014). *El sistema de gestión de calidad y atención a la ciudadanía en la municipalidad de San Isidro - 2013*. Lima.
- López, A. (2018). La gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tinto María, Perú. Obtenido de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1321/ADLL_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, D. (2018). Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rach's de la ciudad de Guayaquil. (*Tesis de maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- López, M. (2018). *Importancia de la Calidad del servicio del cliente*.
- Lostanau, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación, hospital regional de Ica, Marzo 2018*. Lima.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios. Personal , Tecnología y Estrategia*. Mexico: Pearson Educación .
- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor publico: un enfoque analítico*. Luanda, Angola: INTEC.
- Mego. (2011). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011*. Chiclayo: UNT.
- Mejias Acostal, A., & Manrique Chirkova, S. (2011). *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. Ingeniería Industrial*. Obtenido de <http://rii.cujae.edu.cu>: <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/344/410>
- Metcalf, L., & Sue, R. (1989). *La modernización de la Gestión Pública*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (Agosto de 2020). Presupuesto público. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-publico-sp-18162>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (8 de Mayo de 2020). Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión pública. *El peruano*, págs. 4-5.

- Murillo, W. (2008). *La Investigación Científica*.
- Navarro, C., & Allpas, L. (2017). Relación entre la gestión municipal y el acceso a servicios de agua potable y saneamiento. (*Tesis de Maestría*). Universidad del Pacífico, Tegucigalpa, Honduras.
- Oré, E. (2015). El ABC de la Tesis con Constrastación de Hipótesis. Lima - Perú: Multiservicios Publigráf.
- Organización de los Estados Americanos. (2016). *Gobierno Municipal Abierto en América Latina*. Washington: Bardo Industries. Obtenido de https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/OEA-Gobierno_Municipal_Abierto.pdf
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2000). *Confianza en el Gobierno*. Ciudad de Mexico, México: OCDE.
- Palacios, F., & Ormaza. (2016). *Medición de la satisfacción con la calidad de servicio prestado en una dirección financiera municipal*. Ecuador.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1990). *Guidelines For Conducting Service Quality Research. Marketing Research*.
- Peréz, C. (2003). *Descentralización, municipio y gestión urbana*. Santo Domingo, República Dominicana: INTEC.
- Pooper, K. (2008). *La Lógica de la Investigación Científica*. Madrid: Tecnos.
- Reyes, S. (2014). *Calidad del Servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación SHARE, sede Huehuetenago*. Caracas.
- Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. (*tesis de maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Riveros Silva, P. (2011). *Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio*.
- Rocca . (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público. Un estudio sobre el departamento de obras particulares de la Municipalidad de Berisso*. La Plata.
- Rodriguez, M., & Pulido Torres, O. (2016). *Tipos de Métodos (Inductivo, Deductivo, Analítico, Sintético, Comparativo, Dialéctico, entre otros)*. Tijuana: Instituto Tecnológico de Tijuana.
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw-Hill Interamericana de México SA.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la difelidad del cliente*. Madrid, España: ESIC.
- Tonato, B. (2017). La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención Universidad del IESS del Distrito metropolitano de Quito, 2014 - 2016. (*Tesis de Maestría*). Universidad de Posgrado del Estado, Quito, Ecuador.

- Trujillo, J. (2007). *Presupuesto, una aproximación desde la planeación y el gasto público*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.
- Uceda. (2013). *Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la Ciudad de Chiclayo*. Chiclayo.
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: SMarcos.
- Valencia . (2015). *Determinante de la satisfacción del cliente respecto a la calidad del servicio de Cartagena Solutions Propiedad Horizontal S.A.S*. Cartagena.
- Vara, A. (2012). *Manual de Investigación Empresarial Aplicada*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Vega, G. (2017). *La calidad de servicio y atención al cliente y su relación en la satisfacción al usuario*. Quito.
- Westbrook, R., & Reilly, M. (1983). *Value - Percept Disparity: An Alternative to The disconfirmation of expectations Theory of Consumer Satisfaction*. Day & H.K. Hunt.
- Zeithaml , Bitner, & Gremler. (s.f.). *Marketing de Servicios*.
- Zorilla, S. (1993). *Introducción a la metodología de la investigación*. 11ed. México: Aguilar Leon y Cal

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Título: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI – HUANCAMELICA 2021.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGIA |
|---|--|---|-------------------------|---|--|--|
| <p>Problema General</p> <p>¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital De Yauli – Huancavelica 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿De qué manera la empatía de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital De Yauli – Huancavelica 2021?</p> <p>¿De qué manera la fiabilidad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital De Yauli – Huancavelica 2021?</p> <p>¿De qué manera la seguridad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital De Yauli – Huancavelica 2021?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Establecer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital De Yauli – Huancavelica 2021</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar de qué manera la empatía de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital De Yauli – Huancavelica 2021</p> <p>Identificar de qué manera la fiabilidad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital De Yauli – Huancavelica 2021</p> <p>Identificar de qué manera la seguridad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital De Yauli – Huancavelica 2021</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>La calidad de servicio se relaciona significativamente y positiva con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>La empatía de la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica.</p> <p>La fiabilidad de la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica.</p> <p>La seguridad de la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica.</p> | V1: Calidad de Servicio | <p>D1: Empatía</p> <p>D2: Fiabilidad</p> <p>D3: Seguridad</p> | <p>Personalización</p> <p>Facilidad (Horarios)</p> <p>Interés</p> <p>Enfoque</p> <p>Cortesía</p> <p>Puntualidad</p> <p>Decisión</p> <p>Rapidez</p> <p>Servicio</p> <p>Conocimiento</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Protección</p> <p>Aptitud</p> <p>Comportamiento</p> <p>Disponibilidad</p> | <p>Método de investigación:</p> <p>Método general Científico</p> <p>Método específico</p> <p>Hipotético deductivo</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Relacional</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No Experimental</p> <p>Transversal</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --- O1 M --- r M --- O2 </pre> </div> <p>Donde:</p> <p>M: muestra</p> <p>O: variable</p> |

| | | | | | | |
|---|---|--|----------------------------------|------------------|---|--|
| Distrital De Yauli – Huancavelica 2021? | | | V2: Satisfacción de los Usuarios | D1: Satisfacción | Resolución de Problemas Costos Tiempo Iniciativa Tecnológica (Procesos) | R: relación Población Muestra: 30 Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Técnicas de análisis y procesamiento de información: Estadística descriptiva (tablas de frecuencia y gráficos) Estadística inferencial (coeficiente de correlación de Rho de Spearman) Análisis en Excel y SPSS 26 |
| D2: Confianza | Preocupación Calidad Seguimiento Innovación Recomendación | | | | | |
| D3: Expectativa | Adaptabilidad Capacidad Cognitiva Información Concisa Eficiencia Eficacia | | | | | |

Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de Variables

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA |
|----------------------------------|------------------|--|--|--|
| V1: Calidad de Servicio | D1: Empatía | Personalización | 1. La Municipalidad brinda una atención personalizada | Ordinal: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre |
| | | Facilidad (Horarios) | 2. Considera que cumplen los horarios de atención descritos | |
| | Interés | 3. La Municipalidad muestra interés por solucionar sus inquietudes y problemas | | |
| D2: Fiabilidad | Enfoque | 4. Siente que la Municipalidad entiende sus necesidades específicas | | |
| | Cortesía | 5. La Municipalidad tiene consideración y respeto hacia sus problemas | | |
| | Puntualidad | 6. La Municipalidad resuelve con puntualidad sus inquietudes | | |
| | Decisión | 7. Los trabajadores deciden de manera adecuada sobre sus consultas | | |
| | Rapidez | 8. La Municipalidad resuelve con prontitud sus solicitudes o reclamos | | |
| D3: Seguridad | Servicio | 9. El servicio Municipal es satisfactorio | | |
| | Conocimiento | 10. Le informan de manera clara y adecuada | | |
| | Confiabilidad | 11. La Municipalidad transmite confianza | | |
| | Protección | 12. Se siente protegido por su entidad Municipal | | |
| | Aptitud | 13. Conoce usted todos los procesos de su entidad Municipal | | |
| V2: Satisfacción de los Usuarios | D1: Satisfacción | Comportamiento | 14. Considera que la actitud de la entidad Municipal es adecuada | |
| | | Disponibilidad | 15. La plataforma de la Municipalidad está disponible para resolver dudas e inconvenientes | |
| | | Resolución de problemas | 16. La Municipalidad soluciona adecuadamente los problemas presentados | |
| | | Costos | 17. Los costos de la Municipalidad son acorde al servicio | |
| | | Tiempo | 18. Los trabajadores con los tiempos establecidos para cada actividad que le indican | |
| | | Iniciativa | 19. Considera usted que la Municipalidad tiene iniciativa | |
| | | | 20. La Municipalidad utiliza los recursos de forma adecuada | |
| | | | Ordinal: 1: Muy pocas veces 2: Pocas veces 3: Regularmente | |

| | | | | |
|--|-----------------|---|---|--------------------------------|
| | | Tecnológica (Procesos) | | 4: A menudo 5: Muy a menudo |
| | D2: Confianza | Preocupación Calidad Seguimiento Innovación Recomendación | 21. La Municipalidad muestra interés por sus problemas 22. La calidad del servicio es óptima 23. Hay un correcto seguimiento de la documentación y comunicación entre áreas 24. La Municipalidad hace mejoras continuas 25. Recomendaría usted los servicios de la Municipalidad | |
| | D3: Expectativa | Adaptabilidad Capacidad cognitiva Información concisa Eficiencia Eficacia | 26. La Municipalidad se adapta a sus necesidades 27. La Municipalidad tiene la capacidad de resolver los problemas suscitados 28. La información que brinda la Municipalidad es clara y/o precisa 29. La Municipalidad resuelve con eficiencia sus inconvenientes 30. La Municipalidad resuelve con eficacia los problemas suscitados | |

Fuente: Elaboración propia.

El Instrumento de Investigación

CUESTIONARIO

Se le presenta el cuestionario que pretende Determinar la relación existente entre la Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital De Yauli – Huancavelica 2021.

Se le pide que marque las opciones que considere, por favor sea honesto con las respuestas.

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

| V1: Calidad de Servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| D1: Empatía | | | | | |
| 1. La Municipalidad brinda una atención personalizada | | | | | |
| 2. Considera que cumplen los horarios de atención descritos | | | | | |
| 3. La Municipalidad muestra interés por solucionar sus inquietudes y problemas | | | | | |
| 4. La Municipalidad muestra interés por solucionar sus inquietudes y problemas | | | | | |
| 5. La Municipalidad tiene consideración y respeto hacia sus problemas | | | | | |
| D2: Fiabilidad | | | | | |
| 6. La Municipalidad resuelve con puntualidad sus inquietudes | | | | | |
| 7. Los trabajadores deciden de manera adecuada sobre sus consultas | | | | | |
| 8. La Municipalidad resuelve con prontitud sus solicitudes o reclamos | | | | | |
| 9. El servicio Municipal es satisfactorio | | | | | |
| 10. Le informan de manera clara y adecuada | | | | | |
| D3: Seguridad | | | | | |
| 11. La Municipalidad transmite confianza | | | | | |
| 12. Se siente protegido por su entidad Municipal | | | | | |
| 13. Conoce usted todos los procesos de su entidad Municipal | | | | | |
| 14. Considera que la actitud de la entidad Municipal es adecuada | | | | | |
| 15. La plataforma de la Municipalidad está disponible para resolver dudas e inconvenientes | | | | | |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|-------------|--------------|----------|--------------|
| Muy pocas veces | Pocas veces | Regularmente | A menudo | Muy a menudo |

| V2: Satisfacción de los Usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| D1: Satisfacción | | | | | |
| 16. La Municipalidad soluciona adecuadamente los problemas presentados | | | | | |
| 17. Los costos de la Municipalidad son acorde al servicio | | | | | |
| 18. Cumple con los tiempos establecidos para cada actividad | | | | | |
| 19. Considera usted que la Municipalidad tiene iniciativa | | | | | |
| 20. La Municipalidad utiliza los recursos de forma adecuada | | | | | |
| D2: Confianza | | | | | |
| 21. La Municipalidad muestra interés por los problemas de los usuarios | | | | | |
| 22. La calidad del servicio es óptima | | | | | |
| 23. Hay un correcto seguimiento de la documentación y comunicación entre áreas | | | | | |
| 24. La Municipalidad hace mejoras continuas | | | | | |
| 25. Recomendaría usted los servicios de la Municipalidad | | | | | |
| D3: Expectativa | | | | | |
| 26. La Municipalidad se adapta a sus necesidades | | | | | |
| 27. La Municipalidad tiene la capacidad de resolver los problemas suscitados | | | | | |
| 28. La información que brinda la Municipalidad es clara y/o precisa | | | | | |
| 29. La Municipalidad resuelve con eficiencia sus inconvenientes | | | | | |
| 30. La Municipalidad resuelve con eficacia los problemas suscitados | | | | | |

La Data de Procesamiento de Datos

| VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---------|---|---|---|---|----|------------|---|---|---|----|----|-----------|----|----|----|----|----|
| DIMENSIONES | EMPATÍA | | | | | | FIABILIDAD | | | | | | SEGURIDAD | | | | | |
| SUJETOS/ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | D1 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | D2 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | D3 |
| 1 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 10 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 11 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 12 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 13 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 15 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 17 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 18 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 21 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 23 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 25 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 26 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 28 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 30 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |

| VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------|---|---|---|---|-----|-----------|---|---|---|----|-----|-------------|----|----|----|----|-----|---|
| DIMENSIONES | SATISFACCIÓN | | | | | | CONFIANZA | | | | | | EXPECTATIVA | | | | | | |
| SUJETOS/ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | D01 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | D02 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | D03 | |
| 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | |
| 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 7 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 9 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 10 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 11 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 12 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 13 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 15 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 16 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | |
| 17 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 18 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 20 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 23 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 24 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 25 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | |
| 26 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | |
| 27 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 29 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 30 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | |

CONSENTIMIENTO INFORMADO



SUB GERENCIA DE PERSONAL

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ 200 AÑOS DE LA INDEPENDENCIA"



Gobierno Para Todos

Yauli, 19 de Julio del 2021.

CARTA N° 045 – 2021/WOZ/SGPIMDY/HVCA.

SEÑOR:
JHANETH ESPINOZA CONDORI

YAULI-

ASUNTO : SOLICITUD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el saludo cordial a nombre de la Sub Gerencia de Personal de la Municipalidad Distrital de Yauli y al mismo tiempo informarle que la solicitud a sido accedida para realizar el trabajo de investigación (TESIS), en la municipalidad Distrital de Yauli.

Sin otro particular por el momento, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,



Lic/Adm William Ortiz Zevallos
(r) Sub Gerencia de Personal



APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

