

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad**  
**Provincial de Casma, Ancash – 2021**

**Tesis para obtener el Título de Profesional de Licenciada en**  
**Administración**

Autora:

Ojeda Quezada, Katerine Michel

Código ORCID

0000-0003-3494-6729

Asesor:

Mg. Santos Díaz, Pablo Arnulfo

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

**1. Palabras Clave:**

<b>Tema:</b>	Calidad del servicio y satisfacción del usuario
<b>Especialidad:</b>	Administración

**Línea de investigación**

<b>Área</b>	Ciencias Sociales
<b>Sub área</b>	Economía y negocios
<b>Disciplina</b>	Negocios y Management
<b>Línea de investigación</b>	Talento Humano

**Keyword**

<b>Topic:</b>	Quality of Service, and User Satisfaction
<b>Specialty:</b>	Administration

**Line of Research**

<b>Área</b>	Social Sciences
<b>Sub – Area</b>	Economy and Business
<b>Discipline</b>	Business and Management
<b>Line of Research</b>	Human Talent Management

**2. Título**

**Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de  
Casma, Ancash – 2021**

### 3. Resumen

El presente estudio tiene como finalidad identificar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021, siendo el tipo de estudio descriptivo correlacional, y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 376 ciudadanos residentes en la ciudad de Casma, empleando como técnica la encuesta e instrumento de recolección de datos, el cuestionario, posterior a ello, los datos fueron procesados mediante software SPSS versión 25, arrojando como resultado que, mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un nivel de correlación positiva alta de 0.847 entre las variables objeto de estudio, así también es muy significativa dado que el nivel de significancia encontrado fue de  $0.000 < 0.05$ , por ello se rechaza la hipótesis nula y se tiene que aceptar la hipótesis de investigación; existe relación muy significativa entre las variables objeto de estudio.

#### **4. Abstract**

The present study aims to identify the relationship between the Quality of the service and user satisfaction in the Provincial Municipality of Casma, Ancash – 2021, being the type of correlational descriptive study, with a quantitative approach, and a non-experimental research design of cut cross. The sample consisted of 376 citizens residing in the city of Casma, using as a technique the survey and data collection instrument, the questionnaire, after that, the data were processed using SPSS version 27 software, giving as a result that, by means of the application of the correlation coefficient of Spearman's Rho, a high positive correlation level of 0.847 was obtained between the variables under study, thus it is also significant given that the level of significance found was  $0.000 < 0.05$ , therefore the null hypothesis is rejected and the research hypothesis has to be accepted; there is a very significant relationship between the variables under study.

## Índice

1. Palabras clave: .....	ii
2. Título .....	iii
3. Resumen .....	iv
4. Abstract.....	v
5. Introducción.....	8
5.1. Antecedentes y fundamentación científica .....	8
5.2. Justificación de la investigación .....	22
5.3. Problema .....	24
5.4. Conceptualización y operacionalización de las variables .....	26
5.5. Hipótesis .....	30
5.6. Objetivos .....	31
6. Metodología .....	32
6.1. Tipo y diseño de investigación .....	32
6.2. Población, muestra y muestreo .....	33
6.3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	35
6.4. Procesamiento y análisis de la información.....	37
7. Resultados.....	40
8. Análisis y discusión .....	50
9. Conclusiones y recomendaciones.....	54
10. Bibliografía.....	57
Anexos y apéndice .....	61

## Índice de Tablas

Tabla 1 Escala de Likert .....	22
Tabla 2 Población censada por area urbana; distrito y edades .....	33
Tabla 3 Niveles de confiabilidad .....	36
Tabla 4 Estadísticos de confiabilidad – Calidad del servicio .....	36
Tabla 5 Estadísticos de confiabilidad – Satisfacción del usuario .....	37
Tabla 6 Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad provincial de Casma, Ancash – 2021 .....	40
Tabla 7 Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021. ....	41
Tabla 8 Relación entre empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021. ....	43
Tabla 9 Relación entre fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021. ....	44
Tabla 10 Relación entre seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021 .....	46
Tabla 11 Relación entre elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021. ....	47
Tabla 12 Pruebas de normalidad para las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash - 2021 .....	49

## CAPITULO I

### 5. Introducción

#### 5.1. Antecedentes y fundamentación científica

##### 5.1.1. Antecedentes

Se realizó la búsqueda de investigaciones que contribuyan con el presente trabajo a fin de profundizar el conocimiento sobre las variables en estudio.

En el ámbito internacional Pazmiño (2021), en su investigación calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del hospital, con el propósito de analizar y describir la incidencia de una variable en la otra, para el cual siguió un diseño de investigación descriptivo – correlacional, de corte transversal, con enfoque cuantitativo, no experimental con una muestra compuesta por 183 pacientes, a las cuales les aplicaron como instrumento el cuestionario Servqhos. Dando por resultado que: 35% de los pacientes se sienten muy satisfechos en cuanto la calidad de atención recibida, el 44% muy satisfechos, el 21% se sienten poco satisfechos y 0% se sienten nada satisfecho. Por otro lado, se debe mejorar en los aspectos de infraestructura, limpieza y equipos médicos del hospital, así mismo mejorar la capacidad de respuesta ya que fueron los de menor puntuación. Concluyendo, existe la incidencia de una variable en la otra.

Para Villacrés (2020), en su estudio sobre evaluar la calidad del servicio y satisfacción del cliente externo, tuvo como objetivo conocer y describir las variables en mención, aplicando diseño de investigación descriptivo, de corte transversal, no experimental, con medición cuantitativa, y la muestra compuesta por 286 personas, a las cuales se aplicó el cuestionario Servqual. Los resultados adquiridos demuestran que la calidad de servicio representa un alto nivel de satisfacción de los pacientes, ya que; 93% de ellos se sienten satisfechos de acuerdo al servicio que brinda el

laboratorio clínico. Asimismo, las dimensiones: elementos tangibles obtuvieron una menor puntuación siendo 89.2%, mientras que la dimensión de menor puntaje; el administrador del laboratorio deberá adquirir muebles y enseres para que sus clientes, al acudir a sus instalaciones se sientan cómodos y confortables.

Naranjo (2020), en su tesis investiga, determinar el grado relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de un instituto, para ello siguió un diseño de investigación descriptivo correlacional, experimental, con enfoque cuantitativo y 382 usuarios como muestra representativa. Concluyendo, la calidad de servicio que brinda la institución no cumple las expectativas de los usuarios, ya que, el 14.1% de los usuarios se sienten muy insatisfechos, 47.9% poco satisfechos, 28.5% satisfechos, 4.7% bastante satisfecho y solo el 4.7% se sienten muy satisfechos, obteniendo un nivel bajo de satisfacción, por lo que se propone diseñar periódicos murales en el cual se detalle toda la información necesaria de los procedimientos e implementar puntos de contacto en la página web institucional, con objeto de facilitar al usuario solución a sus problemas e inquietudes. Por último, el autor afirma que existe una relación significativa directa del 63%, entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Del mismo modo, Gamboa (2020), tiene como objetivo estudiar la relación entre la calidad del servicio y los recursos didácticos de la institución, siguiendo diseño de investigación descriptivo transversal, no experimental, de enfoque cuantitativo y muestra poblacional de 30 educadores. Cuyos resultados determinaron: 53.3% de los educadores consideran una calidad de servicio regular, mientras el 36.7% los considera bueno y el 10% lo califica como deficiente. La verificación de relación de las variables se dio mediante la prueba de Pearson, dando como resultado  $Pearson = 0.858$  y una significancia de  $0.000 < 0.05$  confirmando que existe relación significativa entre la calidad de los servicios de la biblioteca y los recursos didácticos empleados por los docentes, rechazando la hipótesis nula

Asimismo, Rivera (2019), en su investigación sobre evaluar la calidad del servicio en la satisfacción del cliente exportador de una empresa, con el propósito de analizar y describir la influencia entre una variable en la otra, siguiendo un diseño de investigación descriptivo, no experimental, de enfoque cuantitativo y deductivo, conformándose con una muestra de 180 clientes que exportan, las cuales se les aplicó como instrumento el modelo Servqual. Determinando que, todas las dimensiones de la calidad de servicio (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), presentan un valor negativo, siendo la confiabilidad con -1.97 y capacidad de respuesta con -0.99 reflejando brechas significativamente negativas, mostrando una insatisfacción por parte de los clientes. Concluyendo, que existe una relación positiva moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente exportador.

Maggi (2018), el presente estudio de investigación buscar evaluar la relación de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia pediátrica, por ello siguió un diseño de investigación descriptivo, no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo, constituida con una muestra de 357 padres de familia, a los cuales aplicó la encuesta de Servqual. Finalmente, los resultados determinan, el servicio de atención que brinda el hospital a los pacientes en el área de pediatría, no es de buena calidad, ya que, se identificó una diferencia entre expectativas y percepciones de 0.1575 para la dimensión tangibilidad, 0.5675 de dimensión de fiabilidad, 0.5933 en la dimensión seguridad y 0.054 en la dimensión de empatía; por ende, los padres de familia se sienten insatisfechos cuanto a la calidez de trato, pero por otro lado los usuarios se sienten muy satisfechos con el nivel de conocimiento y capacidad de los profesionales, demostrando la dimensión capacidad de respuesta una valoración de -0.162. concluyendo que si existe una relación entre ambas variables objeto de estudio.

Para Ante (2017), en su investigación sobre evaluar la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos por emergencia, con el propósito de determinar la relación que existe entre las variables objeto de estudio, para el cual siguió un diseño de investigación descriptiva, de corte transversal, tipo no experimental, de aspecto cuali – cuantitativo, aplicando como instrumentos el cuestionario a una muestra poblacional de 80 pacientes. Cuyos resultados, determinan: 48% de los pacientes opinan que la atención recibida es regular, 28% de ellos indican que es bueno y 25% de pacientes afirman que reciben una atención mala por parte de las enfermeras, por ello el jefe encargado debe promover capacitaciones y talleres referidos al servicio de calidad y sobre todo incitar al personal practicar la empatía con los usuarios. Por último, concluye, la calidad de atención influye en la satisfacción del cliente.

En el ámbito nacional se cuenta con la investigación de Chujandama, Donayre, Huamani, & Rojas (2020), los autores en su estudio, cuyo propósito es validar el impacto que tiene utilizar el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en las entidades privadas; por ello siguió un diseño de investigación tipo correlacional, no experimental, de corte transversal, con enfoque cuantitativo, constituida por una muestra de 164 clientes.

Finalmente, los resultados indicaron, si existe un impacto directo entre el modelo SERVQUAL y la calidad de servicio que percibe los clientes en la Red de Clínicas; concluyendo que, si existe correlación entre ambas variables.

Canzio (2019), en su investigación, tiene como propósito identificar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, por el cual siguió un diseño de investigación descriptivo – correlacional, no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo, presentando una muestra de 382 usuarios. Finalmente, los resultados indicaron, una relación positiva entre las dimensiones de calidad de servicio (fiabilidad:  $p < 0.05$ ,  $r = 0.000$ , capacidad

de respuesta:  $p < 0.05$ ,  $r = 0.000$ , seguridad:  $p < 0.05$ ,  $r = 0.001$ , empatía:  $p < 0.05$ ,  $r = 0.034$ , y elementos tangibles:  $p < 0.05$ ,  $r = 0.000$ ), con la satisfacción de los usuarios externos de los hospitales públicos de Lima Este. Concluyendo, la calidad del servicio tiene una relación significativa, moderada y directa con la satisfacción del usuario.

Quispe & Maza (2018), los autores en su investigación calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa imperial Cargo, con el propósito de establecer la relación que existe entre ambas variables, desarrolló un estudio descriptivo correlacional, tipo cuantitativo, con diseño no experimental, con una población de 43 clientes, a quienes se aplicó como instrumento el cuestionario. Por último, los resultados obtenidos indican, los clientes consideran que existe una buena calidad de servicio en la empresa, ya que, 65.1% de los clientes consideran la calidad de servicio como buena, 27.9% consideran que es regular y solo el 7% considera que la calidad de servicio es muy buena; así mismo se siente muy satisfechos con el servicio que brindan, obteniendo un 76.7% de clientes que se sienten satisfechos, 18.6% se sienten ni satisfecho ni insatisfecho y el 4.7% se consideran muy satisfechos. Concluyendo, la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes.

Martínez (2018), en su estudio sobre calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital La Tinguña, con el objetivo de determinar la relación entre ambas variables, la presente investigación es de tipo descriptivo – correlacional, no experimental, con enfoque cuantitativo, conformada con una población de 78 administrados, como instrumento se aplicó el cuestionario.

Los resultados determinaron; 60.3% de los administrados califican como bueno y muy bueno la calidad del servicio de atención en el municipio iqueño, el 35.9% califican como regular y el minoritario 3.8% considera como deficiente, no obstante, los usuarios indican que la dimensión fiabilidad es regular. Por ello el funcionario encargado tiene que requerir

capacitaciones de atención al público y que cada uno de ellos posean conocimiento sobre el Manual de Organización y Funciones de la entidad, con la finalidad de mejorar la atención al público, brindando una información rápida y acertada. Finalmente, si existe relación significativa entre ambas variables.

Riqueros (2017), su investigación sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del municipio provincial de Huaylas, tiene como objetivo determinar el grado de relación que existe entre las dos variables, para ello empleó la metodología descriptiva – correlacional, con diseño no experimental – transversal y enfoque cuantitativo. Constituida con una población de 139 ciudadanos, aplicando como instrumentos el cuestionario. De los resultados obtenidos, se conoce que el 47.10% de los usuarios perciben un nivel regular de calidad de servicio, 33.30% perciben un nivel alto y el 19.60% perciben un nivel bajo; así mismo el 52% de los administrados siente una satisfacción media, 26.50% de los administrados sienten una satisfacción alta y solo el 21.60% siente una satisfacción baja. Asimismo, obtuvo un  $r=0.63\%$  y un  $p<0.000$ , concluyendo que existe una relación positiva moderada entre ambas variables.

A nivel local la investigación de Estrada G. & Ñique K., (2019), las autoras en su investigación sobre calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del municipio provincial del Santa, tiene como propósito analizar y determinar la relación que existe entre las variables objeto de estudio, para ello siguió el diseño de investigación descriptivo – correlacional, no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo. Se conformó una muestra poblacional de 383 personas. Los resultados determinaron que, el 41% de usuarios identifican un nivel medio de calidad de servicio, 28 % como un nivel alto, 25% un nivel bajo, 5% un nivel pésimo y sólo el 1% de usuarios señalan que la calidad del servicio es óptima. Asimismo, el 39% se sienten satisfechos, 35% ni satisfecho ni insatisfecho, 20% insatisfecho, 4% muy insatisfecho y solo el 3% se siente muy satisfecho.

Concluyendo finalmente que, la calidad deservicio tiene relación directa moderada con la satisfacción de los usuarios.

Así también Arrunátegui (2018), en su investigación sobre determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de una academia preuniversitaria; tuvo como propósito de establecer y describir la relación entre las variables, por el cual, se siguió el diseño de investigación no experimental, tipo descriptivo – correlacional, de corte transversal. Conformada por una población de 90 estudiantes de la academia a la cual se aplicó como instrumento el cuestionario. Finalmente, los resultados arrojaron que existe una relación significativa entre las variables objeto de estudio; ya que más del 50% de los estudiantes aceptaron que existe una eficiente calidad del servicio y así mismo más del 60 % de los estudiantes sienten una alta satisfacción.

Por último, Torres (2018), en su tesis sobre calidad de servicio y satisfacción del cliente en una pollería, con el objetivo de analizar y determinar la relación entre ambas variables de estudio, siguiendo una investigación de tipo descriptivo – correlacional, no experimental de corte transversal, conformándose una muestra de 383 clientes. Los resultados determinan, el 100% de la clientela percibe una alta calidad del servicio y el 86% de la clientela manifiesta un nivel de satisfacción alto. Concluyendo, existe una relación directa entre ambas variables.

## **5.1.2. Fundamentación científica**

### **5.1.2.1 Calidad del Servicio**

#### **5.1.2.1.1. Definiciones**

Al definir la variable calidad del servicio se postulan a continuación diversas teorías, conceptos o definiciones de los siguientes autores:

Según Caballero (2016), la calidad del servicio se utiliza para cumplir aquello que desean las personas, y en ocasiones este servicio supera las expectativas. Concluyendo que la calidad del servicio determina las

expectativas que tiene el consumidor y satisface sus necesidades como cliente. Por qué las reglas a tener en cuenta son las que marca el cliente (pág.5).

Para Rivera (2019), define que la calidad es la calificación que tiene el cliente acerca del servicio que recibe; y este resultado es la comparación que hace el cliente entre el servicio que la empresa debe ofrecer y la percepción que tiene sobre el resultado del servicio ofrecido.

En cambio, Corma (2005), determina que brindar un producto o servicio de buena calidad, no tiene por qué generar demasiado gasto a la empresa, sino que, la empresa primero debería evaluar las posibles deficiencias y establecer estándares que mejoren la calidad (pág.13).

También Juran (2007), conceptualiza la calidad como la satisfacción que percibe el cliente ante el servicio dado, y la lealtad de este con la empresa.

Algunas definiciones de servicio:

El concepto de servicio para los autores Parodi, Andres, & Perry (2017), es un acto o conjunto de actividades que una persona, empresa o institución llevan a cabo para conseguir algún beneficio. Es decir, los servicios que ofrecen las organizaciones son para satisfacer las necesidades de las personas, brindando un bien no tangible que cumplan sus expectativas (pág.39).

Para Rivera (2019), el servicio es el acto o desempeño que una persona u organización le ofrece a otra y en esencia tiene que ser intangible, pero que de igual manera produce un valor significativo para quien lo recibe.

#### **5.1.2.1.2. Calidad de servicio en la gestión pública**

El Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo (2008), define que la calidad en la gestión pública forma parte de una cultura

de cambio, la cual influye en la administración pública, que significa mejorar continuamente para satisfacer las necesidades de la población, actuando con empatía, justicia y eficiencia.

Según la Secretaría de Gestión Pública, define la modernización de la calidad en el servicio de la gestión pública como un proceso de cambio constante para mejorar los servicios que brindan las instituciones públicas a los ciudadanos, siendo eficiente, inclusivo, descentralizado abierto (honesto y confiable). Asimismo, la participación pública a través de servicios, bienes o normas conlleva a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, generando beneficios a la sociedad.

Mediante Resolución Ministerial N°186-2015-PCM, se aprobó el “Manual para mejorar la atención a la ciudadanía” en las entidades de la administración pública, el cual comprende lineamientos y criterios de carácter obligatorio, con la finalidad que, los servidores de las entidades de la administración/gestión pública mejoren la labor que desempeñan en la atención a los ciudadanos.

#### **5.1.2.1.3. Evolución de la calidad en el servicio**

Según los autores Vargas & Aldana (2014), a inicio del siglo XXI la calidad ha pasado y afrontado diversos cambios, debido al crecimiento en la economía, política, tecnología, ambiente social y cultural; este proceso de crecimiento se le conoce en el mundo actual como globalización. Debido a este cambio rotundo a nivel mundial, las empresas y/o entidades se vieron en la obligación de implementar nuevos modelos en la gestión de calidad, que sin duda estos lineamientos llevan a una mejor continua en los procesos de los productos o servicios; permitiendo que, desde la primera vez, se haga un buen trabajo, evitando gastos innecesarios a la empresa.

El impacto que generó la mejora continua en la calidad conlleva la existencia de una competencia ardua entre empresas, quien brinde el mejor producto o servicio para que genere mayor ganancia y sobre todo obtiene la

lealtad y preferencia de las personas, incrementando su cartera de clientes y sostenibilidad del negocio. Así mismo existen reconocimientos económicos y no económicos que motivan a las empresas y a su personal esmerado por brindar algo de calidad (Vargas & Aldana, 2014).

Estadísticamente a nivel mundial, más del 90% de las empresas tienen sistemas o modelos de calidad, que les permite movilizar sus servicios y productos a nivel nacional como internacional, a través de las alianzas estratégicas, así mismo las normas del Organismo Internacional de Estandarización – ISO que promueven la calidad a nivel mundial, ha tenido una participación muy importante en las empresas y en el mercado, porque ha permitido que las necesidades de los clientes marquen una pauta en la mejora continua, creando un mercado dinámico y versátil, donde las empresas mejoren su eficiencia y rentabilidad económica; y donde el cliente adquiera lo que necesita a un precio justo y de buena calidad (Vargas & Aldana, 2014).

#### **5.1.2.1.4. Sistema de gestión de calidad**

Para la Universidad Cooperativa de Colombia, 2019 citado en Arias (2019), el sistema de gestión de calidad es la clave que facilita a cualquier empresa u organización poder planificar, organizar, ejecutar y controlar diversas tareas que son fundamentales para el desarrollo de sus objetivos, ya que gracias a este proceso se brindarán servicios y/o productos con un nivel alto de calidad que generará complacencia en los clientes, los cuales serán calculados a través de indicadores de fiabilidad o satisfacción en los clientes.

#### **5.1.2.1.5. Elementos del sistema de gestión de calidad**

Según Monroy (2019), afirma que sí, el cliente percibe que tu misión como empresa es la de brindar un servicio de buena calidad y que continuamente estás buscando en que mejorar, con la intención de cumplir sus expectativas, crearás confianza en ellos, logrando su fidelidad y por ende

ellos serán tu principal fuente de publicidad, ya que van a recomendar tu servicio o producto que estés vendiendo.

- a) **Liderazgo:** es la visión clara de hacia dónde queremos ir, y en este proceso debemos incluir a todo el personal; creando un ambiente de familia en el cual todos tenemos que trabajar en equipo para lograr un solo propósito (Monroy, 2019).
- b) **Planificación:** es identificar los posibles obstáculos o dificultades que se nos presenten en el trayecto, en el cual realizaremos la toma de decisiones, con el fin de no permitir que estos posibles errores arruinen el éxito de nuestro objetivo (Monroy, 2019).
- c) **Apoyo y operación:** es tener claro que necesita nuestro cliente, y en bases a eso; establecer en orden qué actividades son necesarias, determinando el tiempo, los insumos y que personal o mano de obra es el indicado para producir el producto o servicio, dando cumplimiento a sus expectativas (Monroy).
- d) **Evaluación del desempeño:** parte de diferentes perspectivas primero realizando una auditoría interna, para determinar en qué aspectos estamos fallando y poder corregirlos, así como también que estamos haciendo bien y seguir fortaleciéndose, otro es a través de los indicadores; los resultados de estos nos mostrasen en qué nivel estamos y poner en práctica estrategias para llegar al nivel que nos planteamos (Monroy, 2019).
- e) **Mejora continua:** es identificar en qué estamos fallando y diseñar mecanismos que nos ayuden a resolver estos errores, ya que las necesidades de los clientes varían y cada vez son más exigentes, lo que significa un reto para la empresa (Monroy,2019).

#### 5.1.2.1.6. Dimensiones que constituye la calidad del servicio

##### Modelo de evaluación Service Quality (SERVQUAL)

El modelo SERVQUAL, su nombre deriva del idioma inglés que es Service Quality que significa: calidad del servicio, se publicó en el año 1988, y desde ese entonces ha pasado por diversas modificaciones. Es el modelo más utilizado hasta el momento por los académicos, ya que permite estudiar aspectos cualitativos y cuantitativos de los usuarios, tales como sus expectativas, opiniones y apreciaciones que tienen sobre el servicio, marca, producto o mercado (Rivera, 2019).

En sus primeras investigaciones Parasuraman A., Zeithmal V., & Berry L., en 1985 identificaron 10 dimensiones las cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, velocidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente (Rivera, 2019). En el año 1988 después de analizar las diez dimensiones, encontraron similitudes entre ellas, lo que con llevó agruparlas en cinco dimensiones que son las siguientes:

- **Capacidad de Respuesta:** Es la reacción inmediata a la solución de los inconvenientes, así como la rapidez en la atención.
- **Empatía:** Es la capacidad de ocupar mentalmente el lugar de otra persona; saber qué es lo que piensa o siente.
- **Fiabilidad:** Es la capacidad o habilidad de realizar algún servicio prometido de manera confiable y cuidadosa.
- **Seguridad:** Es la responsabilidad, conocimiento y cortesía de los servidores, que transmite confianza a los usuarios.
- **Elementos Tangibles:** Es el aspecto de la estructura física de la municipalidad instalaciones, personal, equipo y materiales de información o medios de comunicación.

### **5.1.2.2. Satisfacción del usuario**

#### **5.1.2.2.1. Definición**

Para Martínez (2018), la satisfacción es el resultado de que tan bien se siente el usuario con el servicio, esto se percibe cuando el administrado habla con otras personas de que tan bien o mal lo atendieron y si el servicio de atención era lo que esperaba.

Según los autores Zuleta, Clemenza, & Araujo (2014), la satisfacción; es el resultado obtenido de la valoración que realiza el usuario ante el servicio brindado; el administrado evaluará si el servicio de atención que brindan los servidores de la municipalidad cumple sus expectativas y necesidades, si este cumpliera se concluye que el usuario se siente satisfecho.

Al igual que Caballero (2016), define que, la satisfacción del usuario depende del desempeño del vendedor y las expectativas del consumidor. Un rendimiento deficiente puede provocar la insatisfacción del consumidor, en cambio, si el rendimiento cumple con las expectativas, el cliente queda satisfecho y si este desempeño supera las esperanzas o expectativas, está satisfacción será mucho más (pág.9).

#### **5.1.2.2.2. Importancia de la satisfacción del usuario**

Amalia citado de Martínez (2018), es trascendente conocer el nivel de satisfacción que percibe el administrado, porque va a permitir ver la realidad del servicio que brinda la municipalidad y cuál es el nivel de desempeño de los servidores.

Dependiendo de la calificación que emita el administrado, se determinará en qué aspectos se está fallando y plantear alternativas de solución, con la intención de mejorar la calidad de atención que se brinda a los ciudadanos.

### 5.1.2.2.3. Dimensiones que componen la satisfacción

Para los autores Parodi, Andres, & Perry, (2017), la satisfacción está constituida por tres dimensiones:

#### a. Expectativas del desempeño

Para los autores Parodi, Andres, & Perry, (2017), las expectativas del desempeño, es aquello que aspiramos o deseamos encontrar en el servicio que nos rindan; es un estado optimista que se relaciona con la buena calidad del servicio. Depende de la municipalidad que sus trabajadores superen las expectativas de atención ante los administrados, ya que, al generar una buena perspectiva en los administrados, acudirán al municipio con plena confianza que el servidor público les brindara una buena atención y esto incitara a pagar sus arbitrios y deudas pendientes que tengan, así como realizar sus trámites confiados que obtendrán una respuesta rápida.

#### b. Desempeño recibido

Es el valor que designa una persona al servicio que se le ha brindado. Es el concepto que tiene el usuario del servicio que le han brindado, este lo puede calificar de acuerdo al servicio que ha recibido y puede ser malo, bueno, deficiente, excelente, depende de, lo que piense el usuario (Parodi, Andres, & Perry, 2017)

#### c. Niveles de la satisfacción

Los niveles de satisfacción son las sensaciones que experimenta la persona después del servicio que le han brindado y se pueden clasificar en tres:

- **Satisfacción:** es cuando el desempeño percibido del servicio que brindan los trabajadores de la municipalidad cumple con las perspectivas del usuario. (Parodi, Andres, & Perry, 2017).

- **Insatisfacción:** es el desempeño que percibe el usuario del servicio que brinda la municipalidad y no cumple con lo que él esperaba. (Parodi, Andres, & Perry, 2017).
- **Complacencia:** es cuando el administrado percibe un rendimiento excesivo, es decir excelente por parte del servidor público. (Parodi, Andres, & Perry, 2017).

Existen diversos tipos de escalas para medir el comportamiento de las personas, por la que más se asemeja al estudio es la siguiente:

#### 5.1.2.2.4. La escala de Likert

En el año 1932 el psicólogo Rensis Likert publicó la Escala Likert, que se utiliza para evaluar, calificar a una persona acerca de las reacciones, comportamientos y actitudes que presentan cuando adquieren algún producto o servicio. La escala de Likert es el más usado en la investigación de mercados, porque permite conocer más a fondo las actitudes, opiniones y grado de conformidad que tienen los beneficiarios acerca de un producto, servicio, marca o mercado. (Parodi, Andres, & Perry, 2017).

**Tabla 1**

*Escala de Likert para el nivel de acuerdo o desacuerdo de una oración*

(-) Negativo			(+) Positivo		
Totalmente desacuerdo	en	En desacuerdo	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

## 5.2. Justificación de la investigación

### Justificación de Conveniencia

La investigación está conformada por elementos de carácter científico que servirá para que futuros investigadores de las variables calidad de

servicio y satisfacción del usuario, puedan utilizar los resultados, los cuales permitirá conocer aspectos de calidad en el servicio que brinda el gobierno local y de qué manera se relaciona con la satisfacción de los administrados.

#### Justificación Social

Es justificado socialmente, dado que permitirá mostrar a las municipalidades distritales y provinciales cuán importante es brindar un servicio de buena calidad a los administrados teniendo como referencia los resultados que se obtendrán en la presente investigación, la cual tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios, permitiendo tener un precedente sobre los diversos escenarios de cómo se presenta la calidad de servicio en las municipalidades.

#### Justificación Práctica

El presente estudio permite que los funcionarios del municipio provincial de Casma, mediante los resultados conseguidos, implementen estrategias que mejoren la calidad de servicio en cuanto la atención a los usuarios, permitiendo acrecentar el nivel de satisfacción de estos cada vez que acudan al palacio municipal, ya sea a realizar trámites, gestiones u otros pagos. Así mismo esta investigación es de importancia para que los demás gobiernos locales y regionales adopten medidas de mejora continua.

#### Justificación Teórica

Se justifica teóricamente, porque el presente estudio aporta una nueva teoría que servirá como referencia a futuros estudiantes o investigadores que deseen ahondar en el análisis de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el mundo de la gestión pública.

#### Justificación Metodológica

Se justifica metodológicamente en la medida en que se utilizará el diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, de corte transversal para llevar a cabo las etapas de la

investigación. Además, para medir la calidad del servicio y satisfacción del usuario se van a disponer instrumentos validados por expertos, los mismos que se podrán utilizar en otros proyectos de investigación.

### **5.3. Problema**

Investigar la calidad de servicio que los gobiernos locales brindan es un tema interesante en la actualidad, porque a nivel nacional se tiene una mala percepción en cuanto a la atención que brindan lo gobiernos locales y regionales, todo esto se debe a la burocracia, falta de identificación, falta de personal capacitado y nepotismo que existe dentro de estas.

A nivel nacional Riqueros (2017), indica que la problemática en la municipalidad provincial de Huaylas, es el deficiente desempeño por parte de los servidores, hacia los administrados, debido a que estos cuando acuden al municipio a realizar sus trámites, manifiestan que no fueron atendidos oportunamente ni en su totalidad. Evidenciando que, en el municipio de Huaylas, existen trabajadores que no conocen sus funciones y que no están capacitados acorde al perfil del puesto, esto se debe a que cambian de trabajadores trimestralmente, con la finalidad de brindar empleo a los demás ciudadanos. La molestia de los administrados se produce cuando los trámites administrativos que realizan se tardan más de lo debido en cada oficina a la que se deriva, alargando la secuencia de trámite establecido, generando incertidumbre en los resultados; además cuando los administrados hacen el seguimiento a su expediente en cada área, los servidores públicos evidencian su molestia, brindando un trato indiferente y descortés.

La inexperiencia en el puesto de trabajo, la incapacidad para responder, y la mala atención que brindan algunos servidores en el gobierno local de Huaylas, han creado la negativa de los usuarios a realizar y seguir los trámites administrativos y a su vez una opinión errónea del servicio que brindan, opinión que posteriormente es transmitida al resto de los ciudadanos,

perdiendo mérito o valor cualquier mejora o avance que realice la gestión municipal.

A nivel local Estrada & Ñique (2019), manifiestan que los usuarios del Municipio Provincial del Santa se encuentran insatisfechos, debido a la mala atención que brindan. Esto se debe a que ante cualquier necesidad, solicitud o trámite que realice el usuario, los servidores demoran en dar respuestas, demostrando falta de profesionalismo.

En la coyuntura actual que vivimos debido al COVID-19, se han identificado una serie de falencias en cuanto a la calidad de servicio de atención que brindan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma a los usuarios, la incapacidad de respuesta de algunos servidores públicos ante las consultas y trámites administrativos que realizan los usuarios, evidencian la falta de personal capacitado de acuerdo al perfil del puesto. La demora en el proceso de los tramites, generan molestia a los usuarios, ya que cuando inician el trámite, el expediente se deriva a las áreas pertinentes, en el cual se demora un cierto tiempo en cada oficina y cuando hacen el seguimiento a su expediente en algunas ocasiones los documentos se encuentran perdido o archivados debido a la falta de seguimiento.

El horario de atención y restricción a las oficinas del municipio, debido a las normas establecidas por el gobierno central a nivel nacional, genera un malestar en los ciudadanos que acuden a la entidad con la finalidad de solucionar o realizar diversos trámites administrativos, ya que solo atienden las oficinas claves como trámite documentario, administración tributaria, tesorería, transportes, desarrollo social y registro civil, hasta el mediodía y con un aforo del 20% limitando al usuario el ingreso a otras oficinas que tienen mayor concurrencia como la gerencia de gestión urbana y rural, que acuden constantemente para tramitar constancias de posesión, títulos de propiedad, servicios básicos entre otros.

Ante la problemática expuesta se formula la siguiente interrogante:  
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash - 2021?

Este estudio es importante porque permite conocer el servicio de atención que brindan los empleados de la Municipalidad Provincial de Casma y cómo está repercute en la satisfacción de los usuarios; lo cual es de mucho interés para la entidad, porque permitirá a los funcionarios encargados, aplicar diversas estrategias de mejora continua en la calidad de servicio; brindando una atención cortés, amable y dando soluciones rápidas ante posibles problemas, logrando obtener niveles altos d satisfacción por parte de los administrados.

#### **5.4. Conceptualización y Operacionalización de las variables**

##### **5.4.1. Conceptualización de la variable**

###### **Calidad del Servicio**

###### **Definición conceptual**

Gonzales & Carro (2012), definen la calidad del servicio: el total de características de un servicio y/o producto, que cuenta con la capacidad de satisfacer la exigencias o las necesidades de las personas o bien llamados clientes.

###### **Definición operacional**

La calidad de servicio con las características o capacidad que tiene un servicio y/o productos para satisfacer las necesidades de las personas, para la evaluación de la calidad de servicio que brindan los servidores públicos de la municipalidad, se aplicará un cuestionario a los usuarios, en donde se les preguntará sobre las siguientes dimensiones: capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad, seguridad y elementos tangibles.

**Capacidad de respuesta**

Es la reacción rápida que tiene el servidor para ayudar a los usuarios ante diversas situaciones o dudas que tenga (Duque, 2005).

**Empatía**

Es la disposición que tienen los servidores para atender a los usuarios, brindando una atención personalizada y comprendiendo sus necesidades. (Duque, 2005).

**Fiabilidad**

Es la capacidad, habilidades y conocimiento profesionales que tienen los servidores para brindar un servicio correcto y fiable desde la primera vez. (Duque, 2005).

**Seguridad**

Es la credibilidad que el usuario tiene de poner los problemas en manos de los servidores, pensando que los resolverán con eficiencia y profesionalismo. (Duque, 2005, pág.7).

**Elementos tangibles**

Aspectos físicos que los usuarios perciben de la municipalidad, tales como infraestructura, equipos tecnológicos, muebles, instrumentos de comunicación, personal y limpieza (Rivera, 2019).

**Satisfacción del usuario****Definición conceptual**

Arias (2019), es el resultado de la diferencia entre aquello que esperaba el administrado y la percepción del servicio que ha recibido. De tal manera que, la percepción y las expectativas determinan la calidad del servicio, y el usuario puede expresar estar satisfecho o no.

**Definición operacional**

Es el nivel de conformidad que siente el usuario ante el servicio recibido por los trabajadores de la municipalidad, será medido a través de un cuestionario bajo las siguientes dimensiones: Expectativas, Desempeño percibido y Niveles de satisfacción.

**Expectativas**

Es el deseo, esperanza o ilusión que el usuario tiene acerca del servicio que va a adquirir (Parodi, Andres, & Perry, 2017).

**Desempeño percibido**

Resultado del rendimiento, que el usuario percibe posteriormente de adquirir el servicio o producto (Parodi, Andres, & Perry, 2017).

**Niveles de satisfacción**

Son los niveles del estado de ánimo del usuario luego de adquirir el servicio o producto y se clasifican en tres niveles: satisfacción, insatisfacción y complacencia (Parodi, Andres, & Perry, 2017).

#### **5.4.2. Operacionalización de las variables**

Variable 1: Calidad del servicio

Variable 2: Satisfacción del usuario

## **5.5. Hipótesis**

### **5.5.1. Hipótesis General**

Hi= La calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021.

Ho= La calidad del servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021.

### **5.1.2. Hipótesis Especificas**

Hi= La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021.

Ho=La capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021.

Hi= La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021.

Ho= La empatía no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021.

Hi= La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad provincial de Casma, Ancash – 2021.

Ho= La fiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021.

Hi=La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021.

Ho= La seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021.

Hi= Los elementos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021.

Ho= Los elementos tangibles no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad provincial de Casma, Ancash – 2021.

## **5.6. Objetivos**

### **5.6.1. Objetivo General:**

Demostrar la relación que existe entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Áncash – 2021.

### **5.6.2. Objetivo Específicos:**

- Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Áncash – 2021.
- Estimar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Áncash – 2021.
- Interpretar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Áncash – 2021.
- Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad provincial de Casma, Áncash – 2021.
- Detallar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Áncash – 2021.

## CAPITULO II

### 6. Metodología

#### 6.1. Tipo y diseño de investigación

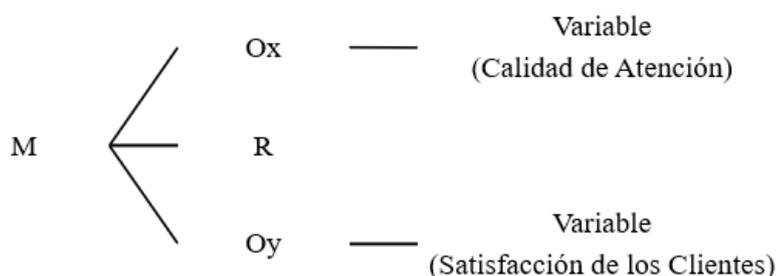
##### 6.1.1. Tipo de investigación

La investigación del presente estudio es de tipo Descriptivo – Correlacional, ya que se va a describir operacionalmente el grado de relación que existe entre las variables: Calidad de servicio y satisfacción del usuario. Asimismo, es de enfoque cuantitativo; ya que, para los resultados obtenidos se utilizó métodos de análisis estadísticos.

##### 6.1.2. Diseño de investigación

El presente estudio es No experimental, puesto que no se manipularon intencionalmente las variables y se observaron los fenómenos en su entorno natural, y de corte transversal; debido a que el cuestionario aplicado y la recopilación de información de atención de la municipalidad se realizó en un solo momento.

Gráfico del diseño de investigación:



**Se considera:**

**M:** Muestra de investigación (usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma)

**R:** Relación

**Ox:** Variable Independiente

**Oy:** Variable Dependiente

Se recurrió a este estudio ya que puede medir la relación que puedan tener las dos variables como Ox y Oy, sobre todo que la información se puede obtener de la población.

## **6.2.Población, muestra y muestreo**

### **6.2.1. Población**

Para Bernal (2010), la población está conformada por todos los individuos, objetos y elementos con ciertas características similares, que puedan ser materia de estudio.

La población de este estudio estuvo conformada por los ciudadanos que residen en la ciudad de Casma, se recopiló la información de la página del Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, según el “XII Censo de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas” – 2017; donde nos muestra que en la ciudad de Casma residen un total de 17,557 ciudadanos entre hombres y mujeres mayores de 18 años y menores de 65 años.

**Tabla 2**

*Ancash: población censada por area urbana; y sexo, según distrito y edades, 2017*

<b>Casma</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
De 18 años hasta 65 años	8 442	9 115	17 557

### 6.2.2. Muestra

Según Bernal (2010), conceptualiza la muestra como una parte del total de la población, del cual recopilaremos información para desarrollar el estudio y asimismo del cual se realizará la observación y edición de las variables en estudio.

Debido al gran tamaño de nuestra población, no fue posible cubrir la totalidad de los elementos de estudio, por lo que se procedió a seleccionar una muestra.

#### Criterios de inclusión:

- Ciudadanos residentes en la jurisdicción del Distrito de Casma.
- Ciudadanos mayores de 18 años.
- Ciudadanos menores de 65 años.

Para hallar el tamaño de la muestra, se aplicó la fórmula de la población finita:

$$n = \frac{z^2(p.q) N}{E^2 (N - 1) + z^2(p.q)}$$

#### Donde:

n: tamaño de la muestra

N: población= 17,557 ciudadanos

z: nivel de confianza = 95% =  $(1.96)^2$

p: probabilidad de éxito = 0.5

q: probabilidad de fracaso = 0.5

E: margen de error =  $(0.05)^2$

Reemplazamos los valores en la fórmula, teniendo:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5 \times 0.5) 17,557}{(0.05)^2 (17,557 - 1) + (1.96)^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 375.9552$$

$$n = 376 \text{ ciudadanos}$$

Del resultado, 376 ciudadanos que acuden a la Municipalidad Provincial de Casma deben ser encuestados.

### **6.3. Técnicas e instrumentos de investigación**

Para esta investigación se empleó como técnica de recopilación de datos la encuesta, la cual se aplicó a la muestra poblacional de 376 usuarios del municipio provincial de Casma.

#### **Instrumentos de recolección de datos:**

En el presente estudio se empleó como instrumento el cuestionario que fue diseñado para ambas variables con una serie de preguntas, redactadas en forma lógica, la primera mide la calidad del servicio y está conformado por cinco dimensiones de 16 ítems: Capacidad de respuesta = 3 ítems; Empatía = 3 ítems; fiabilidad = 3 ítems; Seguridad = 3 ítems; Elementos tangibles = 4 ítems. Cada ítem contiene 5 posibles respuestas de la escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (1 punto), en desacuerdo (2 puntos), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3 puntos), De acuerdo (4 puntos) y Totalmente de acuerdo (5 puntos).

El segundo cuestionario es para medir el nivel de satisfacción del usuario y está conformado por tres dimensiones de 9 ítems: Expectativas = 3 ítems; Desempeño percibido = 3 ítems; Niveles de satisfacción = 3 ítems. Cada pregunta contiene cinco posibles respuestas según la escala de Likert, tal cual se mencionó anteriormente.

### Validez de instrumento:

La validez de los instrumentos de calidad del servicio y satisfacción del usuario se realizó a través de la evaluación de juicio de tres expertos en la materia, quienes evaluaron con suficiencia, coherencia, relevancia y claridad los ítems de cada dimensión y variables; redactados en el cuestionario, dándolo como validado. (ver anexo 4).

### Confiabilidad:

Según los criterios establecidos por Hernández, Fernández & Baptista (2014), se utiliza la siguiente escala para medir la confiabilidad de los instrumentos:

**Tabla 3**

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De 0,81 a 1	Confiabilidad muy alta
De 0,61 a 0,80	Confiabilidad alta
De 0,41 a 0,60	Confiabilidad moderada
De 0,21 a 0,40	Confiabilidad baja
De 0,01 a 0,20	Confiabilidad muy baja

Fuente: Hernández et al. (2014)

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos para el presente estudio, se realizó un análisis utilizando el programa SPSS 25 mediante la prueba del coeficiente Alfa de Cronbach, para cada variable, siendo los resultados:

**Tabla 4**

*Estadísticos de confiabilidad – Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N° de Ítems	Variable
0.955	16	Calidad del servicio

Fuente: SPSS 27

El coeficiente Alfa de Cronbach resultante es de 0.955, indicando que el instrumento de medición para la variable calidad del servicio con 16 ítems tiene; una confiabilidad muy alta, así que, el instrumento se puede aplicar en el presente estudio.

### **Tabla 5**

*Estadísticos de confiabilidad – Alfa de Cronbach*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Ítems</b>	<b>Variable</b>
0.943	9	Satisfacción del usuario

Fuente: SPSS27

El coeficiente Alfa de Cronbach resultante es de 0.943, indicando que el instrumento de medición para la variable satisfacción del usuario con 9 ítems; tiene una confiabilidad muy alta, por lo tanto, el instrumento se puede aplicar en el presente estudio.

## **6.4. Procesamiento y análisis de la información**

### **Procesamiento:**

Las alternativas de cada ítem son ponderadas considerando la escala de Likert, es decir, de menos a mayor grado de satisfacción según corresponda a un indicador negativo o positivamente, para luego ser procesados en el software SPSS 27 y Microsoft Excel 2016.

### **Método de análisis de datos:**

Referente al análisis estadístico efectuado, se tomó en consideración las siguientes técnicas estadísticas descriptivas: Tabla de frecuencia (frecuencias simples y porcentuales); y gráfico de dispersión; las tablas de frecuencia se utilizan para visualizar la distribución de los datos por niveles de dos conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.

Para el análisis de inferencia se aplicó la prueba de normalidad de datos, mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov porque la población es mayor de 30, como resultado los datos no presentan normalidad, por lo que se utilizó la estadística

no paramétrica y el método estadístico del coeficiente de correlación Rho de Spearman. Para ello, se utilizaron los siguientes niveles de correlación, según la escala de Rho de Spearman:

### Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa, grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva, grande y perfecta

A continuación, se detallan los baremos empleados para medir cada variable:

### **Baremos para medir la variable Calidad del Servicio**

<b>Descripción</b>	<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
Calidad del servicio	[31 - 53]	[54 - 65]	[66 - 80]
Capacidad de respuesta	[6 - 10]	[11 - 12]	[13 - 15]
Empatía	[6 - 10]	[11 - 12]	[13 - 15]
Fiabilidad	[6 - 10]	[11 - 12]	[13 - 15]
Seguridad	[5 - 10]	[11 - 12]	[13 - 15]
Elementos tangibles	[7 - 13]	[14 - 16]	[17 - 20]

### **Baremos para medir la variable Satisfacción del Usuario**

<b>Descripción</b>	<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
Satisfacción del usuario	[17 - 30]	[31 - 37]	[38 - 45]
Expectativas	[7 - 10]	[11 - 12]	[13 - 15]
Desempeño percibido	[6 - 10]	[11 - 12]	[13 - 15]
Niveles de satisfacción	[4 - 10]	[11 - 12]	[13 - 15]

## CAPITULO III

### 7. Resultados

#### 7.1. Descripción de los resultados

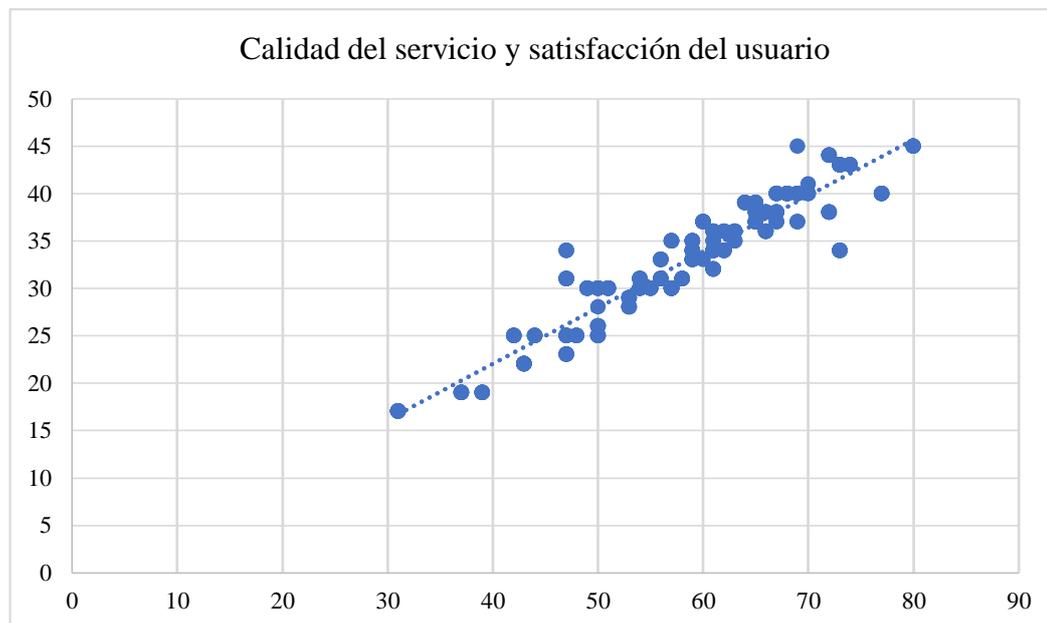
**Tabla 6**

*Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad provincial de Casma, Ancash – 2021.*

Satisfacción del usuario	Calidad del servicio						Total		Estadístico
	Bajo		Regular		Alto		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Bajo	112	29,8%	24	6,4%	0	0,0%	136	36,2%	$X^2 = 413.1$
Regular	9	2,4%	114	30,3%	18	4,8%	141	37,5%	p-valor < 0.001
Alto	0	0,0%	18	4,8%	81	21,5%	99	26,3%	Rho = 0.941
Total	121	32,2%	156	41,5%	99	26,3%	376	100,0%	p-valor < 0.001

#### **Interpretación:**

En la tabla 6, muestra los resultados con un enfoque cualitativo de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción del usuario, de 376 usuarios encuestados, se observa que 30.3% de los usuarios encuestados califican la calidad del servicio en el municipio casmeño en un nivel regular, el 29.8% de los usuarios manifiestan la calidad del servicio en un nivel bajo, y solo el 21.5% de usuarios califican la calidad del servicio en un nivel alto, con la prueba estadística chi cuadrado,  $X^2 = 413.1$ , con un  $p < 0.001$ , se confirma la existencia de relación entre ambas variables de estudio indicadas previamente. En el mismo contexto, con un enfoque cuantitativo, se obtuvo el coeficiente de rho = 0.941 y un  $p < 0.001$ , corroborando la existencia de relación entre ambas variables, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa. La figura 1, muestra la correlación lineal directa, es decir a mayor calidad del servicio, los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma estarán más satisfechos con el servicio brindado.

**Tabla 7**

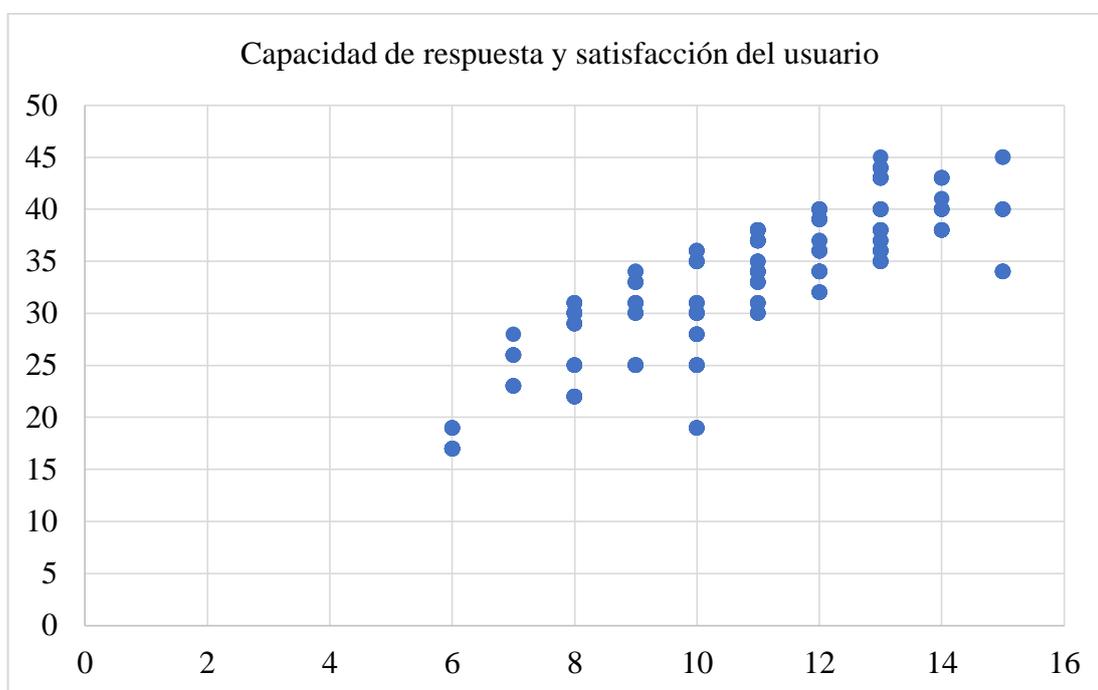
*Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021.*

Satisfacción del usuario	Capacidad de respuesta						Total		Estadístico
	Bajo		Regular		Alto		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Bajo	130	34,6%	6	1,6%	0	0,0%	136	36,2%	X2 = 293.5 p-valor < 0.001 Rho = 0.847
Regular	42	11,2%	78	20,7%	21	5,6%	141	37,5%	
Alto	0	0,0%	36	9,6%	63	16,8%	99	26,3%	
Total	172	45,8%	120	31,9%	84	22,3%	376	100,0%	p-valor < 0.001

**Interpretación:**

La tabla 7, muestra los resultados con un enfoque cualitativo de la dimensión capacidad de respuesta y la variable calidad del servicio, se observa que 34.6% de los usuarios encuestados califican la capacidad de respuesta de los servidores públicos en

el municipio casmeño en un nivel bajo, el 20.7% de los usuarios manifiestan un nivel regular y solo 16.8% de los usuarios califican un nivel alto, con la prueba estadística chi cuadrado  $X^2= 293.5$ , con un  $p<0.001$ , se confirma la existencia de relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. En el mismo contexto, con un enfoque cuantitativo, se obtuvo el coeficiente de  $\rho=0.847$  y un  $p<0.001$ , corroborando la existencia de relación, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa. La figura 2, muestra la correlación lineal directa, es decir a mayor capacidad de respuesta por parte de los servidores, los usuarios estarán más satisfechos con el servicio brindado.



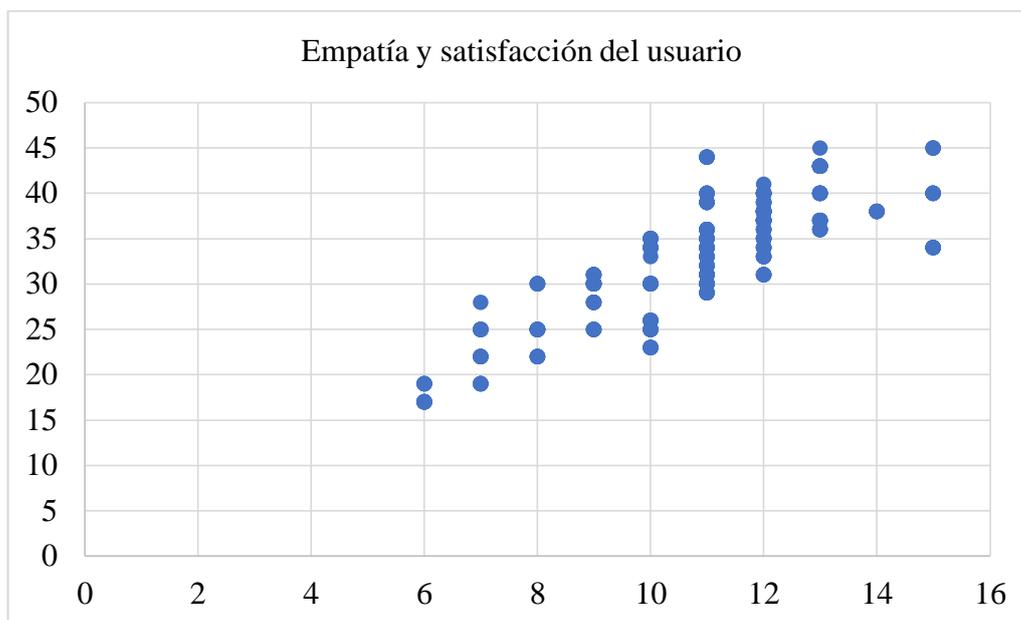
**Tabla 8**

*Relación entre empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Áncash – 2021.*

Satisfacción del usuario	Empatía						Total		Estadístico		
	Bajo		Regular		Alto		n	%			
	n	%	n	%	n	%			n	%	
Bajo	118	31,4%	18	4,8%	0	0,0%	136	36,2%	X <sup>2</sup> =	268.7	
Regular	19	5,1%	101	26,9%	21	5,6%	141	37,5%	p-valor <	0.001	
Alto	0	0,0%	56	14,9%	43	11,4%	99	26,3%	Rho =	0.834	
Total	137	36,5%	175	46,5%	64	17%	376	100,0%	p-valor <	0.001	

### **Interpretación:**

La tabla 8, muestra los resultados con un enfoque cualitativo de la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario, se observa que 31.4% de los administrados encuestados califican la empatía de los trabajadores municipales casmeños en un nivel bajo, el 26.9% de los administrados manifiestan un nivel regular y solo el 11.4% de los administrados califican la empatía en un nivel alto, con la prueba estadística chi cuadrado  $X^2 = 268.7$ , con un  $p < 0.001$ , se confirma la existencia de relación la empatía y satisfacción del usuario. En el mismo contexto, con un enfoque cuantitativo, se obtuvo el coeficiente de rho=0.834 y un  $p < 0.001$ , corroborando la existencia de relación, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa. La figura 3, muestra la correlación lineal directa, es decir a mayor empatía por parte de los trabajadores municipales, los usuarios estarán más satisfechos con el servicio brindando.

**Tabla 9**

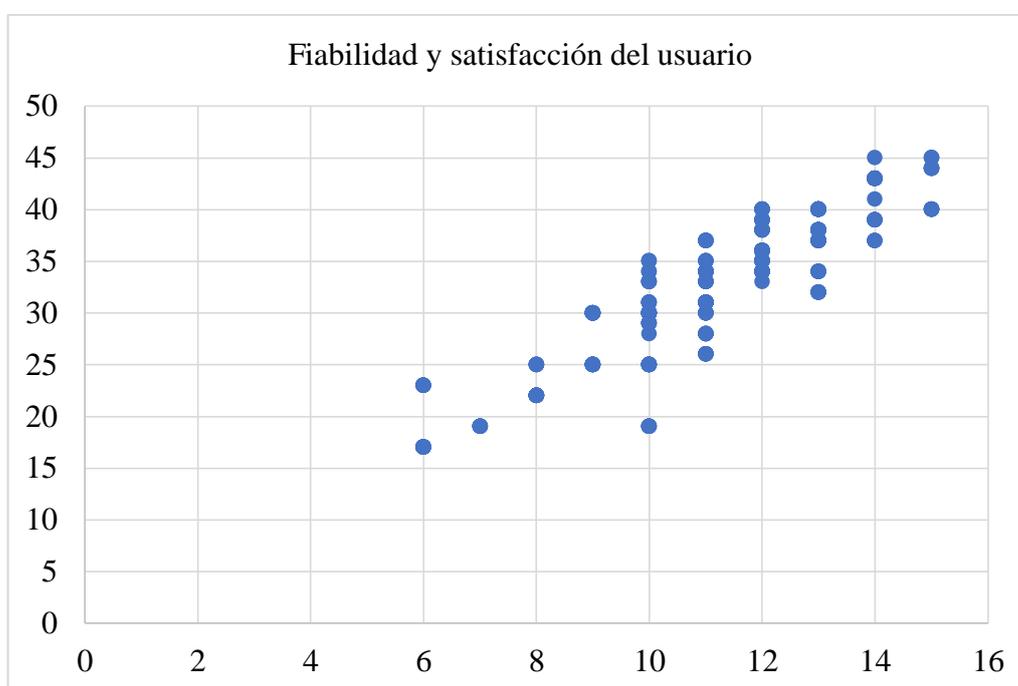
*Relación entre fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Áncash – 2021.*

Satisfacción del usuario	Fiabilidad						Total		Estadístico
	Bajo		Regular		Alto		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Bajo	118	31,4%	18	4,8%	0	0,0%	136	36,2%	X <sup>2</sup> = 351.1 p-valor < 0.001 Rho = 0.905 p-valor < 0.001
Regular	18	4,8%	93	24,7%	30	8,0%	141	37,5%	
Alto	0	0,0%	19	5%	80	21,3%	99	26,3%	
Total	136	36,2%	130	34,5%	110	29,3%	376	100,0%	

**Interpretación:**

La tabla 9, muestra los resultados con un enfoque cualitativo de la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario, se observa que el 31.4% de los administrados encuestados califican la fiabilidad en los servidores municipales en un nivel bajo, el 24.7% de los administrados manifiestan un nivel regular y solo 21.3%

de los administrados califican la fiabilidad en un nivel alto, con la prueba estadística chi cuadrado  $X^2=351.1$ , con un  $p<0.001$ , se confirma la existencia de relación. En el mismo contexto, con un enfoque cuantitativo, se obtuvo el coeficiente de rho=0.905 y un  $p<0.001$ , corroborando la existencia de relación entre la fiabilidad en los trabajadores municipales y la satisfacción del usuario, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa. La Figura 4, muestra la correlación lineal directa, es decir a mayor fiabilidad, los usuarios de la municipalidad provincial de Casma estarán más satisfechos con el servicio recibido.



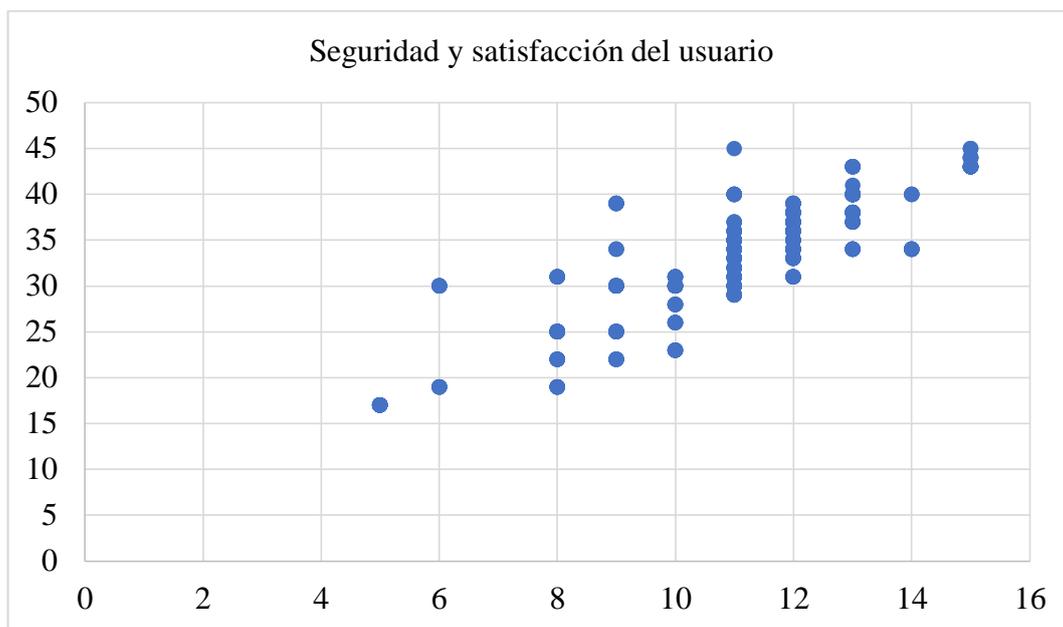
**Tabla 10**

*Relación entre seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Áncash – 2021.*

Satisfacción del usuario	Seguridad						Total		Estadístico	
	Bajo		Regular		Alto		n	%		
	n	%	n	%	n	%				
Bajo	124	33,0%	12	3,2%	0	0,0%	136	36,2%	X <sup>2</sup> = 366.4	
Regular	15	4,0%	108	28,7%	18	4,8%	141	37,5%	p-valor < 0.001	
Alto	6	1,6%	26	6,9%	67	17,8%	99	26,3%	Rho = 0.842	
Total	145	38,6%	146	38,8%	85	22,6%	376	100,0%	p-valor < 0.001	

### **Interpretación:**

La tabla 10, muestra los resultados con un enfoque cualitativo de la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario, se observa que 33.0% de los usuarios encuestados califican la seguridad en los servidores públicos del municipio casmeño en un nivel bajo, el 28.7% de los usuarios manifiestan un nivel regular y solo el 17.8% de los usuarios califican la seguridad en los empleados municipales en un nivel alto, con la prueba estadística chi cuadrado  $X^2=366.4$ , con un  $p<0.001$ , se confirma la existencia de relación. En el mismo contexto, con enfoque cuantitativo, se obtuvo el coeficiente de rho=0.842 y un  $p<0.001$ , corroborando la existencia de relación entre la seguridad en los empleados del gobierno local y la satisfacción del usuario, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa. La Figura 5, muestra la correlación lineal directa, es decir a mayor seguridad, los usuarios de la municipalidad estarán más satisfechos con el servicio brindando.



**Tabla 11**

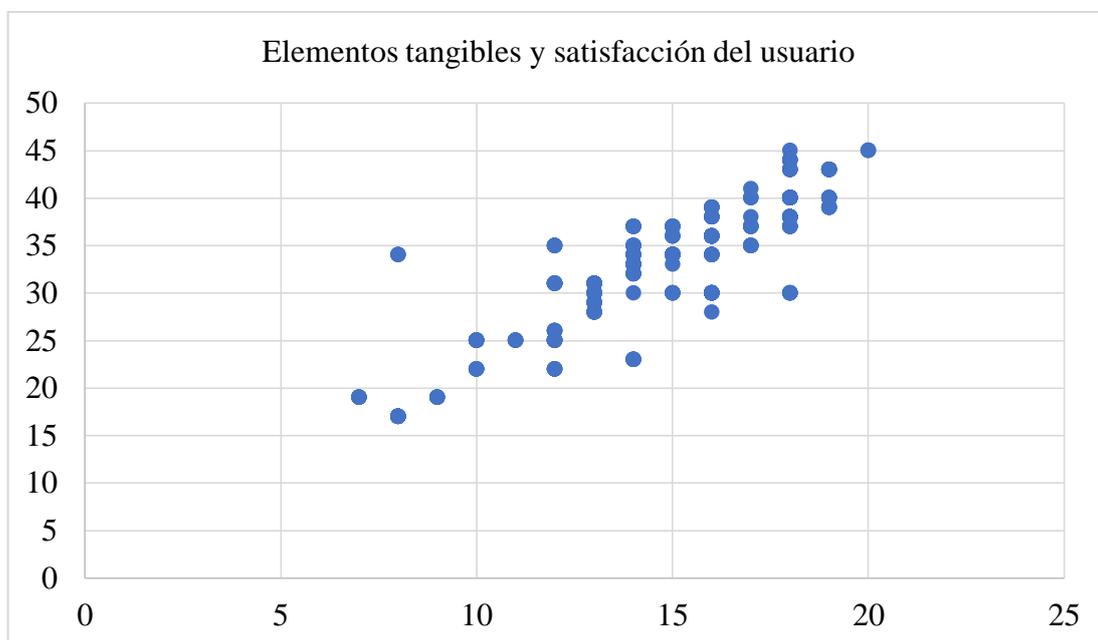
*Relación entre elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Áncash – 2021.*

Satisfacción del usuario	Elementos Tangibles						Total		Estadístico
	Bajo		Regular		Alto		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Bajo	98	26,1%	32	8,5%	6	1,6%	136	36,2%	X2 = 299.2 p-valor < 0.001 Rho = 0.849 p-valor < 0.001
Regular	33	8,7%	89	23,7%	19	5,1%	141	37,5%	
Alto	0	0,0%	12	3,2%	87	23,1%	99	26,3%	
Total	131	34,8%	133	35,4%	112	29,8%	376	100,0%	

**Interpretación:**

La tabla 11, muestra los resultados con un enfoque cualitativo de la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario, se observa que el 26.1% de los administrados encuestados califican los elemento tangibles del municipio casmeño en un nivel bajo, el 23.7% de los administrados manifiestan un nivel regular y solo el 23.1% de los administrados califican los elementos tangibles de la municipalidad

provincial de Casma en un nivel alto, con la prueba estadística chi cuadrado  $X^2=299.2$ , con un  $p<0.001$ , se confirma la existencia de relación. En el mismo contexto, con un enfoque cuantitativo, se obtuvo el coeficiente de  $\rho=0.849$  y un  $p< 0.001$ , corroborando la existencia de relación entre los elementos tangibles de la municipalidad y la satisfacción del usuario, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa. La Figura 6, muestra la correlación lineal directa, es decir a mayores elementos tangibles, los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma estarán más satisfechos con el servicio brindando.



## 7.2.Prueba de normalidad: Kolmogorov Smirnov

**Tabla 12**

*Pruebas de normalidad para las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash - 2021*

<b>Pruebas de normalidad</b>			
<b>Variables y dimensiones</b>	<b>Kolmogorov-Smirnov</b>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Calidad del servicio</b>	<b>0.081</b>	<b>376</b>	<b>.000</b>
– Capacidad de respuesta	0.106	376	.000
– Empatía	0.188	376	.000
– Fiabilidad	0.126	376	.000
– Seguridad	0.150	376	.000
– Elementos tangibles	0.118	376	.000
<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>0.104</b>	<b>376</b>	<b>.000</b>
– Expectativas	0.177	376	.000
– Desempeño percibido	0.119	376	.000
– Niveles de satisfacción	0.171	376	.000

### **Interpretación:**

De acuerdo a la Tabla 13, se muestra la prueba de normalidad para la elección del coeficiente de correlación, cabe señalar que, la población al estar conformada por 376 usuarios, siendo mayor a 30, en ese sentido se emplea el estadístico de Kolmogorov Smirnov, en donde se obtiene un nivel de significancia menor a 5% por lo tanto, no cumple con la normalidad, es decir; no es normal y se utilizaran pruebas no paramétricas, es por ello que se emplea el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

## Capítulo IV

### 8. Análisis y discusión

A partir de los resultados obtenidos, producto de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, pasamos a analizar y poner nuestro punto de vista dentro de la discusión con la información obtenida en función a la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021.

**8.1.** Respecto a la relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario, se encontró una correlación significativamente alta y positiva de 94.10%, es decir que, si la municipalidad brinda una buena calidad de servicio en todos los aspectos, evidentemente la satisfacción del usuario será alta, en base a ello Estrada G. & Ñique K., (2019), concluye que, la calidad de servicio tiene relación directa moderada con la satisfacción de los usuarios; Así mismo en su estudio Martínez (2018), nos menciona a la satisfacción como el resultado del servicio brindado y como este es transmitido a otras personas, de que tan bien o mal lo atendieron y si el servicio de atención era lo que esperaba; según los autores Zuleta, Clemenza, & Araujo (2014), la satisfacción; es la valoración que el usuario realiza respecto al servicio brindado; el administrado evaluará si el servicio que brindan los trabajadores de la municipalidad cumple sus expectativas y necesidades, si este cumpliera se concluye que el usuario se siente satisfecho.

**8.2.** Así también, la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, presenta una escala de correlación positiva alta significativa de 0.847, es decir, entre mayor capacidad de respuesta, más satisfacción del servicio brindado, de acuerdo a esto Parodi, Andres, & Perry, (2017), da a conocer que las expectativas del desempeño, mostrando un servicio de forma exitosa, del servidor público brindando una buena atención repercutiendo en el incremento de la recaudación de sus arbitrios y disminuyendo deudas pendientes porque los tramites obtienen una respuesta rápida; así mismo Martínez (2018), en su estudio sobre

calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario buscar calificar como bueno y muy bueno la calidad del servicio de atención que brinda la Municipalidad Provincial de La Tinguña, Ica, el 35.9% califican como regular y el minoritario 3.8% considera como deficiente. Por ello el funcionario encargado tiene que requerir capacitaciones de atención al público y que cada uno de ellos posean conocimiento sobre el Manual de Organización y Funciones de la entidad, con la finalidad de mejorar la atención al público, brindando información rápida y acertada. Finalmente, sí existe relación significativa entre ambas variables. Entonces decimos que la capacidad de respuesta es la actitud rápida que tiene el servidor para ayudar a los usuarios antes diversas situaciones o dudas que tenga (Duque, 2005).

**8.3.** Mientras tanto relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021, presenta un menor grado con una correlación lineal directa y altamente significativa de 83.40%, asimismo Canzio (2019), en su investigación obtuvo como resultado una relación significativamente positiva entre la dimensión empatía con un  $p < 0.05$  y un  $r = 0.034$ , con la satisfacción de los usuarios de los Hospitales Públicos de Lima Este. En cuanto a Rivera (2019), en su estudio, tuvo como resultado que todas las dimensiones de la calidad del servicio presentan un valor negativo, caso contrario sucede con nuestros resultados, ya que en el presente estudio se obtuvo un nivel de correlación positiva.

**8.4.** Con respecto a la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, se obtuvo una correlación positiva muy alta de 90.5% así también es significativa al 1%, es decir a mayor fiabilidad, los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma estarán más satisfechos con el servicio que les brindan; similar resultado encontró Martínez (2018) en su estudio, donde concluye que si existe una relación directa positiva moderada entre la fiabilidad de los empleados y la satisfacción de los usuarios del Municipio de la Tinguña.

Arias (2019), define el sistema de gestión de calidad como la clave que permite a cualquier empresa o entidad poder planificar, organizar, ejecutar y controlar diversas actividades que son necesarias para el desarrollo de sus objetivos, el cual es apoyo para brindar servicios y/o productos con alto nivel de calidad que generara satisfacción en los clientes, los cuales son calculado a través de indicadores de fiabilidad.

**8.5.**Respecto al objetivo de establecer la relación que existe entre seguridad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021. Canzio (2019) en su estudio, de identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, obtuvo como resultado de seguridad  $r=0.001$ ,  $p<0.05$ , con la satisfacción de los usuarios externos de los hospitales públicos de Lima Este. Concluyendo, la seguridad tiene una relación significativa, moderada y directa con la satisfacción del usuario. En relación a este sustento en nuestra investigación se encontró; los resultados con un enfoque cualitativo, de 33.0% de las respuestas obtenidas califican la seguridad en los servidores públicos del municipio casmeño en un nivel bajo; el 28.7% en un nivel regular y solo el 17.8% en un nivel alto. Asimismo, en un enfoque cuantitativo se obtiene una  $\rho=0.842$  y un  $p<0.001$ , indicando que existe una correlación directa significativa, es decir a mayor seguridad, los usuarios del municipio casmeño estarán más satisfechos con el servicio que se brinda.

**8.6.**Así también se registra relación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021, en un nivel positivo y altamente significativo de 0.849, esto quiere decir que los elementos tangibles son importantes para la satisfacción que sienta el usuario, es decir, si se mejora la infraestructura y mobiliario del municipio se incrementara la satisfacción en los usuarios; esta relación es explicada por Canzio (2019), en su investigación sobre relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario; sus resultados indicaron una relación significativamente positiva entre

los elementos tangibles con la satisfacción de los usuarios externos de los hospitales públicos de Lima Este.

## CAPITULO V

### 9. Conclusiones y recomendaciones

#### 9.1. Conclusiones

**Primera:** En la presente investigación se tuvo como objetivo demostrar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma durante el I trimestre del año 2021, en la que se obtuvo una relación significativamente alta y positiva con un 21.5%, una  $\rho = 0.941$  y un p-valor  $< 0.001$ , y chi cuadrado,  $X^2=413.1$  de mostrando el objetivo general planteado, puesto que son variables cualitativas.

**Segunda:** Se comprobó la existencia de relación positiva y muy significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Casma del departamento de Ancash durante el I trimestre del año 2021, mediante una  $\rho = 0.847$  y p-valor menor a 0.001, muy significativa, así como el 16.8% de los usuarios respondieron con un nivel alto comprobando con la prueba chi cuadrado,  $X^2=293.5$  por tener variables cualitativas.

**Tercera:** Se logro establecer la existencia de relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma del departamento de Ancash durante el I trimestre del año 2021, que se obtuvieron en la tabla 9; donde un 11.4% califican la empatía como un nivel alto, confirmando con la prueba de chi cuadrado  $X^2=268.7$ , con un  $p < 0.001$ , de acuerdo al enfoque cualitativo, así mismo se obtuvo el coeficiente de  $\rho=0.843$  y un p-valor menor a 0.001, corroborando la existencia de relación entre ambas variables, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa.

**Cuarta:** Con respecto al objetivo se estableció la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Casma, del departamento de Ancash - 2021, con un nivel de alto de 21.3%, calificando la fiabilidad en un nivel alto,

con la prueba estadística de chi cuadrado,  $X^2=351.1$ , con un  $p<0.001$ , en el que obtendremos un coeficiente de correlación de 0.905 y un  $p<0.001$ , corroborando la existencia de relación entre ambas variables.

**Quinta:** Se concluye que la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021 es positiva y significativamente muy alta con una  $\rho=0.842$  y un p-valor menor 0.001. y donde las encuestas nos arrojaron que el 17.8% del indicador de seguridad se encuentra en un nivel alto, utilizando la prueba estadística chi cuadrado,  $X^2=366.4$ , corroborando la existencia de relación entre ambas variables, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa.

**Sexta:** Se evidenció la existencia de relación positiva y muy significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, durante el I trimestre del año 2021, mediante rho de Spearman de 0.849 y un p-valor menor a 0.001, y obteniendo según las tablas el 23.1% tienen un nivel alto los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, dándonos un enfoque cualitativo.

## **9.2.Recomendaciones**

**1.-** Establecer un modelo de gestión de calidad institucional con la participación y compromiso de todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma, teniendo como único propósito el mejoramiento de calidad del servicio, lo cual será reflejado en la satisfacción de la comunidad en general; lo cual se sustenta en la opinión de los encuestados, donde el 32.2% indica que es bajo.

**2.-** Desarrollar programas de capacitación y supervisión de tareas para el personal responsable de la atención a los usuarios, en vista que la capacidad de respuesta según la evaluación es baja en un 45.7%; donde la gestión de trámite y solicitudes ha sido evaluada de manera deficiente.

**3.-**La Gerencia Municipal conjuntamente con la Sub Gerencia de Administración de Personal deben establecer los mecanismos y ejecutar acciones estratégicas para fortalecer la empatía en los trabajadores municipales, cuyo resultado en la valoración es baja, en un 36.4%.

**4.-** La institución deberá evaluar de forma objetiva al personal sobre el conocimiento de las funciones y responsabilidad que tiene a su cargo; lo cual permitirá asignar personal por meritocracia, teniendo de esta manera un cuadro de asignación del personal que responda a una gestión de calidad y eficiente. Para este caso, la fiabilidad obtuvo una valoración de 36.2% como baja.

**5.-**La seguridad, un componente de relevancia en toda institución, la Gerencia debe administrar eficientemente los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, con la finalidad que el personal brinde soluciones a los problemas en un tiempo adecuado. Este componente ha sido calificado como bajo por el 38.6% de las personas.

**6.-** Los funcionarios de las oficinas de Gestión Urbana y rural, Administración de Personal y Logística de la Municipalidad deben mantener las políticas y directivas relacionadas a los elementos tangibles y continuar con una adecuada gestión de seguridad y salud ocupacional para prevenir los contagios por el COVID-19.

## 10. Bibliografía

- Ante, W. (2017). *Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en emergencias del Hospital General Puyo*. (Tesis de pregrado) Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6327>
- Arias, E. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 - febrero 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19168>
- Arrunátegui, M. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la academia Preuniversitaria Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8822>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2008). El Salvador.
- Chujandama, H. , Donayre, C., Huamani, D., & Rojas, C. (2020). *Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar calidad y satisfacción percibida de los servicios médicos ambulatorios en la red de clínicas privada Los Álamos*. (Tesis para obtener el grado de magíster en administración estratégica de empresas). Pontificia Universidad Católica del Perú, Surco, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17981>
- Corma, F. (2005). *Aplicaciones Prácticas del Modelo EFQM de excelencia en PYMES*. Madrid - Buenos Aires: Díaz de Santos, S.A.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Innovar, 18. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

- Estrada, G., & Ñique, K. (2019). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36841>
- Gamboa, A. (2020). *Calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad Educativa "Efrén Avilés Pino" Guayaquil, Ecuador 2020*. (Tesis para optar el grado de maestra en administración de la educación). Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51233>
- González, D., & Carro, R. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). Mexico: Mc Graw - Hill
- Juran, J. (2007). *Método Juran. Análisis y planeación de la calidad* (5 ta ed.). México: Mc Graw - Hill.
- Maggi, W., (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (Tesis posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018*. (Tesis para optar el grado de maestra en gestión pública). Universidad César Vallejo, Ica, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29416>
- Monroy, T. (25 de Enero de 2019). *KAWAK*. Recuperado de [https://blog.kawak.net/mejorando\\_sistemas\\_de\\_gestion\\_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad](https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad)
- Naranjo, R. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS*. (Tesis para optar el grado de maestra en administración pública). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31521>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale of measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*.
- Parodi, O., Andres, C., & Perry, K. (2017). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de "El Fanatico Futbol Club" Lima - Noviembre 2016*. (Tesis pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2183>
- Quispe, O., & Maza, W. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente en la empresa G&C IMPERIAL CARGO SRL., Cusco, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1530>
- Riqueros, J. (2017). *Calidad de Servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero - Abril-2017*. (Tesis para optar el grado de maestra en gestión pública). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12026>
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. (Tesis para optar el grado de magíster en administración de empresas). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Torres, V. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente Pollería Mirko, Chimbote 2017*. (Tesis pregrado). Universidad San Pedro, Chimbote, Perú. Recuperado de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10659>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio* (3ra ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Villacrés, A. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la fundación Santa Isabel Madre del Precursor*. (Tesis para optar el grado de magíster en administración de empresas). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14704>

Zuleta, D., Clemenza, C., & Araujo, R. (2014). *Calidad de servicio percibida por los usuarios de los programas de postgrado en gerencia de la facultad de ciencias económicas y sociales*. Tendencias.

## Anexos y apéndice

## ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems	Unidad de Medida
<b>Calidad del Servicio</b>	La calidad del servicio es el total de características de un servicio y/o producto, que tiene la capacidad de satisfacer las necesidades explícitas o implícitas de las personas o bien llamados clientes. (González D. & Carro R., 2012).	Son las características o capacidad que tiene un servicio y/o producto para satisfacer las necesidades de las personas, y para evaluar la calidad de servicio que brindan los servidores públicos de la municipalidad, se aplicará un cuestionario a los usuarios, en donde se les preguntará sobre las siguientes dimensiones: capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad, seguridad	<b>Capacidad de Respuesta</b>	Actitud, disposición y orientación	1	Ordinal
				Respuesta rápida	2	
				Comunicación	3	
			<b>Empatía</b>	Personalización	4	
				Comprensión ante las necesidades	5	
				Cortesía y amabilidad	6	
			<b>Fiabilidad</b>	Eficacia y eficiencia	7	
				Conocimientos profesionales	8	

		y confianza, y elementos tangibles.		Servicio correcto	9	
			<b>Seguridad</b>	Credibilidad	10	
				Servidores que transmitan seguridad	11	
				Confianza	12	
			<b>Elementos Tangibles</b>	Instalaciones y Mobiliarios cómodos	13,14	
				Apariencia de los servidores	15	
				Calidad de equipos y materiales	16	

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Unidad de Medida</b>
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	La satisfacción del usuario es la diferencia entre lo que esperaba el usuario y la percepción del servicio que ha recibido. De tal manera que, la percepción y las expectativas determinan la calidad del servicio, y el usuario puede expresar	La satisfacción del usuario es el nivel de conformidad que siente el usuario ante el servicio recibido por los servidores públicos de la municipalidad, y será medido a través de un cuestionario bajo las siguientes	<b>Expectativas</b>	Atención rápida	1	Ordinal
				Información pertinente	2	
				Personal capacitado	3	
			<b>Desempeño Percibido</b>	Desempeño	4	
				Solución rápida a posibles problemas	5	
				Preocupación por las necesidades del usuario	6	

	estar satisfecho o no. (Arias E., 2019).	dimensiones: Expectativas, Desempeño percibido y Niveles de satisfacción.	<b>Niveles de Satisfacción</b>	Satisfacción con el servicio de calidad	7	
				horario de atención	8	
				Tiempo de trámite	9	

## ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES.
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash - 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostrar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash - 2021</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021.</li> <li>• Estimar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021.</li> </ul>	<p>H1 = La calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021.</p> <p>Ho = La calidad del servicio no se relaciona significativamente y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variable independiente: Calidad del servicio</li> </ul> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de Respuesta</li> <li>• Empatía</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Seguridad y Confianza</li> <li>• Elementos Tangibles</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variable dependiente: Satisfacción del usuario</li> </ul> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expectativas</li> <li>• Desempeño Percibido</li> <li>• Niveles de Satisfacción</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interpretar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021.</li><li>• Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021.</li><li>• Detallar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash – 2021.</li></ul>		
--	---	--	--

### ANEXO 03: CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Escuela Profesional de Administración

#### Cuestionario sobre calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, Ancash - 2021

El objetivo del presente cuestionario es recolectar información para una investigación académica. Se solicita su sinceridad al momento de responder, no hay respuestas correctas o incorrectas. Los datos que proporcione serán tratados con absoluta confidencialidad. Gracias su tiempo y colaboración.

#### DATOS GENERALES

**Instrucciones:** Complete o marque la opción que considere oportuna.

1 Edad: ( ) 18-30 años      ( ) 31-40 años      ( ) 41-50 años      ( ) 51-65 años

2. Género: Masculino ( )                      Femenino ( )

Instrucciones: Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una "X" el casillero según la escala:

ESCALA DE MEDICIÓN				
1	2	3	4	5
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>

CALIDAD DEL SERVICIO						
N <sup>a</sup>	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>1</b>	Percibe que los trabajadores de la Municipalidad muestran interés, brindan información y orientación adecuada al momento de ser atendido.					

<b>2</b>	En la Municipalidad Provincial de Casma los trámites, solicitudes, entre otros, se realizan de manera rápida o dentro de un tiempo prudencial.					
<b>3</b>	Los servidores públicos son muy comunicativos y asertivos en el servicio que brindan					
<b>4</b>	Los trabajadores de la Municipalidad le brindan una atención personalizada					
<b>5</b>	Los servidores públicos muestran comprensión ante sus exigencias y necesidades.					
<b>6</b>	Percibe que los colaboradores muestran cortesía y amabilidad al momento de ser atendido					
<b>7</b>	En la Municipalidad los trámites de solicitud, se realizan de forma eficiente y eficaz					
<b>8</b>	El personal de la Municipalidad cuenta con capacidad y conocimientos profesionales ante el servicio que brindan					
<b>9</b>	Los trabajadores de la Municipalidad brindan una buena atención al momento de la recepción de los documentos					
<b>10</b>	Cuando el trabajador municipal le promete hacer algo en un tiempo establecido, lo cumple.					
<b>11</b>	La atención brindada por los trabajadores de la Municipalidad le transmite seguridad					
<b>12</b>	Los servidores públicos de la Municipalidad son capaces de solucionar problemas					
<b>13</b>	Las instalaciones de la Municipalidad son cómodas y seguras					
<b>14</b>	La Municipalidad cumple con los protocolos de bioseguridad para la prevención de la transmisión del Covid-19					
<b>15</b>	Los servidores de la Municipalidad están adecuadamente vestidos e identificados, con credencial y uniforme					
<b>16</b>	Está conforme con los equipos y materiales empleados por la Municipalidad para la atención					

---

Instrucciones: Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una “X” el casillero según la escala:

<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>				
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>

<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>						
<b>Nº</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	La atención que brindan los trabajadores de la Municipalidad es cortés, amable y rápida					
<b>2</b>	La información que brindan los colaboradores es clara y concisa					
<b>3</b>	Los trabajadores de la Municipalidad atienden de manera profesional sus dudas					
<b>4</b>	Los servidores públicos poseen conocimiento acerca de los servicios que brinda la Municipalidad					
<b>5</b>	En las áreas de la Municipalidad solucionan sus problemas de forma adecuada y oportuna					
<b>6</b>	Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Casma se preocupan por las necesidades de los usuarios.					
<b>7</b>	La Municipalidad brinda un servicio de calidad de acuerdo a las normas que indica el Estado					
<b>8</b>	Está conforme con el horario de atención establecido					
<b>9</b>	Los trámites que realiza en la Municipalidad se cumplen en el tiempo establecido					

## Anexo 4: PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

### Juez 1 – Gerente Municipal – Municipalidad Provincial de Casma



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, que hace parte de la investigación titulada: "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA, ANCASH – 2021". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: JOHN ROBERT MOSCOL ALDANA  
FORMACIÓN ACADÉMICA: ABOGADO – ESTUDIOS CULMINADOS MAGISTERIA  
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: DOCENTE UNIVERSITARIO / PROCURADOR  
TIEMPO 10 AÑOS CARGO ACTUAL GERENTE MUNICIPAL  
INSTITUCIÓN: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA

Objetivo de la investigación:

DETERMINAR LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA, ANCASH - 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**  
**TÍTULO DE LA TESIS: "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA, ANCASH – 2021".**

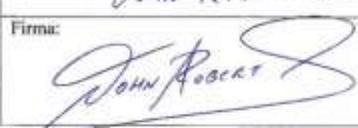
DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Capacidad de Respuesta	Percibe que los trabajadores de la Municipalidad muestran interés, brindan información y orientación adecuada al momento de ser atendido.	4	3	4	3	
	En la Municipalidad Provincial de Casma los trámites, solicitudes, entre otros, se realizan de manera rápida o dentro de un tiempo prudencial.	4	4	4	4	
	Los servidores públicos son muy comunicativos y asertivos en el servicio que brindan	4	4	4	4	
Empatía	Los trabajadores de la Municipalidad le brindan una atención personalizada	4	3	3	3	
	Los servidores públicos muestran comprensión ante sus exigencias y necesidades.	3	4	4	4	
	Percibe que los colaboradores muestran cortesía y amabilidad al momento de ser atendido	3	4	4	4	
Fiabilidad	En la Municipalidad los trámites de solicitud, se realizan de forma eficiente y eficaz.	4	4	4	4	

	El personal de la Municipalidad cuenta con capacidad y conocimientos profesionales ante el servicio que brindan	4	3	4	3	
	Los trabajadores de la Municipalidad brindan una buena atención al momento de la recepción de los documentos	4	3	4	4	
<b>Seguridad</b>	Cuando el trabajador municipal le promete hacer algo en un tiempo establecido, lo cumple.	4	4	4	3	
	La atención brindada por los trabajadores de la Municipalidad le transmite seguridad	4	3	4	3	
	Los servidores públicos de la Municipalidad son capaces de solucionar problemas	3	3	3	3	
<b>Elementos Tangibles</b>	Las instalaciones de la Municipalidad son cómodas y seguras	4	3	4	3	
	La Municipalidad cumple con los protocolos de bioseguridad para la prevención de la transmisión del Covid-19	4	4	4	4	
	Los servidores de la Municipalidad están adecuadamente vestidos e identificados, con credencial y uniforme	4	3	4	4	
	Está conforme con los equipos y materiales empleados por la Municipalidad para la atención	4	3	4	4	

Expectativas	La atención que brindan los trabajadores de la Municipalidad es cortés, amable y rápida	4	4	4	4	
	La información que brindan los colaboradores es clara y concisa	4	4	4	4	
	Los trabajadores de la Municipalidad atienden de manera profesional sus dudas	4	4	4	4	
Desempeño percibido	Los servidores públicos poseen conocimiento acerca de los servicios que brinda la Municipalidad	3	3	3	3	
	En las áreas de la Municipalidad solucionan sus problemas de forma adecuada y oportuna	4	4	4	4	
	Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Casma se preocupan por las necesidades de los usuarios.	4	4	3	4	
Niveles de satisfacción	La Municipalidad brinda un servicio de calidad de acuerdo a las normas que indica el Estado	4	4	4	4	
	Está conforme con el horario de atención establecido	4	4	3	4	
	Los trámites que realiza en la Municipalidad se cumplen en el tiempo establecido	3	4	3	3	

Calificar de 1 a 4 puntos.

## ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			<input checked="" type="checkbox"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input checked="" type="checkbox"/> NO
Validado por: <i>JOHN ROBERT MOSCOL ALDANA</i>		Fecha: <i>04/05/2021</i>	
Firma: 	Teléfono: <i>968476856</i>	email: <i>johnmoscolabogado@hotmail.com</i>	

## Juez 2 – Gerente de Administración y Finanzas – Municipalidad Provincial de Casma



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, que hace parte de la investigación titulada: "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA, ANCASH – 2021". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: RENZO ALEJANDRO SOLY ROSAS CABANILLAS  
FORMACIÓN ACADÉMICA: INGENIERO CIVIL  
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: 13 AÑOS LOGÍSTICA - ADMINISTRACION  
TIEMPO 13 AÑOS CARGO ACTUAL GERENTE DE ADMINISTRACION  
INSTITUCIÓN: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA

Objetivo de la investigación:

DETERMINAR LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA, ANCASH - 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**  
**TÍTULO DE LA TESIS: "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA, ANCASH – 2021".**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Percibe que los trabajadores de la Municipalidad muestran interés, brindan información y orientación adecuada al momento de ser atendido.	4	4	4	4	
	En la Municipalidad Provincial de Casma los trámites, solicitudes, entre otros, se realizan de manera rápida o dentro de un tiempo prudencial.	4	4	4	4	
	Los servidores públicos son muy comunicativos y asertivos en el servicio que brindan	3	3	3	4	
<b>Empatía</b>	Los trabajadores de la Municipalidad le brindan una atención personalizada	3	4	4	3	
	Los servidores públicos muestran comprensión ante sus exigencias y necesidades.	4	4	4	4	
	Percibe que los colaboradores muestran cortesía y amabilidad al momento de ser atendido	4	3	4	3	
<b>Fiabilidad</b>	En la Municipalidad los trámites de solicitud, se realizan de forma eficiente y eficaz.	3	3	4	3	

	El personal de la Municipalidad cuenta con capacidad y conocimientos profesionales ante el servicio que brindan	4	3	3	4	
	Los trabajadores de la Municipalidad brindan una buena atención al momento de la recepción de los documentos	4	3	4	4	
<b>Seguridad</b>	Cuando el trabajador municipal le promete hacer algo en un tiempo establecido, lo cumple.	4	3	3	4	
	La atención brindada por los trabajadores de la Municipalidad le transmite seguridad	4	3	4	4	
	Los servidores públicos de la Municipalidad son capaces de solucionar problemas	4	4	3	3	
<b>Elementos Tangibles</b>	Las instalaciones de la Municipalidad son cómodas y seguras	4	4	4	4	
	La Municipalidad cumple con los protocolos de bioseguridad para la prevención de la transmisión del Covid-19	4	4	4	4	
	Los servidores de la Municipalidad están adecuadamente vestidos e identificados, con credencial y uniforme	4	4	4	3	
	Está conforme con los equipos y materiales empleados por la Municipalidad para la atención	4	4	4	3	

Expectativas	La atención que brindan los trabajadores de la Municipalidad es cortés, amable y rápida	4	3	4	4	
	La información que brindan los colaboradores es clara y concisa	4	3	3	3	
	Los trabajadores de la Municipalidad atienden de manera profesional sus dudas	4	4	3	3	
Desempeño percibido	Los servidores públicos poseen conocimiento acerca de los servicios que brinda la Municipalidad	3	4	4	3	
	En las áreas de la Municipalidad solucionan sus problemas de forma adecuada y oportuna	3	3	4	4	
	Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Casma se preocupan por las necesidades de los usuarios.	4	3	4	4	
Niveles de satisfacción	La Municipalidad brinda un servicio de calidad de acuerdo a las normas que indica el Estado	4	4	4	4	
	Está conforme con el horario de atención establecido	3	4	4	4	
	Los trámites que realiza en la Municipalidad se cumplen en el tiempo establecido	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

## ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	<input checked="" type="checkbox"/>		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			<input checked="" type="checkbox"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input checked="" type="checkbox"/> NO
Validado por:		Fecha: 22/04/2021	
Firma:	Teléfono:	email:	
	922533603	Yemzo_s13@hotmail.com	

### Juez 3 – Asistente administrativo de la Gerencia de Administración y Finanzas – Municipalidad Provincial de Casma



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, que hace parte de la investigación titulada: "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA, ANCASH – 2021". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Karen Janeth Lavado Vera  
FORMACIÓN ACADÉMICA: Maestra en Gestión Pública.  
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Logística - Tesorería - Coactivo - Administración  
TIEMPO 6 año CARGO ACTUAL Asistente  
INSTITUCIÓN: Municipalidad Provincial de Casma.

Objetivo de la investigación:

DETERMINAR LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA, ANCASH - 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**  
**TÍTULO DE LA TESIS: "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA, ANCASH – 2021".**

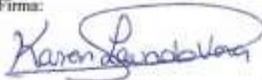
DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Percibe que los trabajadores de la Municipalidad muestran interés, brindan información y orientación adecuada al momento de ser atendido.	4	4	3	4	
	En la Municipalidad Provincial de Casma los trámites, solicitudes, entre otros, se realizan de manera rápida o dentro de un tiempo prudencial.	4	3	3	4	
	Los servidores públicos son muy comunicativos y asertivos en el servicio que brindan	4	4	4	4	
<b>Empatía</b>	Los trabajadores de la Municipalidad le brindan una atención personalizada	3	4	3	4	
	Los servidores públicos muestran comprensión ante sus exigencias y necesidades.	4	4	3	4	
	Percibe que los colaboradores muestran cortesía y amabilidad al momento de ser atendido	4	4	4	4	
<b>Fiabilidad</b>	En la Municipalidad los trámites de solicitud, se realizan de forma eficiente y eficaz	4	3	4	3	

	El personal de la Municipalidad cuenta con capacidad y conocimientos profesionales ante el servicio que brindan	3	3	3	3	
	Los trabajadores de la Municipalidad brindan una buena atención al momento de la recepción de los documentos	4	3	3	3	
Seguridad	Cuando el trabajador municipal le promete hacer algo en un tiempo establecido, lo cumple.	4	4	4	4	
	La atención brindada por los trabajadores de la Municipalidad le transmite seguridad	4	4	3	4	
	Los servidores públicos de la Municipalidad son capaces de solucionar problemas	4	4	4	4	
Elementos Tangibles	Las instalaciones de la Municipalidad son cómodas y seguras	4	4	4	4	
	La Municipalidad cumple con los protocolos de bioseguridad para la prevención de la transmisión del Covid-19	4	4	4	4	
	Los servidores de la Municipalidad están adecuadamente vestidos e identificados, con credencial y uniforme	4	4	4	4	
	Está conforme con los equipos y materiales empleados por la Municipalidad para la atención	4	3	3	3	

<b>Expectativas</b>	La atención que brindan los trabajadores de la Municipalidad es cortés, amable y rápida	4	3	3	3	
	La información que brindan los colaboradores es clara y concisa	4	4	4	3	
	Los trabajadores de la Municipalidad atienden de manera profesional sus dudas	3	4	4	3	
<b>Desempeño percibido</b>	Los servidores públicos poseen conocimiento acerca de los servicios que brinda la Municipalidad	4	3	3	4	
	En las áreas de la Municipalidad solucionan sus problemas de forma adecuada y oportuna	4	3	3	4	
	Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Casma se preocupan por las necesidades de los usuarios.	4	4	3	4	
<b>Niveles de satisfacción</b>	La Municipalidad brinda un servicio de calidad de acuerdo a las normas que indica el Estado	4	3	4	3	
	Está conforme con el horario de atención establecido	4	4	4	3	
	Los trámites que realiza en la Municipalidad se cumplen en el tiempo establecido	3	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

## ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X		
<b>VALIDEZ</b>				
APLICABLE			SI X	NO NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI X	NO NO
Validado por: Karen Lavado Vera.		Fecha:		
Firma: 	Teléfono: 973099384	email: k.lavado@hotmail.com		

### Anexo 5: Coeficiente Alfa de Cronbach por variable

#### Calidad del servicio:

##### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	16

##### *Estadísticas de total de elemento*

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.Percibe que los trabajadores de la Municipalidad muestran interés, brindan información y orientación adecuada al momento de ser atendido.	54,07	107,726	,694	,953
2.En la Municipalidad Provincial de Casma los trámites, solicitudes, entre otros, se realizan de manera rápida o dentro de un tiempo prudencial.	54,57	103,073	,762	,951
3.Los servidores públicos son muy comunicativos y asertivos en el servicio que brindan	54,30	106,407	,688	,953
4.Los trabajadores de la Municipalidad le brindan una atención personalizada	54,45	104,632	,740	,952
5.Los servidores públicos muestran comprensión ante sus exigencias y necesidades.	54,44	104,781	,780	,951
6.Percibe que los colaboradores muestran cortesía y amabilidad al momento de ser atendido	53,95	108,881	,678	,953

7.En la Municipalidad los trámites de solicitud se realizan de forma eficiente y eficaz	54,37	102,474	,822	,950
8.El personal de la Municipalidad cuenta con capacidad y conocimientos profesionales ante el servicio que brindan	53,97	109,594	,671	,953
9.Los trabajadores de la Municipalidad brindan una buena atención al momento de la recepción de los documentos	54,11	105,387	,820	,950
10.Cuando el trabajador municipal le promete hacer algo en un tiempo establecido, lo cumple.	54,39	102,885	,818	,950
11.La atención brindada por los trabajadores de la Municipalidad le transmite seguridad	54,14	109,542	,710	,953
12.Los servidores públicos de la Municipalidad son capaces de solucionar problemas	54,25	102,208	,845	,950
13.Las instalaciones de la Municipalidad son cómodas y seguras	54,38	100,556	,799	,951
14.La Municipalidad cumple con los protocolos de bioseguridad para la prevención de la transmisión del Covid-19	53,66	110,162	,681	,953
15.Los servidores de la Municipalidad están adecuadamente vestidos e identificados, con credencial y uniforme	54,39	105,395	,630	,954
16.Está conforme con los equipos y materiales empleados por la Municipalidad para la atención	54,42	105,145	,735	,952

---

**Satisfacción del usuario:***Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	9

*Estadísticas de total de elemento*

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.La atención que brindan los trabajadores de la Municipalidad es cortés, amable y rápida	28,88	40,988	,649	,944
2.La información que brindan los colaboradores es clara y concisa	28,74	40,143	,803	,939
3. Los trabajadores de la Municipalidad atienden de manera profesional sus dudas	29,02	35,629	,840	,933
4. Los servidores públicos poseen conocimiento acerca de los servicios que brinda la Municipalidad	28,74	38,960	,705	,941
5. En las áreas de la Municipalidad solucionan sus problemas de forma adecuada y oportuna	29,08	35,119	,881	,931
6. Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Casma se preocupan por las necesidades de los usuarios.	29,06	36,148	,804	,935
7. La Municipalidad brinda un servicio de calidad de acuerdo a las normas que indica el Estado	29,02	36,330	,835	,934
8. Está conforme con el horario de atención establecido	29,07	34,109	,803	,938
9. Los trámites que realiza en la Municipalidad se cumplen en el tiempo establecido	29,29	35,573	,825	,934

