

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de
Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024**

**Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en
Administración**

Autora

Acuña Ibarra, Luz America

Código ORCID: 0009-0001-2588-8515

Asesor

Daniel Pérez, Jorge

Código ORCID: 0000-0002-8323-3971

HUARAZ – PERU

2024

Índices

Índices.....	2
Palabras clave:	iii
Constancia de originalidad.....	¡Error! Marcador no definido.
Título.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	1
Metodología.....	23
Resultados.....	26
Análisis y Discusión	60
Conclusiones.....	62
Recomendaciones:	63
Referencias bibliográficas.....	64
Anexos y apéndices	70

Índice de tablas

Tabla 1	2
<i>Equipos modernos</i>	2
Tabla 2	23
<i>Instalaciones físicas son visualmente atractivas</i>	23
Tabla 3	24
<i>Elementos materiales visualmente atractivos</i>	24
Tabla 4	25
<i>Empleados con apariencia pulcra</i>	25
Tabla 5	26
<i>Soluciones positivas a los problemas de los usuarios</i>	26
Tabla 6	27
<i>Instalaciones seguras</i>	27
Tabla 7	28
<i>Ejecución del servicio en tiempo ofrecido</i>	28
Tabla 8	29
<i>Comunicación precisa</i>	29
Tabla 9	30
<i>Empleados que ofrecen un servicio con precipitación</i>	30
Tabla 10	31
<i>Empleados predispuestos a apoyar al usuario</i>	31
Tabla 11	32
<i>Empleados preparados</i>	32
Tabla 12	33
<i>Empleados amables con los usuarios</i>	33
Tabla 13	34
<i>Empleados bien formados</i>	34
Tabla 14	35
<i>Empleados que transmiten confianza</i>	35
Tabla 15	36
<i>Empleados que brindan atención individualizada</i>	36

Tabla 16	37
<i>Horario de trabajo acorde a los usuarios</i>	37
Tabla 17	38
Preocupación por interés de los usuarios	38
Tabla 18	39
<i>Comprensión de las necesidades de los usuarios</i>	39
Tabla 19	40
<i>Conocimientos de las necesidades</i>	0
Tabla 20	41
<i>Solución de problemas</i>	41
Tabla 21	42
<i>Perfeccionamiento de servicios</i>	42
Tabla 22	43
<i>Servicios automatizados</i>	43
Tabla 23	44
<i>Necesidad del usuario</i>	44
Tabla 24	45
<i>Visión del servicio</i>	45
Tabla 25	46
<i>Capacidad de desempeño</i>	46
Tabla 26	47
<i>Valoración de servicios</i>	47
Tabla 27	48
<i>Calidad de servicios</i>	48
Tabla 28	49
<i>Servicios recibidos</i>	49
Tabla 29	50
<i>Percepción de la atención recibida</i>	50
Tabla 30	51
<i>Información y conocimiento</i>	1
Tabla 31	52

<i>Atención personalizada</i>	52
Tabla 32	53
<i>Nivel de promesas del servicio</i>	53

Palabras clave:

Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.

Key words

Service quality and user satisfaction

Línea de investigación.

Línea de Programa	Marketing
Área	Ciencias Sociales
Sub área	Economía y negocios
Disciplina	Negocios y Management



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, 2024" del (a) estudiante: ACUÑA IBARRA LUZ AMERICA, identificado(a) con Código N° 1417100041, se ha verificado un porcentaje de similitud del 30%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 06 de septiembre de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título

Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Resumen

El presente informe final de investigación se hizo con el propósito de determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024. El estudio fue de tipo básica, de diseño descriptivo correlacional de corte transversal; contó con una población constituida por 50 usuarios que concurren consecuentemente a la Gerencia de Desarrollo Social y, una muestra de 50 usuarios en estudio. La recaudación de datos se hizo mediante un cuestionario, de 18 ítems en la calidad del servicio y de 14 ítems en satisfacción, que estuvieron sometidos a una validez de contenido mediante el juicio de tres expertos y la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach,. Subsiguientemente, identificando y demarcando el problema de investigación, se procedió a procesar la información mediante la estadística inferencial y la correlación de Pearson. Se resolvió el objetivo general del presente proyecto que fue como se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Abstract

This final research report was made with the purpose of determining the relationship between service quality and user satisfaction in the Social Development Management of the Provincial Municipality of Huaraz, 2024. The study was of a basic type, cross-sectional correlational descriptive design; It had a population made up of 50 users who consistently attended the Social Development Management and a sample of 50 users under study. Data collection was done through a questionnaire, with 18 items on service quality and 14 items on satisfaction, which were subject to content validity through the judgment of three experts and reliability through Cronbach's Alpha. Subsequently, identifying and demarcating the research problem, the information was processed using inferential statistics and Pearson correlation. The general objective of this project was resolved, which was how the quality of service and user satisfaction of the Social Development Management of the Provincial Municipality of Huaraz is related, 2024

Introducción

Antecedentes y fundamentación científica

Rojas (2022), en su estudio titulado: “Un Modelo de Satisfacción de Usuarios Como Herramienta de Apoyo a la Gestión de una Municipalidad: Análisis de los Servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de La Municipalidad de Lo Prado”, 2021, de la Universidad de Chile. Su objeto de estudio plantea una metodología con énfasis en la medición y una mayor preferencia en la toma de decisiones, identificando aquellos factores de la organización que influyen en la percepción de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Lo Prado. Así también, se entenderá la percepción de los ciudadanos que acuden al municipio en especial particularidad con la calidad en el proceso del servicio de atención brindados por la Municipalidad. Ello permitirá identificar primacía en aquellos factores que brindan máxima satisfacción en referencia al proceso de atención de los servicios que se van a ser evaluados; también se logrará asistir en las decisiones focalizadas en aquellos recursos; en conclusión, propone un modelo de gestión eficiente en referencia al procedimiento de atención, siendo la fuente de información basada en la opinión de los ciudadanos. La metodología consistió en crear hipótesis sobre las cuales las variables observables reflejen los conceptos que se pretendían medir (factores de la organización). Se aplicó 340 encuestas. El modelo estadístico aplicado fue válido y confiable para la muestra en consideración. La muestra no fue probabilística, los resultados muestran una inclinación en referencia a lo que opinan los usuarios de la Municipalidad de Lo Prado, lo que permitirá brindar apoyo a la gestión municipal a fin de viabilizar de una forma eficiente los recursos para brindar una mejor atención. El trabajo de investigación anteriormente descrito guarda relación con nuestro trabajo de investigación ya que pretende medir el grado de percepción de los ciudadanos en referencia a la calidad de servicio de atención brindada dentro de los municipios.

Canós et al. (2022), en su estudio titulado: “Calidad de Servicio en una Empresa Distribuidora de Ferretería, de la Universidad de Carabobo, Venezuela”. La

finalidad de la investigación está enfocada en estudiar la eficacia de prestación del usuario interno en el área de ventas de la empresa Distribuidora de Ferrería Disfeval C.A. La metodología utilizada en el presente estudio es la modalidad cuantitativa, de nivel descriptivo y el tipo de diseño no experimental de tipo transversal; se aplicó un cuestionario validado por Juicio de expertos, a doce colaboradores del área de ventas que laboran en la empresa Distribuidora de Ferrería Disfeval C.A. La finalidad es trazar aquellos elementos de la organización que definen la calidad de servicio interno en el área de ventas de la empresa Distribuidora de Ferrería, evaluar el discernimiento de la eficacia de la asistencia interna de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora de Ferrería, así también el estudio permitirá determinar a partir del análisis FODA; las debilidades y fortalezas de la eficacia de la asistencia interna que se brinda en la empresa y a través de la cual se planteen las recomendaciones para fortalecer el discernimiento de la eficacia de la asistencia interna en el área de ventas de la empresa. Los resultados concluyeron que la empresa demostró como oportunidades en aquellos aspectos que tenían que mejorar, falta de capacitación en la calidad de servicio, no se exponen y dan a conocer los factores claves como: la misión, visión, objetivos organizacionales, existe una ínfima colaboración entre los trabajadores, falta de información en el momento oportuno, no se toma en cuenta las opiniones y sugerencias de los colaboradores, existe también una falta de comunicación por parte de los supervisores lo cual se ve reflejada en las respuestas a destiempo frente a las solicitudes y/o requerimientos de los vendedores. Se visualiza como fortalezas, buen ambiente de trabajo, predisposición para lograr una buena comunicación, compañerismo en situaciones difíciles que se puedan dar entre los colaboradores, contar con medios de comunicación actualizados y ofrecer productos a buen precio. Para lo cual finalmente, se recomienda realizar control y monitoreo para detectar aquellas necesidades de capacitación que el cargo lo requiera, nombrar a un capacitador profesional para que realice funciones de inducción general y formación continua apoyadas en atención al cliente y por consecuencia en la calidad de servicio que se brinda.

Según Boza y Solano (2021), proponen que en su trabajo de investigación maestra

“Percepción de la calidad de los usuarios sobre la atención que brinda el hospital nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, San José - Costa Rica”; el objetivo fue analizar la percepción de la calidad que tenían los padres de los niños ingresados en la UCI - HNN, se utilizó un cuestionario validado en Reino Unido que recibe el nombre de Empathic (empowerment of parents in the Intensive care). La muestra estuvo compuesta de 122 padres, quienes cumplían con los criterios de inclusión establecidos previamente. Entre los hallazgos obtenidos se encuentra que la UCI-HNN brinda una atención que, según perciben los padres, cumplió en la mayoría de los aspectos evaluados según sus expectativas. Estos aspectos a evaluar fueron: La información recibida, ya que fue siempre oportuna, con una adecuada frecuencia, de un buen modo, Con respecto al cuidado, consideraron que fue competente, adecuadamente coordinada y centrada en el paciente. Sin embargo, los padres no están satisfechos con la empatía recibida en la atención. Por lo tanto, la humanización de la atención no cumplió sus expectativas. En conclusión, se cumplieron altamente las expectativas de los padres en relación con la atención en salud de la UCI-HNN; pero, es necesario reevaluar lo que se está brindado desde la perspectiva de los padres, en donde la calidez del cuidado, no cumple en totalidad sus expectativas.

Por su lado Pari (2021) coincide con este último en su estudio “evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de la Gerencia deservicio social de la Municipalidad de Guayaquil”- Ecuador. El objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios la Gerencia General de Milagro. Para ello la muestra fue de 357 representantes. Por lo tanto, la Metodología utilizada fue Servqual que consta de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para el cual el diseño de la investigación fue transversal analítico. Como resultados se obtuvo que las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios, fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones

tuvieron bajas valoraciones. De este modo, tenemos algunas propuestas como garantizar la limpieza, evaluar las falencias la Municipalidad, desarrollar indicadores de desempeño y capacitar todo el personal. Para concluir, Se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al usuario y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

En contrario Paez (2021) afirma en su artículo “la evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio al público de Yopal en Casanare”- Colombia. El objetivo fue evaluar la calidad en el proceso de atención al usuario del servicio de social al público de Yopal en Casanare, la metodología utilizada en esta investigación es de tipo descriptivo, exploratorio, apoyada en varias técnicas de investigación, iniciando con un cuestionario–encuesta, donde se realiza un análisis cuantitativo y cualitativo de la calidad de atención al usuario, la capacidad de la planta física, la comodidad, seguridad y confiabilidad del servicio, como resultado se pudo determinar que la satisfacción o conformidad de los usuarios del servicio al usuario y la aplicación de los protocolos de atención bajo estándares de calidad, cuál es el trato dado por los trabajadores y profesionales de la Municipalidad hacia los usuarios, las necesidades de capacitación al personal de atención, y posibles mejoras o modificaciones a los protocolos, cambios o recomendaciones para mejorar la calidad de atención. En otras palabras se pudo determinar que el servicio social de Yopal no tiene capacidad suficiente en el área de urgencias para atender la alta demanda proveniente de los habitantes de Yopal y los municipios aledaños, la constante queja de los usuarios que dicen ser mal atendidos, el supuesto incumplimiento en su labor hacia los usuarios y familiares en la mayoría de las áreas del Municipio, falta de personal profesional para la atención en el servicio de atención al usuario, largas jornadas de espera de los usuarios.

Según Príncipe y Santiago (2021) relacionan en su investigación “efectos de la calidad de los servicios: Un Estudio comparativo en empresas públicos vs. empresas privados en Puerto Rico”. El propósito de este trabajo fue medir la relación del Modelo Servqual (tangibles, seguridad, responsabilidad, confiabilidad, empatía)

con la satisfacción de los clientes en empresas públicas en comparación con las empresas privadas. Por el cual el marco muestral comprende a pacientes que hayan sido atendidos en un empresa publica público o empresa privado en Puerto Rico en los últimos 3 años. Por ello se aplicó un cuestionario, del cual se obtuvieron 203 cuestionarios completados de usuarios que fueron atendidos en dicha empresa. Es decir, existe una relación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios además que existe diferencia entre la calidad de servicios en empresas Públicos vs. empres Privadas. Según los datos recopilados los empresas privadas brindan mejor satisfacción a sus clientes.

De la misma forma Huanchaco (2021) recomienda en su trabajo “nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del hospital nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud”, Lima. Tiene como propósito conocer el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado con indicación de alta en los servicios de medicina y cirugía. Para lo cual el tipo de investigación fue cuantitativa, transversal, prospectiva, básica, por consiguiente, él diseño es no experimental, y los datos se obtuvieron mediante la encuesta con el instrumento Servqual estructurado con la escala de Likert. En conclusión, los resultados indican que existe un alto porcentaje de insatisfacción por parte de los usuarios de los servicios de medicina y cirugía, por lo que es evidente mejorar ampliamente en sus diversas dimensiones la atención de los pacientes para mejorar la calidad de atención y revertir las cifras tan negativas en cuanto al nivel de satisfacción obtenido de las respuestas de los usuarios.

Coincide con este último Piedra (2021) ratifica en su trabajo “calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de del hospital II EsSalud Vitarte”- Lima. El objetivo fue determinar si existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en la Gerencia de servicio social del hospital II - EsSalud, el material y método utilizado para este estudio fue correlacional, descriptivo. Para lo cual se calculó un tamaño de muestra con una precisión del 9% y un intervalo de confianza de 95%. En consecuencia, se

aplicó el cuestionario de 22 preguntas (instrumento Servqual modificado), para encontrar un resultado confiable se realizaron 124 encuestas, la mayoría de ellos (54%) fueron acompañantes. El 53,2% corresponde a mujeres y el 46,8% corresponde a varones. El 40,3% de los encuestados fueron personas entre 36 y 64 años. Respecto al nivel de estudios, 62,9% tenían estudios de secundaria o superior. En el análisis de datos, el coeficiente Tau b de Kendal de 0,68 indica una buena correlación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos, así como correlaciones significativas con las dimensiones evaluadas (fiabilidad, aspectos tangibles, seguridad, empatía y capacidad de respuesta). A nivel global, el 85,5% estuvieron satisfechos con el servicio, siendo la dimensión empatía (91,9%) y fiabilidad (90,3%) los más valorados. En contraste, la seguridad (37,1%) y aspectos tangibles (27,4%) los menos valorados, respectivamente. sea, los resultados evidencian que existe una relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos. Asimismo, se cuantifico la magnitud de influencia de las dimensiones sobre el grado de satisfacción, siendo la empatía y la fiabilidad las de mayor relevancia. Los resultados identificaron los aspectos a mejorar; la señalización y la limpieza de los ambientes de dicho hospital.

Coincide con este último Ruiz (2021) indica en su trabajo “calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario de la Gerencia de la Municipalidad de Tarapoto”. se planteó como objetivo conocer la relación entre el grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo. Se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 377 usuarios de los servicios. Tuvo como resultado que en cuanto a la calidad de atención en la Municipalidad vemos que el 67% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que solo un 33% nos responde que se encuentra en un nivel bueno, en cuanto a los resultados obtenidos por el nivel de satisfacción del usuario de la Gerencia de servicio social de la Municipalidad, vemos que el 76% de los encuestados nos manifestaron que se

encuentra en un nivel bajo, mientras que el 24% se encuentra en un nivel regular, por lo que esta investigación concluyó que existe una relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.255, y un nivel de significancia de 0.000 esto es menor que 0.05 lo cual nos indica que existe una relación directa y significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Carbajal (2021), en su estudio desarrollado para el Módulo de atención en el Congreso de la República, acerca de la relación entre calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario, afirma que: la relación entre las variables en estudio es significativa, considerando como parte de la variable satisfacción del usuario a la calidad funcional, calidad técnica, valor percibido, confianza y expectativas, y en la variable eficacia de asistencia a la seguridad, fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. Concluyendo que podemos afirmar que a mayor eficacia de servicio tendremos mayor complacencia de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano. Existe, entonces, una relación significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso Peruano. En este espacio el trabajador absuelve las consultas, atiende con interés, y manifiestan que la atención fue la adecuada.

Gonzales (2021), en su estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2020”, concluye que: la calidad de la asistencia y la complacencia del usufructuario es regular según los encuestados que concurrieron al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo. Con el desarrollo de esta tesis se definió que existe una relación significativa entre ambas variables estudiadas, de los usuarios del centro de salud.

Rojas (2022), en su investigación titulada “Influencia de la Calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chíncha, Región Ica, año 2020”, concluye que: Existe correlación

positiva alta de 0.859, entre la eficacia de la asistencia y complacencia del usufructuario que se brinda en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016. Para el 55.07% de los ciudadanos encuestados sobre calidad de servicio, solo considera en el nivel a veces, lo cual explicaría que la eficacia de la prestación también se sitúe además en un horizonte casi siempre, según la apreciación del 24.8% de los ciudadanos que participaron en el estudio, por cuanto se está validando la hipótesis general: “La calidad del servicio si influye en el grado de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, en el año 2020”

A nivel local no se han publicado proyectos de investigación relacionados al tema objeto de estudio.

Fundamentación científica.

Carman, 1990 (citado por Carbajal, 2017) Define a la “calidad como dos predisposiciones: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La primera se enfoca en la perspectiva del productor y la segunda en la del consumidor” (p. 22)

Concepto de Calidad Según Drucker, 1990 (citado por Carbajal, 2017) manifiesta que “La calidad no viene a ser lo que se ubica adentro de un servicio, es la satisfacción que el cliente alcanza de él y por lo que está dispuesto a comerciar un pago” (p. 22).

La expresión “calidad del servicio” permite apreciar aquellos elementos intangibles que aparecen en la transacción que se traduce en la interacción del usuario del servicio o la atención, y el proveedor de este. (Juanes, 2021).

La calidad del servicio está definida de diversas maneras:

- Valoración que el cliente asigna a la excelencia o respecto de predominio del servicio (Zeithaml, 1988).
- Comparativa entre la expectativa del cliente por lo que espera recibir y lo que en verdad recibe o percibe que ha recibido (Setó, 2004).

“La calidad se centra en hacer bien las cosas, y hacer bien las cosas no genera costos adicionales al producto, por el contrario hacer mal las cosas genera incrementos en el los costos de producción” (Crosby, 1987).

Una definición adecuada (Cantú, 2021) para mi investigación indica que la “calidad abarca todas las cualidades con que cuenta un producto o servicio para ser de utilidad a quien lo emplea un servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades de los usuarios”. Estas resultan relevantes si pensamos que a partir de ellas se pueden definir las dimensiones y los indicadores necesarios para elaborar los instrumentos con los que se realiza el proceso de medición de la calidad.

Aunque el concepto de calidad está intrínsecamente ligado con el producto o servicio, su abordaje teórico y científico se ha logrado a partir del aporte de expertos que lograron sistematizar sus ideas y conceptos en propuestas que han aportado mucho en el desarrollo de la teoría de calidad, y en el establecimiento de esta con un concepto transversal en las actividades del ser humano, alcanzar un cliente o usuario satisfecho de un producto o servicio. (Vargas, 2014).

Servicio.

Latzko, 1988 (citado por Carbajal, 2021) Acota que “desde los años 80, frente al sorprendente adelanto del sector servicios en la economía mundial, tiene el adelanto del constructo de calidad subjetiva de categoría contribuida por el sujeto, siempre a título individual, e incluyendo en la misma aspectos tanto culturales y sociales como personales y psicológicos del individuo” (p. 22-23)

“Para tener éxito como un distribuidor de un servicio de calidad, es inevitable por lo menos, y quizás sobre pasar las perspectivas del cliente”. Según (Keith, 1991, p.105).

Calidad del servicio.

Zeithaml, Parasuraman, y Berry, 1993 (citado por Carbajal, 2021) Afirman que “resulta un tanto confuso separar calidad de servicio con calidad de producto. Insinúan un modelo de calidad que incluya tres factores: calidad de servicio, calidad de producto y precio. La calidad no es la relación entre las propiedades de un bien y las requerimientos del cliente, sino más bien un concepto subjetivo y relativo que, por una parte, indica la correspondencia entre la percepción de las características de dicho bien y lo que de él espera el cliente y, por otro lado, resulta relativo al ser consecuencia de la correspondencia entre dos variables: expectativas y percepción del desempeño” (p. 23-24)

Naturaleza de la calidad del servicio.

Grönroos, 1982, y Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993 (citado por carbajal, 2021) “La calidad de un servicio es un constructor de naturaleza compleja, elusiva, indefinida y abstracta, en razón a las peculiaridades únicas que se predestinan a las actividades intangibles” (p.23-24).

Steenkamp, 1990 (citado por Carbajal, 2021) A partir de un enfoque del valor considera que “la calidad de servicio percibida es “una valoración evaluativa que se determina a través de una interacción entre el sujeto que evalúa y el objeto que es evaluado, siendo por tanto situacional, comparativo y personal” (p.26)

En este contexto, se podría definir la calidad de servicio como “lo que cliente percibe acerca de la correspondencia

entre la labor y las expectativas, afines con el conjunto de elementos, principal y secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un servicio importante”

Modelos de calidad del servicio.

A pesar de las diversas orientaciones y escuelas surgidas en el ámbito de la calidad del servicio, buscamos reunir la revisión de los modelos que más se han utilizado en el sector de servicios, los estudios iniciales asumían el paradigma de la desconfirmación, pasando por el modelo de las discrepancias y las opciones sacadas de las críticas al mismo.

Zeithaml, (1993), la definición de calidad de servicio se relaciona al concepto de percepción y de expectativa, al establecer que la calidad de servicio que se percibe es consecuencia de una evaluación en el cual el cliente compara su experiencia descubierta del servicio con las expectativas que tenía al momento de efectuar su compra y en este sentido, lo que resulta de un proceso de evaluación continuo. Es así que existirá la confirmación de expectativas cuando las especificaciones del servicio recibido son como lo esperado, aparece reconfirmación negativa cuando la calidad es peor de lo que se espera y reconfirmación positiva cuando el rendimiento es mejor de lo esperado (p.26-27).

Podemos distinguir en este ámbito cinco teorías que intentan explicar la motivación del ser humano y que pueden aplicarse para determinar la naturaleza de la satisfacción del cliente y cuya aplicación a este ámbito pasamos a resumir brevemente a continuación:

Teoría de la equidad

De acuerdo con esta teoría, la satisfacción se produce cuando una determinada parte siente que el nivel de los resultados obtenidos en un proceso está en alguna medida equilibrados con sus entradas a ese proceso tales como el coste, el tiempo y el esfuerzo Brooks (1995).

Teoría de la Atribución Causal

Explica que el cliente ve resultado de una compra en términos de éxito o fracaso. La causa de la satisfacción se atribuye a factores internos tales como las percepciones del cliente al realizar una compra y a factores externos como la dificultad de realizar la compra, otros sujetos o la suerte o Brooks (1995).

Teoría del Desempeño o Resultado

Propone que la satisfacción del cliente se encuentra directamente relacionada con el desempeño de las características del producto o servicio percibidas por el cliente o Brooks (1995). Se define el desempeño como el nivel de calidad del producto en relación con el precio que se paga por él que percibe el cliente. La satisfacción, por tanto, se equipará al valor, donde el valor es la calidad percibida en relación al precio pagado por el producto y/o servicio Johnson y Fornell (1991, pagina 267).

Teoría de las Expectativas

Sugiere que los clientes conforman sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. Una vez que se produce

dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente compara las expectativas de las características de éstos con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo “mejor que” o “peor que”. Se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor de lo esperado mientras que una disconformidad negativa se produce cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. La satisfacción del cliente se espera que aumente cuando las disconformidades positivas aumentan Liljander (1995, pagina 141).

De entre estas teorías, en los últimos tiempos la Teoría de las Expectativas es la que parece contar con mayor número de partidarios entre los investigadores ya que su ámbito de aplicación aumenta de manera constante y se van sumando defensores a esta teoría de manera continuada.

Por otro lado, hay que destacar los principales factores que influyen en las percepciones de los clientes a la hora de su satisfacción, que son los que se citan a continuación:

La experiencia de los clientes: pueden aparecer efectos de contraste y asimilación debido a la experiencia que los clientes han tenido con el producto o servicio de que se trate, así como con los productos o servicios que sean competencia de éste.

El nivel de implicación con el producto o servicio: cuando los clientes tienen una alta implicación con el producto o servicio éstos valoran principalmente la actitud al usar dicho producto o servicio.

Finalmente, tanto el desempeño del producto o servicio como la discrepancia de las expectativas del cliente influyen en la satisfacción.

La Medida de la calidad del servicio percibido.

Varios autores, consideran la calidad como un constructo multidimensional, que conseguía mostrar tantas dimensiones como propiedades notables donde precisaran al producto/servicio, pero que discutían en cuanto al método de medición.

Dimensiones de la calidad del servicio. Elementos tangibles.

Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993 (citado por Carbajal, 2017) “Consideran como la apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación” (p.32)

Cottle, 1991 (citado por Carbajal, 2017) Por otro lado manifiesta que “Los elementos tangibles son las evidencias físicas y los elementos o artefactos que intervienen en un servicio, sus instalaciones, equipos y la apariencia de su personal” (p.33)

Fiabilidad.

Kamakura, Wagner, Ratchford, & Agra Val, (1988) Afirman que viene a ser la “destreza de facilitar el servicio ofrecido tal como se ha planteado con error cero”

River, 2000 (citado por Carbajal, 2017) “La fiabilidad se constituye como un sistema cualquiera como la posibilidad de que efectúen su misión apropiadamente durante un tiempo determinado y en las situaciones en las que se encuentre” (p.32).

Capacidad de respuesta.

Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993 (citado por Carbajal, 2017) afirman que consiste en la “Rapidez conforme a la ocurrencia y puesta a disposición los recursos necesarios” (p.33)

Enrique, 2001 (citado por Carbajal, 2017) Además afirma que se puede entender que la “capacidad de respuesta es la disposición de orientar a los clientes y de brindarles un servicio rápido” (p.33)

Denton, 1991 (citado por Carbajal, 2021) Afirma que la “capacidad de respuesta asegura la lealtad y satisfacción de los usuarios, siendo muy provechoso para la organización” (p.33).

Cottle, 1991 (citado por Carbajal, 2021) Menciona que la “capacidad de respuesta se refiere a la actitud que usted muestra para ayudar a sus clientes y para suministrar un servicio rápido. La capacidad de respuesta como la fiabilidad también incluye el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos” (p.33)

Seguridad.

Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993 (citado por Carbajal, 2021) Afirman que viene a ser la “comprensión del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente” (p.32).

AITECO, 2016 (citado por Carbajal, 2021) Acota que la “seguridad son los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza” (p.32)

Empatía.

Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993 (citado por Carbajal, 2021) Acotan que es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro (p.32)

Variable 2: Satisfacción del usuario

Hoffman y Bateson, 2011 (citado por Carbajal, 2017) Definen que a la satisfacción del cliente como “Igualación entre las

percepciones y las expectativas del servicio pronosticado” (p.34)

Bitner, Zeithaml y Gremler, 2009 (citado por Carbajal, 2017) precisan que “la satisfacción es la valoración del cliente de un producto o servicio en función de si este producto o servicio ha cumplido las necesidades y expectativas del cliente” (p.34)

Carrasco, 2013 (citado por Carbajal, 2017) “La satisfacción es la apreciación que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus exigencias” (p.34)

Según Cantu, (2001) la calidad de servicio o satisfacción del usuario es más dificultoso de calcular, no se puede acumular, es complicada de examinar, no se puede anticipar un resultado, no tiene existencia, solo tiene una duración muy corta se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un

servicio sea calificada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo; además considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y destreza del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio; y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo. (P.166)

Zambrano (2006) expresa que “los indicadores de calidad, miden el nivel de satisfacción de los usuarios o de los clientes, con respecto a un producto. En este caso se aplican encuestas dirigidas a la obtención de dicha información”. La medición de calidad para este caso es una relación de tipo externa que viene dada por el grado de satisfacción que los usuarios los asignan a los servicios o de los consumidores de un bien público.

Reyes, Mayo y Loredo (2009) afirma que la satisfacción está referida a la saciedad del cliente. Como una respuesta al servicio. Es el resultado de un juicio acerca de un aspecto del producto o servicio, muestra el nivel de cumplimiento de la expectativa; es decir, entrega una respuesta a la acción de consumo del servicio, por parte del cliente.

Kotler (2001) establece que la satisfacción del usuario como la valoración de su estado de ánimo, el cual resulta de la comparación entre el nivel del rendimiento apreciado de un producto o servicio con las experiencias que este posee. Expresa que, adquirido un producto o servicio, el cliente experimenta uno de tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción. Cuando la valoración del desempeño observado del producto o servicio es menor a las expectativas del cliente.

Satisfacción. Cuando la valoración del desempeño observado del producto o servicio es igual a las expectativas del cliente.

Complacencia. Cuando la valoración del desempeño observado del producto es superior a las expectativas del cliente.

Reyes (2009) afirma que el cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a complementar sus expectativas, el cliente o usuario queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará muy satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o entusiasmado.

Elementos de la satisfacción del usuario. El rendimiento percibido.

Se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido inmediatamente después de adquirir un producto o servicio. En otras palabras es el “resultado” que el “usuario” espera.

Duque, 2005 (citado por Carbajal, 2017) Manifiesta que el rendimiento percibido presenta estas características: 1) Es determinado desde la óptica del consumidor, no de la organización. 2) Está basado en los beneficios que el consumidor consigue con el producto o servicio. 3) Se basa en las clarividencias del consumidor, no necesariamente en la realidad. 4) Escucha las opiniones de intermediarios que influyen en el consumidor. 5) Se está en manos del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente" (p. 36-37)

Expectativas.

Lovelock, Reynoso, D’Andrea, y Huete, 2011 (citado por carbajal, 2017) acotan que las expectativas de las personas sobre los servicios tienen la dominancia de sus propias experiencias previas como clientes. Si las personas escasean de experiencia previa importante, los usuarios basan sus expectativas antes de la compra en factores como comentarios, necesidades personales y las tareas de comunicación de la empresa (p.37)

Componentes de las expectativas.

En las expectativas del consumidor influyen en diferentes elementos, entre ellos poseemos el servicio que se desea, el servicio que más se adecua, el servicio previsto y una zona de tolerancia que cae entre los niveles deseados y adecuados.

Niveles de servicio deseado.

Lovelock, Reynoso, D'Andrea, y Huete, 2011 (citado por Carbajal, 2017) Señalan que “El servicio deseado es el tipo de servicio que los clientes siempre quieren que se les sea brindado. Es una mezcla de lo que los usuarios pueden y deben recibir en el contexto de sus necesidades personales” (p.38)

Hoffman &. Bateson, 2011 (citado por Carbajal, 2017) Definen que el servicio deseado como “Nivel de calidad en el servicio que de hecho quiere el cliente de un encuentro de servicio” (p.38)

Hoffman y Bateson, 2011 (citado por Carbajal, 2017) Definen que “se considera también a la menor expectativa tolerada y reflejada en el nivel de servicio que el consumidor está dispuesto a aceptar. El servicio adecuado está basado en experiencias que se construyen al paso del tiempo, o cumplimiento de requisitos mínimos lo definió” (p.38)

Servicio pronosticado.

Lovelock, Reynoso, D'Andrea, y Huete, 2011 (citado por Carbajal, 2017) Acotan que “en este nivel los usuarios esperan recibir el servicio como ellos lo habían imaginado y esto afecta directamente la forma en que los clientes catalogan el servicio adecuado en una ocasión especial. Si se pronostica un buen servicio, el nivel adecuado será mayor que si se pronostica uno

deficiente. Las presentimientos que hace el cliente acerca del servicio pueden relacionarse con una situación determinada, así lo describe” (p. 38-39)

Zona tolerancia.

Lovelock, Reynoso, D'Andrea, y Huete, 2011 (citado por Carbajal, 2017) Escribieron que la propia naturaleza de los servicios hace difícil que los empleados en una misma institución ejecuten un servicio constante; es así que es complejo de un día a otro para un mismo trabajador cambiar de actitud. El grado en que los clientes deseen aceptar esta variación se llama zona de tolerancia. Un mínimo desempeño que este por debajo del nivel de servicio deseado traerá como resultado frustración e insatisfacción, mientras que uno que lo supere atraerá y sorprenderá a los usuarios, de manera que se alcanzará lo que en ocasiones se denomina complacencia del servicio (p.39)

Dimensiones de satisfacción del usuario. Calidad Funcional.

Grönroos, 1994 (citado por Carbajal, 2017) Manifiesta que consiste en cómo se debe dar el servicio que el usuario solicita. Hace referencia al proceso de su presentación; cómo es recibido el cliente, cómo se le pide información, en qué medida se trata de atender sus necesidades, cómo se le trata en general (p.44)

Calidad Técnica.

Varo, 1994 (citado por Carbajal, 2017) Acota que son características técnicas de un bien o servicio que, medidas y comparadas con otros productos, permiten establecer un juicio objetivo al respecto. (Varo, 1994).

Valor Percibido.

Kotler y Lane, 2012 (citado por Carbajal, 2017) Manifiestan que es el valor percibido por el cliente, es la diferencia que aprecia el cliente entre el total de ventajas y el total de costos que supone una oferta respecto de las demás ofertas alternativas (p.44)

Confianza.

Robbins, 2004 (citado por Carbajal, 2017) afirma que la confianza consiste en hacerse vulnerable, como cuando revelamos información íntima o confiamos en las promesas de

otro, la confianza deja abierta la posibilidad de sufrir desengaños o de que se aprovechen de nosotros.

Expectativa.

Zapata, 2000 (citado por Carbajal, 2017) Afirma que expectativas “son aquellos deseos que se esperan conseguir y que nacieron a partir de un evento dado y están reforzados y retroalimentados por el contexto psicosocial en donde se producen (p.45).

Justificación de la investigación.

Justificación teórica

el avance de esta averiguación tiene como propósito aportar información entre Calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024, además proporcionar resultados para determinar si se necesita mejorar un buen desempeño del personal administrativo en la Municipalidad, ya que se estaría proporcionando aclaración veraz.

Justificación práctica

esta investigación, está orientada a evaluar las dimensiones de Calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios, a fin de proporcionar recomendaciones a la entidad en mención, para que estas tomen las decisiones pertinentes que generen valor para los usuarios y a su vez rentabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024.

Justificación Social

Se justifica de forma social, porque la presente investigación de acuerdo al problema y objetivos establecidos, la investigación favorece demandas sociales, grupos de personas o comunidades en el ámbito de la Municipalidad Provincial de Huaraz, se beneficiarán con los resultados de la investigación.

Justificación metodológica

La elaboración de esta investigación aplica técnicas del análisis de Calidad del servicio y que permitirán obtener resultados para que sean tomados en cuenta por la Entidad, respecto a su relación con la satisfacción de los usuarios. De la misma manera, la información brindada por los personales administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024, son de gran importancia pues permitirá en definir las acciones que llevaran a cabo para una mejora en el clima organizacional y en el desempeño laboral de los personales administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024.

Justificación Científica

La presente investigación titulada Calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024. Se justifica de manera científica porque los resultados obtenidos aportaran a nuevos estudios, los cuales se fundamentan en el nuevo conocimiento, teorías y solución de problemas. Considerando también, la posibilidad de servir para estudios futuros donde las implicancias, variables y escenarios puedan ser diferentes al actual.

Problema.

El mundo moderno, competitivo y cambiante demanda a las organizaciones de todos los sectores prepararse y adaptarse para poder sobrevivir. Esta adaptación es solo posible si su servicio cumple con determinados estándares básicos de calidad y estos a su vez responden al objetivo principal que es la atención de las necesidades de los usuarios o clientes.

Las investigaciones dotan de un amplio bagaje teórico y metodológico a las empresas u organizaciones para alcanzar los cambios; parte de ello son las técnicas e instrumentos para recoger el nivel de valoración de la satisfacción de los involucrados.

La satisfacción del usuario va a definir su permanencia en el vínculo con la empresa u organización. Y esta última va a definir su permanencia en el mercado a partir de la permanencia en el usuario, de allí la importancia en este rubro de la modernidad, pues se sabe que un cliente podría estar insatisfecho, pero al no encontrar mecanismos para comunicar su insatisfacción solo opta por apartarse de la empresa. Las empresas más exitosas toman en cuenta los hallazgos de las investigaciones e invierten en el recojo de

información sobre la satisfacción del cliente y seguidamente proceden a idear e implementar los cambios necesarios para elevar la satisfacción del cliente y así mantener viva a la empresa.

No obstante, la disponibilidad de información al respecto de la relación existente entre el nivel de la satisfacción del usuario y la calidad del servicio de una empresa u organización, existen aún quienes no recogen la opinión del usuario por muchos factores.

Para mantenerse en esta tendencia de la relación usuario – empresa u organización, la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024, debe implementar un sistema que permita conocer la satisfacción de los ciudadanos que acceden al servicio. Aunque entre las contradicciones que se constatan de la existencia de una relación obligatoria entre un usuario que no puede optar por retirarse aunque esté insatisfecho del servicio que recibe y un servicio obligado de una municipalidad que funciona por inercia; podría llevar a la confusión o la falsa idea de que existe una relación por satisfacción elevada y que por lo tanto el servidor no realice esfuerzos por mejorar su servicio, con la creencia de que todo está bien ya que el cliente no se ha marchado o sigue acudiendo al servicio. Frente a estas contradicciones surge la necesidad de encontrar una explicación a este vínculo entre usuario y municipalidad.

En tal sentido planteamos la siguiente interrogante:

¿De qué manera, la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024?

Conceptualización y operacionalización de variables.

Calidad del Servicio: “La calidad percibida del servicio es un juicio global de la superioridad o excelencia de una

empresa, y se relaciona con la diferencia entre expectativas y percepciones”, así lo definió (Parasuraman, 1988).

Satisfacción: “Es una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, está sometida a muchos elementos como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria”, así lo definió (Parasuraman, 1988).

Hipótesis

H1: Existe relación positiva entre la Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024.

Ho: No existe relación positiva entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024.

Objetivos

Objetivo general:

Determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024.

Objetivos específicos:

- Establecer el nivel de relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024
- Definir el nivel de relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024.
- Precisar el nivel de relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024.

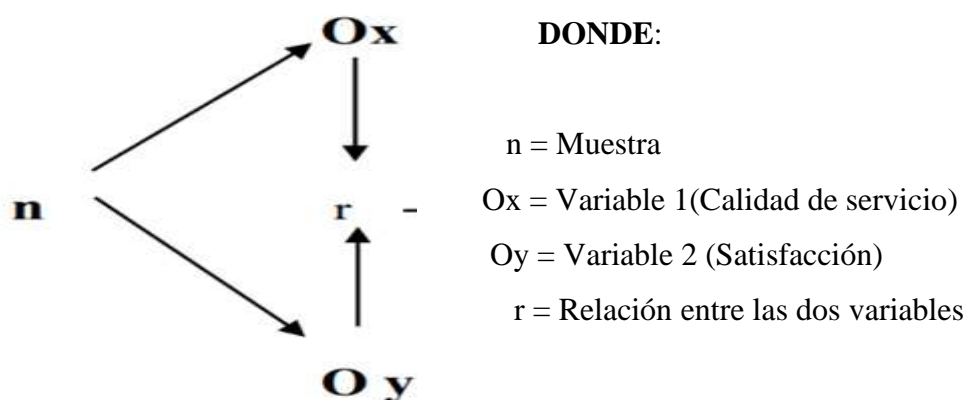
Metodología

Tipo de investigación

Es correlacional, porque se midió el grado de relación de las variables: calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de Huaraz, 2024

Diseño de investigación

Fue de diseño no experimental, porque no manipularemos las variables, observaremos el fenómeno en su ambiente natural para después analizarlos. Transversal simple, porque obtuvimos la información en un tiempo único y utilizaremos una sola muestra.



Población y Muestra.

Población:

Población: Quedó definida por 50 colaboradores, la misma que representa la totalidad de usuarios que acuden a la Gerencia de Desarrollo Social dentro de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Muestra

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el muestreo no probabilístico de tipo única, en el mes de marzo en un periodo de 18 días para lo cual se obtuvo información de la población que está compuesta por los 50 usuarios, participando todos los elementos.

Técnicas e instrumentos de investigación:

Técnicas. Viene a ser la manera como se realiza la recolección de los datos. En este estudio se empleó:

La encuesta. Conformada por varios ítems, las cuales fueron aplicadas a los usuarios que concurren consecuentemente a la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, por diferentes servicios públicos, es una forma estandarizada para obtener información de datos que posteriormente se analizarán.

Instrumentos. Viene a ser el soporte físico donde se anota la indagación, para la presente investigación se aplicó un cuestionario, que consistió en una serie de ítems provenientes de los indicadores, aplicadas a la muestra de estudio, conformada por 50 usuarios que concurren constantemente a la Gerencia de Desarrollo social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, para ser tabulados, sistematizados y cuyos resultados se estudiaron y discreparon estadísticamente para la demostración de la hipótesis

Validez: es el grado en que el instrumento mide la variable que pretende estudiar (Cuevas, Mendoza, Hernández y Méndez, 2016).

La validación del instrumento de investigación se dio a través de juicio de 3 expertos, **Confiabilidad:** es el grado de la aplicación repetida del instrumento a la misma unidad de análisis, donde los resultados producidos deben ser iguales (Cuevas et al, 2016). Se utilizará el alpha de cronbach

Procesamiento y análisis de la información.

Después de realizar la aplicación del cuestionario, se hará uso del programa estadístico SPSS V25 y Excel para el procesamiento de la información. Los datos serán ordenados y analizados para obtener los resultados de la investigación, a su vez serán presentados en tablas, así mismo se aplicará la prueba de normalidad para de esta manera determinar la prueba estadística correspondiente a utilizar en la prueba de hipótesis. Se recolectaron los datos a través de los cuestionarios, tabularán los datos, se elaborará las tablas y figuras, se interpretarán los datos, con esta información se buscará dar respuesta a las hipótesis y a los objetivos.

Resultados

Descripción de resultados.

Para la presentación de los resultados, se asumirán las apreciaciones de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024.

Tabla 1

Equipos modernos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcent aje
Válido	Poco satisfecho	1	2,0	2,0	2,0
	Satisfecho	4	8,0	8,0	8,0
	Bastante satisfecho	11	22,0	22,0	32,0
	Muy satisfecho	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024.

Interpretación

El 68% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a sus equipos modernos con que cuenta la Gerencia de Desarrollo Social, un 22% están bastante satisfechos, el 08% se encuentran satisfechos, un mínimo del 2% opina que están poco satisfechos y un 8% manifestaron que están totalmente insatisfechos.

Tabla 2***Instalaciones físicas son visualmente atractivas***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcent aje acumul ado	Porcent aje acumul ado
aje		válido			
Válido	Totalmente insatisfecho	5	10,0	10,0	10,0
	Poco satisfecho	1	2,0	2,0	12,0
	Satisfecho	4	8,0	8,0	20,0
	Bastante satisfecho	10	20,0	20,0	40,0
	Muy satisfecho	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024.

Interpretación

El 60% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a las instalaciones físicas que son visualmente atractivas con que cuenta la Gerencia de Desarrollo Social, un 20% están bastante satisfechos, el 8% se encuentran satisfechos, un mínimo del 2% opina que están poco satisfechos y un 10% manifestaron que están totalmente insatisfechos.

Tabla 3***Elementos materiales visualmente atractivos***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido		válido			
Totalmente insatisfecho	5	10,0	10,0	10,0	
Satisfecho	9	18,0	18,0	28,0	
Bastante satisfecho	7	14,0	14,0	42,0	
Muy satisfecho	29	58,0	58,0	100,0	
Total	50	100,0	100,0		

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024.

Interpretación

El 58% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los elementos materiales que visualmente son muy atractivos con que cuenta la Gerencia de Desarrollo Social, un 14% están bastante satisfechos, el 18% se encuentran satisfechos, un 10% opinan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 4***Empleados con apariencia pulcra***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
aje		válido			
Válido	Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
	Poco satisfecho	2	4,0	4,0	12,0
	Satisfecho	4	8,0	8,0	20,0
	Bastante satisfecho	7	14,0	14,0	34,0
	Muy satisfecho	33	66,0	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024.

Interpretación

El 66% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los empleados que prestan servicios con apariencia pulcra en la Gerencia de Desarrollo Social, un 14% están bastante satisfechos, el 8% se encuentran satisfechos, un 4% opinan opina que están poco satisfechos y un 8% manifestaron que están totalmente insatisfechos

Tabla 5***Soluciones positivas a los problemas de los usuarios***

		Frecuencia		Porcentaje		Porcentaje
		ajuste		ajuste		acumulado
		ajuste		ajuste		válido
Válido	Totalmente insatisfecho	3	6,0	6,0	6,0	6,0
	Poco satisfecho	1	2,0	2,0	8,0	8,0
	Satisfecho	4	8,0	8,0	16,0	16,0
	Bastante satisfecho	13	26,0	26,0	42,0	42,0
	Muy satisfecho	29	58,0	58,0	100,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0		

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 58% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a las soluciones que brindan a los problemas de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 26% están bastante satisfechos, el 8% se encuentran satisfechos, un 2% opinan que están poco satisfechos y un 6% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 6***Instalaciones seguras***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcent aje acumul
Válido	Totalmente insatisfecho	3	6,0	6,0	6,0
	Poco satisfecho	1	2,0	2,0	8,0
	Satisfecho	4	8,0	8,0	16,0
	Bastante satisfecho	9	18,0	18,0	34,0
	Muy satisfecho	33	66,0	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 66% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a las instalaciones que posee la Gerencia de Desarrollo Social, un 18% están bastante satisfechos, el 8% se encuentran satisfechos, un 2% opinan que están poco satisfechos y un 6% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 7***Ejecución del servicio en tiempo ofrecido***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	5	10,0	10,0	10,0
	Poco satisfecho	2	4,0	4,0	14,0
	Satisfecho	2	4,0	4,0	18,0
	Bastante satisfecho	9	18,0	18,0	36,0
	Muy satisfecho	32	64,0	64,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 64% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la ejecución del servicio que se brinda en el tiempo ofrecido en la Gerencia de Desarrollo Social, un 18% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos, un 4% opinan que están poco satisfechos y un 10% manifiestan que están totalmente insatisfechos

Tabla 8

***Comunicación
precisa***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcent aje
Válido	Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
	Satisfecho	5	10,0	10,0	18,0
	Bastante satisfecho	10	20,0	20,0	38,0
	Muy satisfecho	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 62% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la comunicación que es muy precisa que se brinda en la Gerencia de Desarrollo Social, un 20% están bastante satisfechos, el 10% se encuentran satisfechos, un 8% opinan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 9***Empleados que ofrecen un servicio con precipitación***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
	Poco satisfecho	1	2,0	2,0	10,0
	Satisfecho	5	10,0	10,0	20,0
	Bastante satisfecho	12	24,0	24,0	44,0
	Muy satisfecho	28	56,0	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 56% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los empleados que ofrecen un servicio con precipitación en la Gerencia de Desarrollo Social, un 24% están bastante satisfechos, el 10% se encuentran satisfechos, un 2% opinan que están poco satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 10***Empleados predispuestos a apoyar al usuario***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
	Satisfecho	4	8,0	8,0	16,0
	Bastante satisfecho	11	22,0	22,0	38,0
	Muy satisfecho	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 62% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los empleados que están predispuestos a apoyar al usuario en la Gerencia de Desarrollo Social, un 22% están bastante satisfechos, el 8% se encuentran satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 11***Empleados preparados***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcent aie
Válido	Totalmente insatisfecho	5	10,0	10,0	10,0
	Poco satisfecho	1	2,0	2,0	12,0
	Satisfecho	4	8,0	8,0	20,0
	Bastante satisfecho	13	26,0	26,0	46,0
	Muy satisfecho	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 54% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los empleados que están muy preparados con los que laboran en la Gerencia de Desarrollo Social, un 26% están bastante satisfechos, el 8% se encuentran satisfechos, un 2% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 10% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 12***Empleados amables con los usuarios***

		Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
					válido	acumul
						ado
Válido	Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0		8,0
	Satisfecho	4	8,0	8,0		16,0
	Bastante satisfecho	12	24,0	24,0		40,0
	Muy satisfecho	30	60,0	60,0		100,0
	Total	50	100,0	100,0		

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 60% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los empleados que son muy amables con los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 24% están bastante satisfechos, el 8% se encuentran satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 13***Empleados bien formados***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcent aje
Válido Totalmente insatisfecho	3	6,0	6,0	6,0
Poco satisfecho	1	2,0	2,0	8,0
Satisfecho	2	4,0	4,0	12,0
Bastante satisfecho	16	32,0	32,0	44,0
Muy satisfecho	28	56,0	56,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 56% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los empleados que están bien formados los que laboran en la Gerencia de Desarrollo Social, un 32% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos, un 2% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 6% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 14***Empleados que transmiten confianza***

		Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje	Porcent
					válido	aje
						acumul
						ado
Válido	Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0		8,0
	Poco satisfecho	1	2,0	2,0		10,0
	Satisfecho	2	4,0	4,0		14,0
	Bastante satisfecho	13	26,0	26,0		40,0
	Muy satisfecho	30	60,0	60,0		100,0
	Total	50	100,0	100,0		

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 60% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los empleados que transmiten confianza en la Gerencia de Desarrollo Social, un 26% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos, un 2% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 15

Empleados que brindan atención individualizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	5	10,0	10,0	10,0
	Satisfecho	3	6,0	6,0	16,0
	Bastante satisfecho	10	20,0	20,0	36,0
	Muy satisfecho	32	64,0	64,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 64% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los empleados que brindan atención individualizada en la Gerencia de Desarrollo Social, un 20% están bastante satisfechos, el 6% opinan que se encuentran satisfechos, un 10% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 16***Horario de trabajo acorde a los usuarios***

taje		Frecuencia	Porcentaje	Porcen válido	Porcent aje acumul ado
Válido	Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
	Poco satisfecho	1	2,0	2,0	10,0
	Satisfecho	2	4,0	4,0	14,0
	Bastante satisfecho	13	26,0	26,0	40,0
	Muy satisfecho	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 60% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto al horario de trabajo que está acorde a las necesidades de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 26% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos, un 2% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 17**Preocupación por interés de los usuarios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	3	6,0	6,0	6,0
	Poco satisfecho	2	4,0	4,0	10,0
	Satisfecho	5	10,0	10,0	20,0
	Bastante satisfecho	17	34,0	34,0	54,0
	Muy satisfecho	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 46% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la preocupación de los servidores por el interés de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 34% están bastante satisfechos, el 10% se encuentran satisfechos, un 4% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 6% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 18***Comprensión de las necesidades de los usuarios***

		Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
					válido	acumul
						ado
Válido	Totalmente insatisfecho	3	6,0	6,0		6,0
	Poco satisfecho	2	4,0	4,0		10,0
	Satisfecho	5	10,0	10,0		20,0
	Bastante satisfecho	17	34,0	34,0		54,0
	Muy satisfecho	23	46,0	46,0		100,0
	Total	50	100,0	100,0		

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 46% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la preocupación de los servidores por el interés de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 34% están bastante satisfechos, el 10% se encuentran satisfechos, un 4% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 6% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 19***Conocimientos de las necesidades***

		Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje	Porcent
				Porcentaje	válido	aje
						acumul
						ado
Válido	Totalmente insatisfecho	5	10,0	10,0		10,0
	Poco satisfecho	2	4,0	4,0		14,0
	Satisfecho	2	4,0	4,0		18,0
	Bastante satisfecho	12	24,0	24,0		42,0
	Muy satisfecho	29	58,0	58,0		100,0
	Total	50	100,0	100,0		

Fuente: Cuestionario satisfacción, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 58% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los conocimientos de las necesidades de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 24% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos, un 4% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 10% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 20***Solución de problemas***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcent aje
Válido	Totalmente insatisfecho	3	6,0	6,0	6,0
	Poco satisfecho	2	4,0	4,0	10,0
	Satisfecho	2	4,0	4,0	14,0
	Bastante satisfecho	10	20,0	20,0	34,0
	Muy satisfecho	33	66,0	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 66% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la solución de problemas de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 20% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos, un 4% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 6% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 21***Perfeccionamiento de servicios***

Frecuencia		Porcentaje		Porcent	aje
taje				Porcen	acumul
				válido	ado
Válido	Totalmente insatisfecho	5	10,0	10,0	10,0
	Satisfecho	2	4,0	4,0	14,0
	Bastante satisfecho	13	26,0	26,0	40,0
	Muy satisfecho	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 60% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto al perfeccionamiento de servicios que se brinda a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 26% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos y un 10% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 22***Servicios automatizados***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcent aje
Válido	Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0
	Satisfecho	1	2,0	10,0
	Bastante satisfecho	15	30,0	40,0
	Muy satisfecho	30	60,0	100,0
	Total	50	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 60% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los servicios automatizados que se brinda a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 30% están bastante satisfechos, el 2% se encuentran satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 23***Necesidad del usuario***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcent aje
Válido	Totalmente insatisfecho	2	4,0	4,0	4,0
	Poco satisfecho	4	8,0	8,0	12,0
	Satisfecho	1	2,0	2,0	14,0
	Bastante satisfecho	13	26,0	26,0	40,0
	Muy satisfecho	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 60% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la necesidad del usuario en la Gerencia de Desarrollo Social, un 26% están bastante satisfechos, el 2% se encuentran satisfechos, un 8% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 4% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 24***Visión del servicio***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcent aje
Válido	Totalmente insatisfecho	2	4,0	4,0	4,0
	Poco satisfecho	2	4,0	4,0	8,0
	Satisfecho	2	4,0	4,0	12,0
	Bastante satisfecho	15	30,0	30,0	42,0
	Muy satisfecho	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 58% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la visión del servicio que se brinda a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 30% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos, un 4% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 4% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 25

Capacidad de desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje
Válido	Totalmente insatisfecho	3	6,0	6,0	6,0
	Poco satisfecho	1	2,0	2,0	8,0
	Satisfecho	3	6,0	6,0	14,0
	Bastante satisfecho	10	20,0	20,0	34,0
	Muy satisfecho	33	66,0	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 66% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la capacidad de desempeño que se brinda a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 20% están bastante satisfechos, el 6% se encuentran satisfechos, un 2% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 6% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 26**Valoración de servicios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcent aje
Válido	Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
	Poco satisfecho	2	4,0	4,0	12,0
	Satisfecho	1	2,0	2,0	14,0
	Bastante satisfecho	14	28,0	28,0	42,0
	Muy satisfecho	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 58% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la valoración de servicios que se brinda a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 28% están bastante satisfechos, el 2% se encuentran satisfechos, un 4% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 27***Calidad de servicios***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcent aje
Válido	Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
	Poco satisfecho	2	4,0	4,0	12,0
	Satisfecho	4	8,0	8,0	20,0
	Bastante satisfecho	10	20,0	20,0	40,0
	Muy satisfecho	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 60% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la calidad de servicios que se brinda a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 20% están bastante satisfechos, el 8% se encuentran satisfechos, un 4% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 28***Servicios recibidos***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcent aje
Válido	Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
	Poco satisfecho	1	2,0	2,0	10,0
	Satisfecho	2	4,0	4,0	14,0
	Bastante satisfecho	12	24,0	24,0	38,0
	Muy satisfecho	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 62% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los servicios recibidos en la Gerencia de Desarrollo Social, un 24% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos, un 2% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 29***Percepción de la atención recibida***

Frecuencia		Porcentaje		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
	Satisfecho	3	6,0	6,0	14,0
	Bastante satisfecho	9	18,0	18,0	32,0
	Muy satisfecho	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 68% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la percepción de la atención recibida en la Gerencia de Desarrollo Social, un 18% están bastante satisfechos, el 6% se encuentran satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 30

Información y conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcent aje
Válido	Totalmente insatisfecho	5	10,0	10,0	10,0
	Satisfecho	3	6,0	6,0	16,0
	Bastante satisfecho	10	20,0	20,0	36,0
	Muy satisfecho	32	64,0	64,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 64% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la información y conocimiento recibido en la Gerencia de Desarrollo Social, un 20% están bastante satisfechos, el 6% se encuentran satisfechos y un 10% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 31

Atención

<i>personalizada</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcent aje
Válido	Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
	Satisfecho	3	6,0	6,0	14,0
	Bastante satisfecho	10	20,0	20,0	34,0
	Muy satisfecho	33	66,0	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 66% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la atención personalizada en la Gerencia de Desarrollo Social, un 20% están bastante satisfechos, el 6% se encuentran satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 32***Nivel de promesas del servicio***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
	Satisfecho	2	4,0	4,0	12,0
	Bastante satisfecho	10	20,0	20,0	32,0
	Muy satisfecho	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Interpretación

El 68% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto al nivel de promesas del servicio brindado en la Gerencia de Desarrollo Social, un 20% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 33

Encuestado	Calidad de Servicio	Satisfacción
01	90	70
02	87	62
03	20	16
04	55	47
05	77	67
06	83	59
07	89	60
08	88	65
09	87	63
10	90	69
11	84	65
12	88	60
13	90	65
14	79	61
15	90	70
16	90	70
17	72	70
18	89	66
19	76	64
20	71	69
21	18	15
22	83	69
23	79	59
24	74	63
25	81	70
26	83	68
27	85	67
28	89	70
29	88	66
30	90	70
31	87	62
32	20	16

33	55	47
34	77	67
35	77	67
36	86	60
37	82	62
38	90	70
39	87	62
40	20	16
41	55	47
42	77	67
43	76	67
44	84	62
45	76	64
46	81	70
47	84	66
48	85	70
49	66	57
50	76	61
Sumatoria	3806	3015

$r = 0.937$

Análisis y Discusión

En la presente investigación comprende el análisis y argumentación de la correlación entre las variables estudiadas calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024, se analizan los resultados estadísticos en correspondencia a los objetivos de la investigación, avanzando de lo general a lo particular.

En el primer objetivo: Diagnosticar el nivel de calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024. Según los resultados obtenidos indican que el nivel de correlación es bastante fuerte la cual nos quiere decir que la calidad del servicio se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024 (Tabla N° 10), mostrando un 62% del total de encuestados que están totalmente satisfechos, porque los servicios que se prestan se caracterizan de manera tangible e intangible en relación directa a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, en comparación a un mínimo del 8% que manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Según Carbajal, 2017 afirma que a mayor eficacia de servicio tendremos mayor complacencia de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano, el cual se encuentra estrechamente ligado a los indicadores: empleados que ofrecen un servicio con precipitación, empleados predispuestos a apoyar al usuario y empleados preparados; el cual representa un 56%, 62% y 54% respectivamente, cifras que muestran verdaderamente que los usuarios se encuentran muy satisfechos de la calidad del servicio que se presta en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024.

En el siguiente objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz,

2024. De los resultados se observa según la Tabla N° 25 que el 66% de los encuestados opinan que están muy satisfechos contra un 6% donde manifiestan que están totalmente insatisfechos, con respecto a la capacidad de desempeño que se brinda en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024, haciendo hincapié a según Carbajal, 2017 donde afirma que: la relación entre las variables en estudio es significativa, considerando como parte de la variable satisfacción del usuario a la calidad funcional, calidad técnica, valor percibido, confianza y expectativas, y en la variable eficacia de asistencia a la seguridad, fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. Concluye que podemos aseverar que a mayor eficacia de servicio poseeremos mayor agrado de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano. Por lo que, los más comprometidos con ella son los más atraídos a permanecer y esforzarse en la ejecución de sus actividades y así lograr los objetivos propuestos.

Finalmente en cuanto al tercer objetivo: Establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024. Se observa que el coeficiente de correlación de Pearson con un valor de $R= 0,937$ que está tendiente a 1, lo cual indica que la relación que existe entre ambas variables en estudio calidad del servicio y la satisfacción es destacadamente significativa.

Conclusiones

Se identificó una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, por lo que el coeficiente de correlación de Pearson con un valor de $R= 0,937$, lo cual nos indica que las calidades del servicio se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024.

Se concluye que para determinar la satisfacción de los usuarios, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y seguridad son dimensiones muy importantes para brindar un servicio de calidad óptima en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024; luego de haber desarrollado el presente trabajo de investigación se alcanzó responder a los ítems de investigación, por lo cual se admite la hipótesis alterna (H_1), rechazándose la hipótesis nula (H_0).

Es de mucha importancia el uso de herramientas para la aplicación de los instrumentos en el desarrollo de trabajos de investigación tales como el Alfa de Cronbach, para comprobar el grado de confiabilidad y el r de Pearson para comprobar la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024.

Recomendaciones:

Se recomienda la utilización de herramientas para la aplicación de los instrumentos en el perfeccionamiento de trabajos de investigación tales como el Alfa de Cronbach, para comprobar el nivel de confiabilidad y el R de Pearson para comprobar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Se recomienda al sub gerente de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024, en coordinación con el personal de la Gerencia de Desarrollo Social deberá de capacitar consecutivamente al personal que ofrece el servicio de atención al usuario de la gerencia en estudio e incurrir en la capacidad de respuesta que tienen los trabajadores, orientados en que el público en general noten que la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024, responden a sus consultas cuando utilizan el servicio que ofrece dicha gerencia.

Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024 que debe tener en cuenta las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad para las próximas contrataciones, ya que son muy importantes por la satisfacción del servicio que han tenido los usuarios en la gerencia de Desarrollo Social de la entidad en estudio.

Referencias bibliográficas.

- Ayoub, J. (2011). *Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana*. Raleigh, North Carolina: Lulu Enterprises, Inc.
- Barraza, A. y Acosta M. (octubre diciembre de 2008). *Compromiso organizacional de los docentes en una Institución Media Superior*. *Innovación Educativa*, 8(45), 20 - 35. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/1794/179420818003/>
- Berry, L. L., Bennett, D. R., & Brown, C. W. (1989). *Calidad de Servicio*. Una Ventaja Estrategia para Instituciones Financieras (1 ed.). Madrid: Díaz de Santos.
- Cantu, H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Mexico: McGraw Hill.
- Canós Darós, L., Pons Morera, C., Valero Herrera, M. y Maheut, J. P. (2022). Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación. *Universitat Politècnica de Valencia*, 9. <https://doi.org/10.1007/978-1-59745-409-4>
- Cantú, J. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. McGraw Hill Interamericana.
- Carbajal, C. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016*. Recuperado el 13 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8936>
- Carbajal, C. R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016*. Recuperado el 13 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8936>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: EDITORES, S.A. DE C.V.
- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta*. Mexico: McGraw Hill Company Book.
- Cuadrado, I. (23 de Junio de 2001). *Cuestiones Teóricas y datos preliminares sobre tres estilos de liderazgo*. *Revista de Psicología*, 16(2), 131-155. doi:10.1174/021347401317351107
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Dessler, G. (1996). *Administración de Personal*. Mexico: Prentice – Hall Hispanoamericana, S.A.
- Frías, D. (2014). *Apuntes de SPSS*. (U. d. Valencia, Ed.) Valencia.

- Godoy, R. y Bresó, E. (2013). *¿Es el liderazgo transformaciona determinante en la motivación intrínseca de los seguidores?* *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 59- 64. doi:<http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a9>.
- Gonzales, & Huanca. (2021). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de los restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa, 2018*. Arequipa.
- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESIC.
- Harris, J., Paz, A. y Franco, F. (2014). *Compromiso organizacional*. *Dialnet*, 35(1), 91-106. Recuperado el 15 de 05 de 2018, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5085564.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, R; Ferández, C; Baptista, M;. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Juanes, G. &. (2001). *El gato de Alicia: modelos de calidad en la administración pública*.
- Pari. (2021). *Calidad de Servicios y Satisfacción de los usuarios del servicios de odontología del centro de salud Adriana, setiembre-noviembre, Juliaca 2019*. Juliaca- Puno.
- Kamakura, W. A., Ratchford, B. B., & Agra Val, J. (1988). *Measuring Market Efficiency and Welfare Loss*. *Journal of Consumer Research*, 289.
- Keith, D. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. España: Ediciones Díaz de Santos S.A. Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia* (Decimocuarta ed.). México: Pearson Education.
- Loli, A. (2006). *Compromiso Organizacional de los trabajadores de una Universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas*. *IIPSI*, 9(1), 37-67. Obtenido de <file:///C:/Users/luisb/Downloads/Dialnet-CompromisoOrganizacionalDeLosTrabajadoresDeUnaUniv-2238204.pdf>
- Medina, P. (2010). *El Liderazgo Transformacional en los docentes de un colegio de gestión cooperativa de la ciudad de Lima*. (Tesis de Maestría), PUCP, Lima, Perú.

- Melendez, J. L. (2015). *Calidad del servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del Hospital Belén Trujillo* año 2015. Recuperado el 22 de Julio de 2018, de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1956>
- Minaya, M. (2014). *El Liderazgo Transformacional de los Directivos y las actitudes de los docentes hacia el compromiso organizacional en la Institución Educativa N° 5084 "Carlos PHILIPS PREVI"*. (Tesis de maestría), Lima, Perú.
- Orzen, T. y. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. Sampling Techniques on a Population Study(35), 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>.
- Paez Samaniego, F. E. (2021). *Calidad de servicios y su influencia en la satisfacción de los clientes de las pollerías del distrito de Satipo, 2019*. Tesis, ULADECH, Junín, Satipo. Recuperado el 2 de octubre de 2021, de <http://repositorio.uladech.edu.pe>.
- Parasuraman, A. &. (1988). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Colombia: Díaz de Santos.
- Boza, R., y Solano, E. (2016). *Percepción de la calidad de los usuarios sobre la atención que brinda el Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, San José Costa Rica*. Universidad Estatal a distancia, tesis para optar por el grado de máster.
- Brooks, R. (1995). *La calidad del servicio interno*. Bradford
- Huanchaco, M. (2021). *Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – 2016*. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en gestión de los servicios de la salud.
- Ibarra, A., y Rua, E. (2018). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia*. Nova, 16(29), 21 - 31. <https://doi.org/10.22490/24629448.2686>.
- Johnson, M. and Fornell, C. (1991). *A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories*. Journal of Economic Psychology, p. 12.

- Liljander, V. y. (1995). Los avances en Marketing y Gestión de Servicio. En V. y. Liljander, Los avances en Marketing y Gestión de Servicio. (págs. 141-167).
- 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”, Guayaquil, Ecuador. Universidad católica de Santiago de Guayaquil. Sistema de posgrado maestría en gerencia en servicios de la salud.
- Piedra, I. (2021). Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud Vitarte 2017. Para optar el Grado Académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
- Príncipe, L. y Santiago, R. (2021). Efectos de la calidad de los servicios de salud: un estudio comparativo en hospitales públicos frente a hospitales privados en Puerto Rico (Efectos de la calidad del servicio de salud: un estudio comparativo en hospitales públicos frente a hospitales privados en Puerto Rico) (2017). Revista Internacional de Administración y Finanzas, vol. 10 (5) pág. 1-11, 2017, disponible en <https://ssrn.com/abstract=3040941>
- Ruiz, R. (2021). “calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital EsSalud II,” tesis para obtener el grado académico de magíster en gestión de los servicios de la salud Tarapoto – Perú.
- Portilla, R. (2017). *Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental*. Lima, Perú: UPCA. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621718/portilla_br.pdf?sequence=2
- Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas*, 2016. Recuperado el 13 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1797>
- Redhead, R. (2015). <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806>. Recuperado el 21 de Abril de 2018, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806>

- Reyes, S. & Mayo, J. & Loredó, N.; (2009). <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>. Recuperado el 27 de Mayo de 2018, de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>
- Reyes, S. (2009). <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>
- Riqueros, J. (2017). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero- Abril- 2017. Recuperado el 13 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12026>
- Rojas, J. (2021). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado. Recuperado el 21 de Abril de 2018, de URI: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>
- Rojas, W. (2022). Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016. Recuperado el 13 de Abril de 2018, de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1390>
- Setó, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Madrid: ESIC Editorial. Silva, A. (30 de 10 de 2005). Conceptos y Tendencias Avanzada en Administración y Gerencia: Administración Avanzada. Obtenido de <http://advancedmanagementresearch.blogspot.pe/2007/10/liderazgo-y-administracin.html>
- Tigani, D. (2006). Excelencia en Servicio (1 ed.). Buenos Aires Argentina: Dunken.
- Tocto, A. (2016). Participación de los padres de familia y la gestión institucional de la Institución Educativa N° 16467 Caserío Portachuelo - San Ignacio. (Tesis de Maestría), San Ignacio, Cajamarca.
- Vargas, M. &. (2014). Calidad y servicio: conceptos y herramientas. Bogotá.

- Vasquez, N. (setiembre de 2014). Calidad de Servicio en una empresa distribuidora de ferreteria. Recuperado el 12 de Mayo de 2018, de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/488>
- Zambrano, A. (2006). Planificación Estratégica: Presupuesto y control de la gestión pública (Primera ed.). Caracas.
- Zeithaml, V. (1988). Percepciones del consumidor de precio, calidad y valor. *Journal of Marketing*, 8, 9.

Anexos y apéndices.

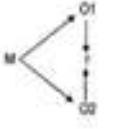
Operacionalización de las variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Variable 01: calidad del servicio.	“La calidad percibida del servicio es un juicio global de la superioridad o excelencia de una empresa, y se relaciona con la diferencia entre expectativas y percepciones”, así lo definió (Parasuraman, 1988)	Esta variable se operacionalizó a través de sus dimensiones con la calidad de servicio :elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles.	1. Equipos modernos.	1,2,3,4	Escal a Escal a: Like rt ordi nal
				2. Instalaciones físicas son visualmente atractivas.		
				3. Elementos materiales visualmente atractivos.		
				4. Empleados con apariencia pulcra.		
			Fiabilidad.	1. Soluciones positivas a los problemas de los usuarios	5,6,7,8	
				2. Instalaciones seguras.		
				3. Ejecución del servicio en tiempo ofrecido		
				4. Comunicación precisa.		
			Capacidad de respuesta.	1. Empleados que ofrecen un servicio con precipitación.	9,10,11	
				2. Empleados predispuerto a apoyar al usuario.		
				3. Empleados preparados.		
			Seguridad.	1. Empleados amables con los usuarios.	12,13,14	
				2. Empleados bien formados.		
				3. Empleados que transmiten confianza.		
	1. Empleados que brindan atención individualizada.	15,16,17,				
	2. Horario de trabajo acorde a los usuarios.					

			Empatía.	3. Preocupación por los intereses de los usuarios.	18	
				4. Comprensión de las necesidades de los usuarios		

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	
Variable 02: satisfacción.	“Es una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, está sometida a muchos elementos como las expectativas, valores morales culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria” así lo definió	Esta variable se midió a través de un cuestionario de varios ítems, lo cual se aplicó a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024	Calidad	1. Conocimiento de las necesidades. 2. Solución de problemas.	1, 2	Escala: Likert ordinal	
			técnica.	1. Perfeccionamiento de servicios. 2. Servicios automatizados.			3, 4
			Confianza	1. Necesidad del usuario. 2. Visión del servicio. 3. Capacidad de desempeño.	5, 6, 7		
			Valor percibido.	1. Valoración de servicios. 2. Calidad de servicios. 3. Servicios recibidos.			8, 9, 10
				1. Percepción de la atención recibida. 2. Información y conocimiento.			

	(Parasuraman, 1988)		Expectativas.	3. Atención personalizada.	13, 14	
				4. Nivel de promesas del servicio.		

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera, la calidad del servicio se relación con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024?</p>	<p>Variable x Calidad de servicio</p> <hr/> <p>Variable Y Satisfacción</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer el nivel de relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024 • Definir el nivel de relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024. • Precisar el nivel de relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024. 	<p>Hipótesis general:</p> <p>H1: Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024..</p> <p>Ho: No existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024..</p>	<p>Tipo de Investigación El enfoque es cuantitativo de tipo aplicada</p> <p>Diseño no experimental Nivel correlacional</p> <p>Donde: M= Muestra de estudio O1=Calidad de servicio</p>  <p>r= Relación O2= Satisfacción</p> <p>Población y muestra</p> <p>conformada por los 50 usuarios de la Gerencia desarrollo social</p> <p>Muestra: La muestra estuvo conformada por los 50 usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la MPH, 2024</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3 : Instrumentos

Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2024

Estimado (a):

El presente cuestionario forma parte de una investigación que tiene como finalidad valorar a los usuarios, si están satisfechos con la calidad del servicio que reciben en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz. La información tendrá de carácter anónimo y será de gran utilidad para realizar un diagnóstico de la situación actual.

Por ello se solicita responda a los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole atentamente por su colaboración.

Anexo 4: Validación Juicio de expertos

Anexo 4: Juicio de expertos

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: **WILMER FILOMENO ROBLES
ESPÍRITU**

Fecha: **10-07-2024**

Especialidad: **Administración**

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario para medir Calidad del
servicio y satisfacción

Autor del instrumento: Luz America Acuña Ibarra

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su
opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUARAZ, 2024**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a
cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					20
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					20
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					20
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					20
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					20
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					20
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					20
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					20
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					20
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					20
Sumatoria parcial						200
Sumatoria Total		200 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		1.00 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

EXISTE COHERENCIA, PERTINENCIA Y CLARIDAD EN LOS INSTRUMENTOS, DEBE DE APLICARSE SIN NINGUNA OBSERVACIÓN_

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

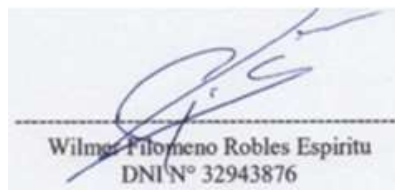
Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{200} \equiv \boxed{1.00}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

+



Wilma Filomeno Robles Espiritu
DNI N° 32943876

Firma del Experto
Grado Académico: Doctor en Administración
DNI.: 32943876

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: **CARLOS GONZALEZ CHAVEZ**

Fecha: **02-07-2024**

Especialidad: **Administración**

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario para medir CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN

Autora del instrumento: Luz America Acuña Ibarra

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, 2024

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					20
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					20
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					20
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					20
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial					54	137
Sumatoria Total		191 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.95 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

EXISTE COHERENCIA, PERTINENCIA Y CLARIDAD EN LOS INSTRUMENTOS, DEBE DE APLICARSE SIN NINGUNA OBSERVACIÓN_

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{191} \equiv \boxed{0.95}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

+



Firma del Experto

Grado Académico: Doctor en Administración

DNI.: 10588687

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: **MANUEL GUARNIZ VASQUEZ**

Fecha: **30-06-2024**

Especialidad: **Administración**

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario para medir CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN

Autor del instrumento: Luz America Acuña Ibarra

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUARAZ, 2024**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					20
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					20
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					20
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					20
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					20
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					20
Sumatoria parcial					18	177
Sumatoria Total		195 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.95 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

EXISTE COHERENCIA, PERTINENCIA Y CLARIDAD EN LOS INSTRUMENTOS, DEBE DE APLICARSE SIN NINGUNA OBSERVACIÓN_

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{195} \equiv \boxed{0.95}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

+



Firma del Experto

Grado Académico: Doctor en Administración

DNI.: 32960193

Anexo 5

CUESTIONARIO: CALIDAD DEL SERVICIO

DATOS PERSONALES.

Edad: sexo: Hombre: Mujer:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Totalmente Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Elementos tangibles					
1. Equipos modernos.	1	2	3	4	5
2. Instalaciones físicas son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
3. Elementos materiales visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
4. Empleados con apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
Fiabilidad					
5. Soluciones positivas a los problemas de los usuarios.	1	2	3	4	5
6. Instalaciones seguras.	1	2	3	4	5
7. Ejecución del servicio en tiempo ofrecido.	1	2	3	4	5
8. Comunicación precisa.	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta					
9. Empleados que ofrecen un servicio con precipitación.	1	2	3	4	5
10. Empleados predispuestos a apoyar al usuario.	1	2	3	4	5
11. Empleados preparados.	1	2	3	4	5
seguridad					
12. Empleados amables con los usuarios.	1	2	3	4	5
13. Empleados bien formados.	1	2	3	4	5

14. Empleados que transmiten confianza	1	2	3	4	5
Empatía					
15. Empleados que brindan atención individualizada.	1	2	3	4	5
16. Horario de trabajo acorde a los usuarios.	1	2	3	4	5
17. Preocupación por los intereses de los usuarios.	1	2	3	4	5
18. Comprensión de las necesidades de los usuarios.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN

DATOS PERSONALES.

Edad: sexo: Hombre Mujer:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Totalmente satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Calidad funcional					
1. Conocimiento de las necesidades.	1	2	3	4	5
2. Solución de problemas.	1	2	3	4	5
Calidad técnica					
3. Perfeccionamiento de servicios.	1	2	3	4	5
4. Servicios automatizados.	1	2	3	4	5
Confianza					
5. Necesidad del usuario.	1	2	3	4	5
6. Visión del servicio.	1	2	3	4	5
7. Capacidad de desempeño.	1	2	3	4	5
Valor percibido					
8. Valoración de servicios.	1	2	3	4	5
9. Calidad de servicios.	1	2	3	4	5
10. Servicios recibidos.	1	2	3	4	5
Expectativas					
11. Percepción de la atención recibida.	1	2	3	4	5
12. Información y conocimiento.	1	2	3	4	5
13. Atención personalizada.	1	2	3	4	5
14. Nivel de promesas del servicio.	1	2	3	4	5

de confiabilidad de la variable: Calidad de servicio

SUJETOS	PREGUNTAS																		TOT AL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	45
2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	36
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	46
4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	46
5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	44
6	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	45
7	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	33
8	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3	1	1	2	30
9	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	29
10	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	33
11	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	32
12	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	26
13	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	29
14	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	28
15	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	28
Varianza	0,3	0,5	0,4	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,4	0,5	0,5	0,4	0,5	0,5	0,5	0,4	33,5

Resultados:

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
P1	2,07	,594	15
P2	2,13	,743	15
P3	2,00	,655	15
P4	2,20	,676	15
P5	1,93	,704	15
P6	2,13	,743	15
P7	2,07	,704	15
P8	2,00	,756	15
P9	1,73	,704	15
P10	1,87	,743	15
P11	1,80	,676	15
P12	2,00	,756	15
P13	2,07	,704	15
P14	2,00	,756	15
P15	1,73	,704	15
P16	1,87	,743	15
P17	1,80	,676	15
P18	2,00	,756	15

Alfa de Cronbach:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,705	15

Análisis:

A partir de los resultados obtenidos se puede apreciar un valor de Alfa de Cronbach de 0,705 analizado como confiable y puede ser aplicado a la muestra de estudio.

Prueba de confiabilidad de la variable: Satisfacción

SUJETOS	PREGUNTAS												TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	30
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30
4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30
5	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	29
6	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	28
7	2	3	2	3	1	2	1	3	2	3	2	3	27
8	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	27
9	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	18
10	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	19
11	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	18
12	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	24
13	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	23
14	1	1	2	1	3	2	3	2	2	1	2	1	21
15	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	26
VARIANZA	0,3	0,7	0,3	0,6	0,5	0,4	0,5	0,4	0,4	0,5	0,4	0,5	25,4

Resultados:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0

Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
P1	1,80	,561	15
P2	2,00	,845	15
P3	2,07	,594	15
P4	2,20	,775	15
P5	2,13	,743	15
P6	2,20	,676	15
P7	2,00	,756	15
P8	2,33	,617	15
P9	2,20	,676	15
P10	2,27	,704	15
P11	2,00	,655	15
P12	2,13	,743	15

Alfa de Cronbach:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,738	15

Análisis de desempeño:

A partir de los resultados obtenidos se puede apreciar un valor de Alfa de Cronbach de 0.738, analizado como confiable y puede ser aplicado a la muestra de estudio.

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor				
ACUÑA IBARRA LUZ AMERICA		71343031	luzibarra9803@gmail.com	
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico	
2. Tipo de Documento de Investigación				
<input checked="" type="checkbox"/>	Trata	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigaciones
3. Grado Académico o Título Profesional ¹				
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación				
CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, 2024				
5. Programa Académico				
ADMINISTRACIÓN				
6. Tipo de Acceso al Documento				
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público ² (debe ser equiparado a open access)		<input type="checkbox"/> Acceso restringido ³ (debe ser equiparado a restricted access) ^(*)	
(*) En caso de restringido sustente motivo				

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁴

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁵

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	23	10	24

Huella Digital		
		Firma

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 021-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 20020. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2017-PCM.
- Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONYTEC-DEGC (Numeradas 5.2 y 6.7) que norman el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que para o disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los desarrollados en sus repositorios institucionales prestando el servicio abierto o restringido, los cuales serán posteriormente vinculados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALDIA".

Nota: -En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, num. 31. 3).

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	10%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	9%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1%
8	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	www.intechopen.com Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	bibliotecalibre.org Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.ulasalle.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
17	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.ucam.edu Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %
20	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %

		<1 %
21	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
23	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
28	forthem.openaire.eu Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.pucese.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Submitted on 1689821696320 Trabajo del estudiante	<1 %

32	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
33	hemeroteca.unad.edu.co Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to North Eastern Regional Institute of Science and Technology Trabajo del estudiante	<1 %
36	fourweekmba.com Fuente de Internet	<1 %
37	gandhibhawan.du.ac.in Fuente de Internet	<1 %
38	www.aregional.com Fuente de Internet	<1 %
39	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %
40	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
41	articlegateway.com Fuente de Internet	<1 %
42	digitk.areandina.edu.co Fuente de Internet	<1 %

43	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
44	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
45	publicnewsservice.org Fuente de Internet	<1 %
46	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
47	www.legischubut.gov.ar Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas
 Apagado
 Excluir coincidencias < 10 words
 Excluir bibliografía
 Activo