

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“La calidad de servicio y satisfacción del usuario en la  
municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraun, 2023”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTOR: Cristancho Ariza, Zidney Danilo**

**ASESOR: Gargate Alvarado, Anthony Paolo**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2024**

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Responsabilidad social empresarial

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 4607326

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 44764109

Grado/Título: Maestro en ciencias económicas, mención: gestión pública

Código ORCID: 0009-0003-0667-417X

# H

### DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Coronado Chang, Liliana Victoria	Magister en gestión pública	23015516	0000-0002-7050-4277
3	Flores Lucero, Rapahel Juan	Maestro en gestión y negocios, con mención en marketing	22486741	0009-0002-8837-579X



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo María, siendo las **12:00 horas del día 13 del mes de diciembre del año 2024**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mg. William Giovanni Linares Beraún  
Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang  
Mtro. Flores Lucero Rapahel Juan

**Presidente**  
**Secretaria**  
**Vocal**

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 889-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: **“LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL MARIANO DÁMASO BERAUN, 2023”**, presentado por el Bachiller, **CRISTANCHO ARIZA, Zidney Danilo**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo APROBADO con el calificativo cuantitativo de 15 (QUINCE) y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 13:10 horas del día 13 del mes de diciembre del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtro. William Giovanni Linares Beraún

DNI: 07750878

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

**PRESIDENTE**

Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang

DNI: 23015516

Código ORCID: 0000-0002-7050-4277

**SECRETARIA**

Mtro. Flores Lucero Rapahel Juan

DNI: 22486741

Código ORCID: 0009-0002-8837-579X

**VOCAL**



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: ZIDNEY DANILO CRISTANCHO ARIZA, de la investigación titulada "La calidad de servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraun, 2023", con asesor(a) ANTHONY PAOLO GARGATE ALVARADO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 439-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 16 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 25 de octubre de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## 12. Cristancho Ariza, Zidney Danilo.docx

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>16%</b>	<b>15%</b>	<b>3%</b>	<b>9%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad de Huanuco</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to uncedu</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



**RICHARD J. SOLIS TOLEDO**  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



**FERNANDO F. SILVERIO BRAVO**  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## **DEDICATORIA**

A mi creador, por ser mi Divino Padre, mi inagotable fuente de energía, por guiarme en el sendero del conocimiento y dirigir mi marcha hacia la superación.

A mis queridos progenitores y abuelos, por guardar mis logros y por su confianza, amor y cariño incondicionales.

A mi tía Kelly y hermana Krystell cuyo ejemplo de perseverancia y constancia siempre me ha inspirado.

A mi novia Evelin, por su soporte invaluable en este significativo éxito de mi trayectoria laboral, por motivarme a seguir adelante y alcanzar mis metas, y, sobre todo, por tener fe en mí.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi casa de estudios por admitirme formar parte de una concepción de personas exitosas y productivas para la nación.

A mi asesor, M.Sc. Anthony Paolo Gargate Alvarado, por sus valiosas instrucciones y entendimientos académicos que me proporcionó a lo largo del proceso de investigación.

También expreso mi agradecimiento a todas las personas que, de alguna forma, contribuyeron a la consecución de esta investigación.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCION.....	XIV
CAPITULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	18
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	18
1.5. LIMITACIONES DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.6. VIABILIDAD .....	18
CAPITULO II.....	19
MARCO TEORICO .....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	19
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	20
2.2. BASES TEÓRICAS .....	20
2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO.....	20
2.2.2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS .....	22

2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	23
2.4.	HIPÓTESIS.....	24
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	24
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECIFICAS .....	24
2.5.	VARIABLES .....	25
2.5.1.	VARIABLE DEPENDIENTE .....	25
2.5.2.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	25
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	26
CAPITULO III .....		28
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		28
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	28
3.1.1.	ENFOQUE .....	28
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL .....	28
3.1.3.	DISEÑO .....	28
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	29
3.2.1.	POBLACIÓN .....	29
3.2.2.	MUESTRA.....	30
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	31
3.3.1.	PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	31
3.3.2.	PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.....	31
3.3.3.	PARA LA ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS...31	
CAPITULO IV.....		32
PRESENTACION DE RESULTADOS .....		32
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS .....	32
4.1.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	34
4.1.2.	VARIABLE DEPENDIENTE .....	49
4.2.	PRUEBA DE NORMALIDAD .....	64
4.3.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS...64	
4.3.1.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL .....	64
4.3.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA.....	65
CAPÍTULO V.....		69
DISCUSION DE RESULTADOS.....		69
5.1.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	69
CONCLUSIONES .....		72

RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS.....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	26
Tabla 2 Datos de libro de registro .....	30
Tabla 3 Edad de los usuarios de la MDMDB .....	32
Tabla 4 Género de los usuarios de la MDMDB.....	33
Tabla 5 ¿Cree Ud. que los asalariados están en la posición idónea? .....	34
Tabla 6 ¿Los asalariados del gobierno local exhiben un auténtico interés en resolver inconvenientes? .....	35
Tabla 7 ¿Cree Ud. que los asalariados se adhieren con la franja horaria de atención? .....	36
Tabla 8 ¿Cree Ud. que la consideración a los asalariados del gobierno local es ágil? .....	37
Tabla 9 ¿Cree Ud. que los asalariados que asisten a los consumidores son transparentes y concretos?.....	38
Tabla 10 ¿Cree Ud. que los asalariados dan certeza al consumidor y exhiben buena actitud para asistirlo? .....	39
Tabla 11 ¿La atención es amable y respetuosa? .....	40
Tabla 12 ¿Existe atención individualizada por parte de los laborantes del gobierno local?.....	41
Tabla 13 ¿Existe interés de la institución hacia los usuarios? .....	42
Tabla 14 Considera Ud. ¿Qué el proceso de mejora continua ayuda a perfeccionar la excelencia del beneficio brindado al usuario en el gobierno local? .....	43
Tabla 15 Cree Ud. ¿Qué en la municipalidad se promueve el respeto? .....	44
Tabla 16 ¿Existe puntualidad por parte de los laborantes en el gobierno local? .....	45
Tabla 17 ¿El gobierno local cuenta con buenos para agilizar la atención? ..	46
Tabla 18 ¿El gobierno local cuenta con excelente servicios básicos y demarcación de amenazas? .....	47
Tabla 19 ¿Los asalariados están apropiadamente uniformizado?.....	48

Tabla 20 ¿Adquiere Ud. la consideración que espera en el gobierno local distrital de Mariano Dámaso Beraún? .....	49
Tabla 21 ¿Ha examinado que la negativa atención en el precedente ahora ha sido modificada por tratos agradables? .....	50
Tabla 22 ¿Percibe desilusión o mal cuando no se remedian sus requerimientos como usted lo espera? .....	51
Tabla 23 ¿Cree Ud. que el intervalo de espera para ser servido es el apropiado? .....	52
Tabla 24 ¿Ud. está complacido con la negociación que recibe en el gobierno local? .....	53
Tabla 25 ¿Le molesta el retraso en el intervalo de atención? .....	54
Tabla 26 ¿Cree Ud. que los asalariados del gobierno local tienen calma y capacidad de guiar en los procedimientos que realiza? .....	55
Tabla 27 ¿Las dificultades que se relevan son remediados complacidamente? .....	56
Tabla 28 ¿Cree Ud. que persiste una conexión útil entre el gobierno local y el consumidor? .....	57
Tabla 29 ¿Opina que se soluciona o se destaca la necesidad requerida por los consumidores? .....	58
Tabla 30 ¿Considera que los laborales valoran la confianza de sus usuarios? .....	59
Tabla 31 ¿Aprueba la confianza que los asalariados transmiten a sus consumidores? .....	60
Tabla 32 ¿Los asalariados de este gobierno local han remediado complacidamente sus reclamos? .....	61
Tabla 33 ¿En esta casa edil se le da las facilidades que usted anhela? .....	62
Tabla 34 ¿Los asalariados de esta casa edil conoce los deseos y exigencias de sus consumidores? .....	63
Tabla 35 Prueba de normalidad .....	64
Tabla 36 Correlaciones de Spearman, HG .....	65
Tabla 37 Correlaciones de Spearman, HE 1 .....	65

Tabla 38 Correlaciones de Spearman, HE 2 .....	66
Tabla 39 Correlaciones de Spearman, HE 3 .....	67
Tabla 40 Correlaciones de Spearman, HE 4 .....	67
Tabla 41 Correlaciones de Spearman, HE 5 .....	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad de los usuarios de la MDMDB .....	32
Figura 2 Género de los usuarios de la MDMDB.....	33
Figura 3 Cree Ud. que los asalariados están en la posición idónea .....	34
Figura 4 Los asalariados del gobierno local exhiben un auténtico interés en resolver inconvenientes .....	35
Figura 5 Cree Ud. que los asalariados se adhieren con la franja horaria de atención .....	36
Figura 6 Cree Ud. que la consideración a los asalariados del gobierno local es ágil .....	37
Figura 7 Cree Ud. que los asalariados que asisten a los consumidores son transparentes y concretos.....	38
Figura 8 Cree Ud. que los asalariados dan certeza al consumidor y exhiben buena actitud para asistirlo .....	39
Figura 9 La atención es amable y respetuosa .....	40
Figura 10 Existe atención individualizada por parte de los trabajadores de la municipalidad .....	41
Figura 11 Existe interés de la institución hacia los usuarios .....	42
Figura 12 Considera Ud. Qué el proceso de mejora continua ayuda a perfeccionar la excelencia del beneficio brindado al usuario en el gobierno local .....	43
Figura 13 Cree Ud. Qué en la municipalidad se promueve el respeto.....	44
Figura 14 Existe puntualidad por parte de los laborantes en el gobierno local .....	45
Figura 15 El gobierno local cuenta con buenos para agilizar la atención .....	46
Figura 16 El gobierno local cuenta con excelente servicios básicos y demarcación de amenazas.....	47
Figura 17 Los asalariados están apropiadamente uniformizados .....	48
Figura 18 Adquiere Ud. la consideración que espera en el gobierno local distrital de Mariano Dámaso Beraún.....	49

Figura 19 Ha examinado que la negativa atención en el precedente ahora ha sido modificada por tratos agradables .....	50
Figura 20 Percibe desilusión o mal cuando no se remedian sus requerimientos como usted lo espera.....	51
Figura 21 Cree Ud. que el intervalo de espera para ser servido es el apropiado .....	52
Figura 22 Ud. está complacido con la negociación que recibe en el gobierno local .....	53
Figura 23 Le molesta el retraso en el intervalo de atención.....	54
Figura 24 Cree Ud. que los asalariados del gobierno local tienen calma y capacidad de guiar en los procedimientos que realiza .....	55
Figura 25 Las dificultades que se relevan son remediadas complacidamente .....	56
Figura 26 Cree Ud. que persiste una conexión útil entre el gobierno local y el consumidor .....	57
Figura 27 Opina que se soluciona o se destaca la necesidad requerida por los consumidores.....	58
Figura 28 Considera que los laborales valoran la confianza de sus usuarios .....	59
Figura 29 Aprueba la confianza que los asalariados transmiten a sus consumidores.....	60
Figura 30 Los asalariados de este gobierno local han remediado complacidamente sus reclamos.....	61
Figura 31 En esta casa edil se le da las facilidades que usted anhela .....	62
Figura 32 Los asalariados de esta casa edil conoce los deseos y exigencias de sus consumidores .....	63

## RESUMEN

El estudio de investigación actual tuvo como problema general analizar cómo se relaciona la calidad del serv. con la satisf. del usuario en la MDMDB, 2023, y su objetivo fue determinar de qué manera se vincula la calidad del serv. con la satisf. del usuario en dicha municipalidad durante el año 2023.

La indagación fue de tipo aplicada, con un diseño no exper. transeccional y un enfoque descriptivo correlacional, utilizando un cuestionario para recopilar datos de 165 colaboradores.

De acuerdo con los resultados más significativos el 61.80 % de la población encuestada indica que se encuentra de acuerdo que los trabajadores están en los puestos adecuados así también, el 75.20 % indica que se encuentran de acuerdo con el trato amable y respetuoso de los trabajadores, asimismo el 59,40% respondieron estar de acuerdo, con que los servidores demuestran un genuino interés en solucionar los problemas de los participantes.

La síntesis determina que la calidad de serv. no se relaciona sig. con la satisf. del usuario en la MDMDB, 2023 con una sig. bilateral de P-Valor  $< 0,403$  y un coef. de corr. de Spearman de  $r = 0,066$ , lo que indica que existe una corr. positiva muy baja.

**Palabras Claves:** Calidad, servicio, satisfacción, usuario, municipalidad.

## ABSTRACT

The general problem of the current research study was to analyze how service quality is related to user satisfaction in the MDMDB, 2023, and its objective was to determine how service quality is linked to user satisfaction in said municipality during the year 2023.

The investigation was applied, with a non-experimental transectional design and a descriptive correlational approach, using a questionnaire to collect data from 165 collaborators.

According to the most significant results, 61.80% of the surveyed population indicates that they agree that the workers are in the appropriate positions, as well as 75.20% indicate that they agree with the friendly and respectful treatment of the workers. Likewise, 59.40% responded that they agreed that the servers demonstrate a genuine interest in solving the participants' problems.

The synthesis determines that the quality of service is not related to sig. with user satisfaction in the MDMDB, 2023 with a sig. bilateral P-Value  $< 0.403$  and a coeff. running Spearman's  $r = 0.066$ , indicating that there is a correlation. very low positive.

**Keywords:** Quality, service, satisfaction, user, municipality.

# INTRODUCCIÓN

En esta tesis el problema central del estudio fue identificar cómo la calidad del serv. se relacionaba con la satisf. de los usuarios de la MDMDB, 2023. Se observó que muchos usuarios se encuentran descontentos con el servicio proporcionado, debido a que no se alcanza el nivel de calidad que anticipan.

Este reporte de indagación se estructuró en 5 capítulos:

En capítulo inicial se aborda el problema de investigación, incluyendo la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos generales y específicos, así como la justificación, limitaciones y viabilidad del estudio.

En el capítulo 2, el marco teórico, donde se describe los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las definiciones conceptuales, la hipótesis, y la operacionalización de variables.

En capítulo 3 se detalla la metodología de la investigación, especificando el enfoque, el alcance y el diseño, así como la población y la muestra. También se describen las técnicas e instrumentos utilizados para el acopio, manipulación y desglose de cifras.

En el capítulo 4 se presentan las consecuencias, detallados a través de tablas y figuras cifradas con sus correspondientes desenlaces, hasta llegar a la distinción de las hipótesis.

El capítulo 5 se dedica a la plática de desenlaces, comparándolos con los precedentes de la documentación.

En última instancia, se exponen los cierres y consejos del estudio.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel internacional, la calidad del serv. es crucial para las asociaciones, ya que los clientes siempre buscan la mejor atención. Aunque anteriormente la oferta era más limitada, con el tiempo, la ciencia, el desarrollo de la plaza y los avances tecnológicos han llegado a los clientes. La permuta económica global ha aumentado la competencia en el ámbito empresarial, y las pequeñas empresas enfrentan numerosos desafíos para mantenerse en un mercado competitivo (Limache,2019).

La mala imagen que la población tiene de las entidades públicas es por el paupérrimo servicio que brindan a la población, sosteniendo que las municipalidades son dirigidas de forma rudimentaria, es decir: sin políticas que vislumbren los objetivos de la entidad, el poco conocimiento profesional técnico sumado a ello la poca experiencia, es por ellos la toma de decisiones es equivocada en razón a brindar servicios de gran calidad a la población (Cori, 2018),

En las entidades de nuestro país pocas veces las políticas no están orientadas hacia encontrar la satisf. y el bienestar de la población en los servicios, el titular de la entidad es el obligado de diseñar e implementar políticas y lineamientos con enfoque hacia la satisfacción del usuario (población), atendiendo con los servicios básicos de forma eficaz y eficiente, al tener en cuenta lo mencionado recién se puede hablar de que la institución pública tiene consideración al usuario (González, 2017).

En la región Huánuco se pone énfasis a la calidad en los servicios públicos y/o privados resaltando estándares exigidos por entidades reguladoras que protegen al ciudadano o usuario. El logro y/o objetivo es obtener la aprobación de la población usuaria, política principal de toda municipalidad; solo ese lineamiento podrá permitir acabar la gestión de buena manera. Los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huánuco y su

percepción negativa sobre la atención al cliente observan a los trabajadores mal humorados y que desconocen sus funciones además de la demora en la solución de problemas, los sistemas burocráticos, etc. el usuario se siente humillado y con los derechos vulnerados. Entonces se puede decir que al existir muchas quejas no existe calidad de servicio en dicha entidad edil. Por lo tanto, los colaboradores ediles deben preocuparse por capacitarse y entender que su trabajo está orientado a brindar cualquier servicio público de manera eficaz y eficiente (Cori, 2018).

El Distrito de Mariano Dámaso Beraún tiene una población aproximada de 12, 000 mil habitantes, con un crecimiento demográfico porcentual del 8% anual, donde la mayor población se encuentra en la zona rural. Asimismo, cuenta con una superficie de 766,27 Km<sup>2</sup> teniendo como capital al Distrito de las Palmas (INEI, 2017).

En el municipio de estudio se observó que existe una calidad de servicio deficiente porque la población usuaria estuvo insatisfecha al percibir ellos que sus necesidades no fueron atendidas por el deficiente desempeño profesional y aquellos usuarios que si fueron atendidos comentaron que fue con retrasos, es decir no había una eficiente capacidad de respuesta. Asimismo, los trabajadores no mostraron empatía con los usuarios y no fueron tratados de la misma forma, es por ello por lo que nace la importancia para abordar la calidad de servicio.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera la calidad del serv? se relaciona con la satisf. del usuario de la MDMDB, 2023?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

□ ¿De qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con la satisf? ¿del usuario de la MDMDB, 2023?

- ¿De qué manera la fiabilidad se relaciona con la satisf. del usuario de la MDMDB, 2023?
- ¿De qué manera la empatía se relaciona con la satisf. del usuario de la MDMDB, 2023?
- ¿De qué manera la responsabilidad se relaciona con la satisf. del usuario de la MDMDB, 2023?
- ¿De qué manera la tangibilidad se relaciona con la satisf. del usuario de la MDMDB, 2023?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar de qué manera la calidad de serv. se relaciona con la satisf. del usuario de la MDMDB, 2023.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar de qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con la satisf. del usuario de la MDMDB, 2023.
- Determinar de qué manera la fiabilidad se relaciona con la satisf. del usuario de la MDMDB, 2023.
- Determinar de qué manera la empatía se relaciona con la satisf. del usuario de la MDMDB, 2023.
- Determinar de qué manera la responsabilidad se relaciona con la satisf. del usuario de la MDMDB, 2023.
- Determinar de qué manera la tangibilidad se relaciona con la satisf. del usuario de la MDMDB, 2023.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

El estudio actual está respaldado teóricamente, dado que se realizó tomando en cuenta investigaciones previas y teorías pertinentes para profundizar en los conocimientos.

### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Se mostrará de manera práctica por qué los productos de la investigación permitieron a la MDMDB comprender el rango de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

El método de estudio descriptivo fue seleccionado en función de los objetivos planteados, y la investigadora empleó sistemas de indagaciones fiables, como la encuesta, para evaluar la calidad del servicio en la MDMDB.

## **1.5. LIMITACIONES DE INVESTIGACIÓN**

Entre los límites se presentó como inconvenientes el poco interés de colaboradores que laboran en esta institución edil para colaborar en la investigación.

## **1.6. VIABILIDAD**

La investigación fue factible debido a la disponibilidad de recursos bibliográficos que facilitaron la definición de conceptos y respaldaron la validez de la información presentada, utilizando fuentes como libros, revistas científicas, internet, entre otros.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Rivera (2019) planteó como intención principal

Examinar cuál es la relación entre la calidad del serv. en la Satisf. del cliente en establecimientos de Alimentos y bebidas del cantón Alausí. La indagación se diseñó como un estudio básico con un enfoque documental y de campo, utilizando un diseño correl. y no experimental con un enfoque cuantitativo. La conclusión obtenida fue que la calidad del serv. está sig. relacionada con la satisf. del cliente, evidenciada por una correl. positiva de 0,536 y un índice de sig. de 0,048, que es inferior a 0,05. Esto confirma que persiste una relación entre la calidad del serv. y la satisf. del adquirente.

Lopez (2018) formulo como intención principal

Concretar la relación de la calidad del serv. con la satisf. de los adquirentes del salón de comida Rachy's de la metrópolis de Guayaquil, en cuanto a su metodología, se utilizó un enfoque mixto cuantitativo, con un nivel correl. y un diseño no exper. En conclusión, se determinó que persiste una correl. Sig. entre la calidad del serv. y la satisf. del adquirente, corroborada por un valor de signif. de 0,000, que es menor a 0,05.

##### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Pérez (2021) llegó a la intención principal

Concretar la relación que persiste entre la calidad de serv. y satisf. de los adquirentes en el gobierno local distrital de Iparía 2021 y la exploración se llevó adelante aplicando un método descriptivo correlacional con un diseño transaccional correlacional. Se utilizó una

muestra de 104 personas; las conclusiones confirmaron que persiste una relación signif. entre los elementos de calidad del serv. y satisf. de los adquirientes en el interés de los beneficios ofrecidos por la MDI en 2021.

Roncal (2021) llegó al objetivo general

Concretar la conexión entre la calidad de serv. y la satisf. de los adquirientes del gobierno local distrital del Tambo en Huancayo, 2021; en cuanto al proceso empleado se basó en un enfoque cuantitativo, con una investigación aplicada, nivel descriptivo-correlacional, y un diseño no exper. y de corte transversal. La comunidad estuvo sostenida por 1000 usuarios de la municipalidad durante el período de estudio. Se calculó una muestra de 280 usuarios para ser encuestados, y los resultados descriptivos sobre la calidad del serv. se obtuvieron a partir de las encuestas realizadas.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Arias (2019) llegó a la intención principal

Concretar la conexión que persiste entre la calidad de serv. y la satisf. de los adquirientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María. También planteó como proceso, tipo de investigación aplicada, nivel relacional, método inductivo, diseño no exper., La población considerada para la investigación fueron los clientes de cinco (5) clínicas dentales de la ciudad de Tingo María y una muestra de 118 clientes. Se finalizó que, la calidad de serv. y la satisf. de los adquirientes tienen una corre. directa y signif.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO**

Jhon (2012), señala son los hechos, ocupaciones o procedimientos que se valoran con el periodo en el desempeño de una organización. Según Kurtz (2012), para que una organización logre ser competitiva, es fundamental que se perciba la calidad esperada en comparación con la oferta de servicios.

### **2.2.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE CALIDAD**

Aniorte (2013) establece que los parámetros para un servicio ideal en las organizaciones incluyen: proporcionar resultados, resolver necesidades, asegurar un uso óptimo y adecuado, cumplir con lo planificado y alcanzar los objetivos establecidos.

### **2.2.1.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD**

Según Berry, Parasuraman & Zeithaml (1988) las dimensiones son las siguientes:

- **CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Según Galvis (2011) afirma que se trata de la distribución y anhelo de asistir a los beneficiarios y ofrecer una prestación ágil. Implica tener el anhelo de atender al beneficiario de manera pertinente y demostrarle que sus negocios son valorados y apreciados.

- **FIABILIDAD**

Tschohl (2011) destaca que los beneficiarios esperan que las compañías proporcionen el servicio anhelado de manera útil, certero y compacta. Se ha identificado que uno de los principales motivos del descontento es el incumplimiento de los deseos hechos.

- **EMPATÍA**

Vargas & De Vega (2014) describen que es la capacidad de adoptar la perspectiva del otro, comprender sus sentimientos e incluso anticipar sus pensamientos, sin perder la propia perspectiva, con el objetivo de alcanzar un beneficio mutuo.

- **RESPONSABILIDAD**

Berry, Parasuraman y Zeithaml (1988) conceptualizan la responsabilidad como la combinación de la seguridad, el

entendimiento y el servicio del personal, junto con su virtud para generar autenticidad y convicción. Esto incluye aspectos previos como profesionalismo, cortesía, credibilidad y seguridad.

- **TANGIBILIDAD**

Tschohl (2011) sustenta que los establecimientos y los equipamientos deben ser estéticamente agradables y mantener altos estándares de limpieza, mientras que los empleados deben tener una apariencia personal adecuada.

## **2.2.2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

La satisfacción se define como la respuesta del consumidor al sentir que sus expectativas se han cumplido. Es una evaluación de la particularidad de un bien o servicio ofrece un grado satisfactorio de gratificación asociado al uso (Gremler, Zeithaml y Bitner, 2009).

### **2.2.2.1. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN**

Mejías y Manrique (2011) advirtieron cinco dimensiones:

- **EXPECTATIVAS**

Según Méndez (2009), en su búsqueda se señala que las expectativas son la imagen que se forma sobre los individuos, basada en un ahínco acumulado.

- **VALOR PERCIBIDO**

Kotler (2012) explica que el valor percibido se relaciona con la comparación entre el costo monetario del servicio y la calidad que el usuario percibe al utilizarlo; en otras palabras, esta relación debe estar equilibrada.

- **CALIDAD TÉCNICA**

Según Ruiz (2021), el cliente valora el resultado técnico de la transacción, es decir, lo que obtiene al final del proceso. Este aspecto puede ser evaluado de forma bastante objetiva.

- **CONFIANZA**

Vargas y De Vega (2014) señalan que la confianza es la utilidad más valiosa en una relación. Es la certeza sólida que alguien tiene en el otro, brindando así tranquilidad y seguridad. Aunque es difícil de construir, es fácil de perder. Sin confianza, no hay nada.

- **CALIDAD FUNCIONAL**

Mejías y Manrique (2011) indica que es: La manera en cómo se manifiesta el servicio, Refleja la forma en que el consumidor acoge el serv., abarcando el método de prestación: cómo es asistido el cliente y en qué medida se satisfacen sus necesidades, entre otros aspectos.

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

1. **AMABILIDAD:** Es la acción y/o conducta que un sujeto materializa con estima y amabilidad hacia los demás (Chiavenato, 2009).
2. **CAPACITACIÓN:** Actividades educativas diseñadas para mejorar las instrucciones, destrezas y competencias del staff que trabaja en una institución (Chiavenato, 2009).
3. **INTERÉS:** Tendencia que una persona manifiesta hacia un tema o asunto (Kurtz,2012).
4. **PRECIO:** Cuantía que se le concede a algo (Kurtz,2012).
5. **PROFESIONALIDAD:** Práctica apropiada de la profesión de cada individuo (Kurtz,2012).
6. **RAPIDEZ:** Características de lo que es veloz (Kurtz,2012).
7. **RESPECTO:** Es una emoción positiva relacionada con el acto de respetar; equivale a tener reverencia, estima y distinción hacia un sujeto o artículo (Kurtz,2012).

8. **RESULTADOS:** Hace referencia al resultado, efecto o conclusión de una acción, un proceso, un cálculo, etc.; es decir, a la forma en que finaliza algo (Castillo, 2004).
9. **SERVICIO DESEADO:** Es lo que todo cliente quiere o espera recibir, independientemente de la redundancia, digamos que es una combinación de "podría ser" y "debería ser" (Castillo, 2004).
10. **SERVICIO PERCIBIDO:** Es la evaluación principal que el adquiriente hace sobre el provecho de un artículo, fundamentada en las impresiones de lo que obtiene y lo que entrega (Castillo, 2004).

## 2.4. HIPÓTESIS

### 2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La calidad de serv. se relaciona sig. con la satisf. del usuario en la MDMDB, 2023.

### 2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

- La capacidad de respuesta se relaciona sig. con la satisf. del usuario en la MDMDB, 2023.
- La fiabilidad se relaciona sig. con la satisf. del usuario en la MDMDB, 2023.
- La empatía se relaciona sig. con la satisf. del usuario en la MDMDB, 2023.
- La responsabilidad se relaciona sig. con la satisf. del usuario en la MDMDB, 2023.
- La tangibilidad se relaciona sig. con la satisf. del usuario en la MDMDB, 2023.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE**

Calidad de servicio.

### **2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Satisfacción de los usuarios.

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1  
Operacionalización de variables

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
La calidad de servicio y satisfacción del usuario en la MDMD, 2023	VARIABLE INDEPENDIENTE Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Rapidez de la atención	¿Cree usted que la atención a los usuarios en la municipalidad es rápida?
			Calidad de comunicación	¿Cree usted que los trabajadores que atienden a los usuarios son claros y precisos?
			Calidad de atención	¿Cree usted? que los trabajadores dan confianza al usuario y muestran buena disposición para atenderlo?
		Fiabilidad	Profesionalidad	¿Cree usted que los trabajadores están en el puesto adecuado?
			Interés	¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar sus problemas?
			Cumplimiento de horarios	¿Cree usted que los trabajadores cumplen con el horario de atención?
		Empatía	Amabilidad	¿La atención es amable y respetuosa?
			Atención individualizada	¿Existe atención individualizada por parte de los trabajadores de la municipalidad?
			Interés de la institución Por los usuarios	¿Existe interés de la institución hacia los usuarios?
		Responsabilidad	Mejora continua	¿Considera Ud. ¿Que el proceso de mejora continua ayuda a mejorar la calidad de servicio brindado al usuario en la municipalidad?
			Respeto	¿Cree Ud. ¿Que en la municipalidad se promueve el respeto?
			Puntualidad	¿Existe puntualidad por parte de los trabajadores en la municipalidad?
		Tangibles	Equipos modernos	¿La entidad cuenta con buenos equipos para agilizar el servicio?
			Instalaciones adecuadas	¿La institución cuenta con buena infraestructura y señalización de riesgos?
			Vestimenta adecuada	¿El personal está debidamente uniformado?
Expectativas	Tolerancia	¿Recibe usted el trato que espera en la municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún?		
	Experiencia del servicio	¿Ha observado. que los malos tratos en el pasado ahora han sido cambiados por tratos cordiales?		

<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Satisfacción del usuario	Valor percibido	Frustraciones	¿Se siente frustrado o mal cuando no se solucionan sus pedidos?
		Tiempo de espera	¿Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?
		Trato recibido	¿Usted está satisfecho con el trato que recibe en la municipalidad?
	Calidad técnica	Puntualidad	¿Le incomoda la impuntualidad en los horarios de atención?
		Orientación al usuario	¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad tienen la paciencia y capacidad de orientar en los trámites que realiza?
		Solución de problemas	¿Los problemas que se presentan son solucionados satisfactoriamente?
		Comunicación eficaz	¿Crees usted que existe una comunicación eficaz entre la municipalidad y el usuario?
	Confianza	Ausencia de necesidad	¿Considera que se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por los usuarios?
		Valorización de servicio	¿Considera que el personal valora la confianza de sus usuarios?
		Honestidad	¿Está de acuerdo con la confianza que el personal transmite a sus usuarios?
	Calidad Funcional	Solución de quejas	¿El personal de esta Municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus quejas?
		Servicio recibido	¿En esta Municipalidad se le da el servicio que usted espera?
		Conocimiento de intereses y necesidades	¿El personal de esta Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de análisis según Lozada (2014) fue del tipo aplicada porque va a apoyar a producir entendimientos aplicativos de forma inmediata a los contratiempos que tiene la población o territorio productivo, se apoya en los descubrimientos de la indagación básica para ser esmerado en su progreso.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

Hernández (2014) indica que se utilizó un enfoque cuantitativo al recolectar datos para probar una hipótesis mediante mediciones numéricas y análisis estadísticos.

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

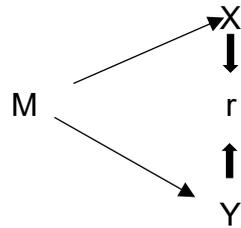
Este análisis se clasificó como descriptivo-correlacional. La parte descriptiva se centró en detallar los dominios, particularidades y rasgos de individuos, asociaciones, agrupaciones, transformaciones, propósitos u otros fenómenos analizados (Hernández, 2014). Por otro lado, el aspecto correlacional se orientó a comprender el vínculo o escalón de alianza entre dos o más pensamientos, condiciones o variantes en un prototipo o entorno característico (Hernández, 2014).

##### **3.1.3. DISEÑO**

Este análisis se llevó a adelante con un diseño no experimental transeccional. Fue no experimental porque se consumó sin alterar reflexivamente los elementos, restringiéndose a detectar los sucesos en su entorno orgánico para su análisis (Hernández, 2014). Además, fue transeccional porque se recopilaron datos en un solo momento (Hernández, 2014)

El propósito de este estudio fue recopilar antecedentes en un instante dado.

El esbozo es el consecutivo:



Donde:

X= Calidad de serv.

Y= Satisf. del usuario

M= Muestra

r = Relación.

En esta instancia se observa la muestra (M) y el impacto de la variable X, en este caso, la cualidad del serv., sobre la variable Y, que es la satisf. del cliente. En este contexto, la variable X actúa como el factor causante, mientras que la variable Y representa el efecto del problema.

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

En este estudio, la población estuvo compuesta por los beneficiarios del Municipio de MDB, 2023. La muestra se concretó utilizando la posterior ecuación:

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

Donde:

**n** = Tamaño de la muestra

**N** = Universo poblacional

**p** = Prob. de aciertos

**q** = Prob. de fracasos

**Z** = Niv. de confianza

**E** = Niv. de precisión

**Tabla 2**  
*Datos de libro de registro*

LIBRO DE REGISTROS	
MESES	NUMERO DE PERSONAS
ENERO	386
FEBRERO	380
MARZO	372
ABRIL	361
MAYO	348
JUNIO	351
<b>TOTAL</b>	<b>2198</b>

### 3.2.2. MUESTRA

La población de este análisis se calculó en 2198 personas, lo que representa un promedio de 366 personas por mes (18 años y mayores), como se muestra en la Tabla 2; quienes visitan la municipalidad con mayor frecuencia, por lo que se consideró una muestra de 328 beneficiarios, de acuerdo con la expresión, que residen en la zona y realizan sus trámites en el Municipio.

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * 2198}{(0.05)^2 (2198 - 1) + (0.5) * (0.5) * (1.96)^2}$$

$$n = 327.133 = 328 \text{ usuarios}$$

A raíz de nuestra muestra inicial hallamos la muestra ajustada basado en la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{n}{1 + (n-1) / N}$$

Dónde:  $n_0$  es la muestra ajustada,  $n$  es la muestra inicial y  $N$  es la población. Operemos:

$$n_0 = \frac{328}{1 + (328 - 1) / 2198}$$

$$n_0 = 165$$

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Según Tamayo (2008), la encuesta es un instrumento que nos proporciona resoluciones a los obstáculos relacionados con situaciones específicas y variables. Esto se logra mediante la recolección sistemática de datos procesados de acuerdo con un esquema formalmente planificado, garantizando la precisión de la investigación. Asimismo, Tamayo (2008), el cuestionario aborda las facetas claves del enigma que se consideran elementales, permitiendo identificar ciertos inconvenientes prioritarios y representar de manera axiomática los datos esenciales, además de simplificar el asunto de análisis. Para la presente indagación, se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento.

#### **3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS**

En esta preparación, se empleó el editor de escrito WORD para elaborar las tablas y figuras del reporte conclusivo de la tesis, presentando todos los productos de manera clara y estructurada para asegurar una visualización ordenada del texto.

#### **3.3.3. PARA LA ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

En esta preparación, se empleó la estadística básica como método para el análisis y desenlace de los datos, empleando herramientas específicas tal como la aplicación Excel y el SPSS.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

- **RESULTADO DE LAS ENCUESTAS**

**Tabla 3**

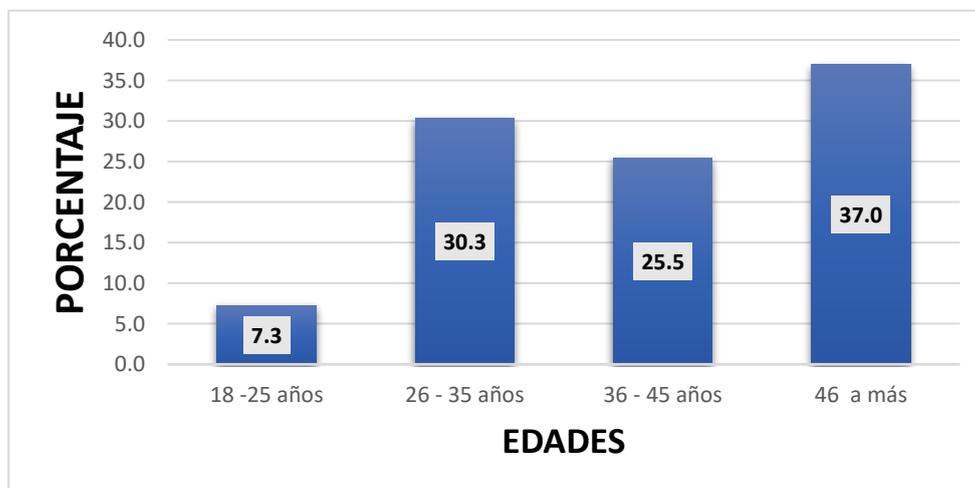
*Edad de los usuarios de la MDMDB*

	Opción (años)	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulados
	18 -25	12	7.3	7.3	7.3
Válido	26 - 35	50	30.3	30.3	37.6
	36 - 45	42	25.5	25.5	63.0
	46 a más	61	37.0	37.0	100.0
	Total	165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.

**Figura 1**

*Edad de los usuarios de la MDMDB*



*Fuente.* tabla 3.

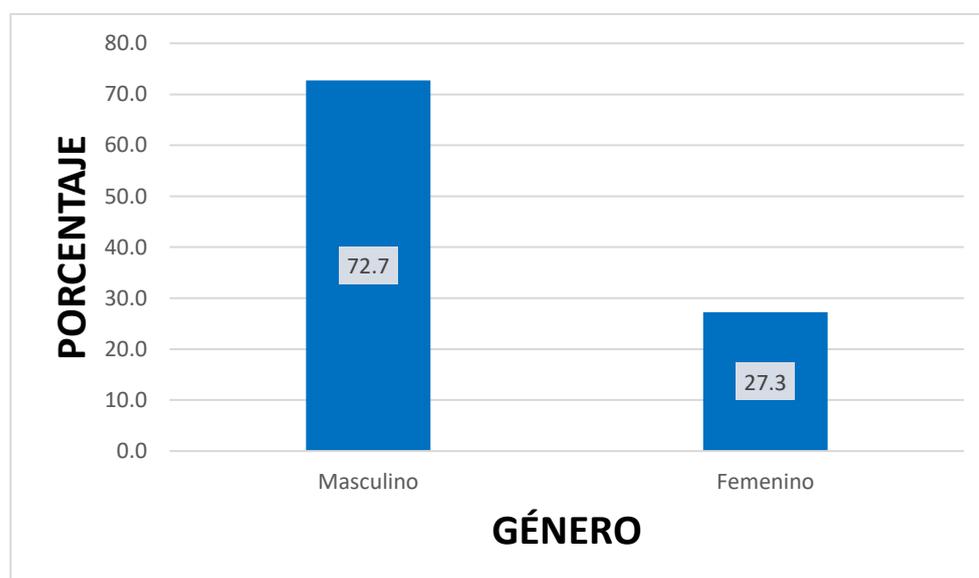
**INTERPRETACIÓN:** Según la tabla 3, entre los 165 usuarios, el 37,00% tiene 46 años o más, el 30,30% está en el rango de 26 a 45 años, el 25,50% se encuentra en el rango de 36 a 45 años, y el 7,30% está en el rango de 18 a 25 años. Esto indica que los jóvenes de 18 a 25 años son los que menos realizan trámites, solicitudes, reclamos y consultas.

**Tabla 4**  
*Género de los usuarios de la MDMDB*

Opción	Frecuent e	Porcentua l	Porcentua l válido	Porcentual acumulado s
Masculino	120	72.7	72.7	72.7
Válido Femenino	45	27.3	27.3	100.0
Total	165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.

**Figura 2**  
*Género de los usuarios de la MDMDB*



*Fuente.* tabla 4.

**INTERPRETACIÓN:** De los usuarios encuestados, el 72,70% son hombres y el 27,30% son mujeres. Esto sugiere que los hombres se dirigen con mayor frecuencia a la institución presentar quejas, solicitar información y realizar solicitudes, mientras que las damas tienden a asistir con mayor frecuencia a las reuniones y eventos organizados por la municipalidad.

#### 4.1.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

- **CALIDAD DE SERVICIO**

**Tabla 5**

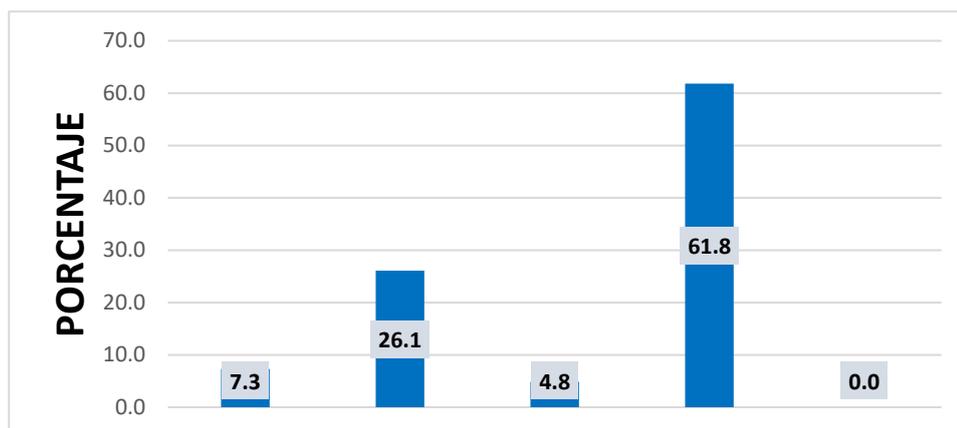
*¿Cree Ud. que los asalariados están en la posición idónea?*

	Opción	Frecuent e	Porcentua l	Porcentua l válido	Porcentual acumulad o
	Completamente en desacorde	12	7.3	7.3	7.3
	En desacorde	43	26.1	26.1	33.3
Válido	Ni de acorde, ni en desacorde	8	4.8	4.8	38.2
	De acorde	102	61.8	61.8	100.0
	Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
	Total	165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.

**Figura 3**

*Cree Ud. que los asalariados están en la posición idónea*



*Fuente.* tabla 5

**INTERPRETACIÓN:** En la Municipalidad se evidenció que el 61.80 % de encuestados indican que se encuentra “de acuerdo” mientras que el 26.10% están “en desacuerdo”, el 7.30% están “completamente en desacuerdo” y el 4.80% están “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”; es decir la mayoría menciona que los trabajadores están en los puestos adecuados y por lo tanto conocen muy bien sus funciones y entorno de trabajo, cuentan con habilidades y sobre todo se evidencia que la municipalidad recluta, selecciona, capacita y evalúa a sus trabajadores.

**Tabla 6**

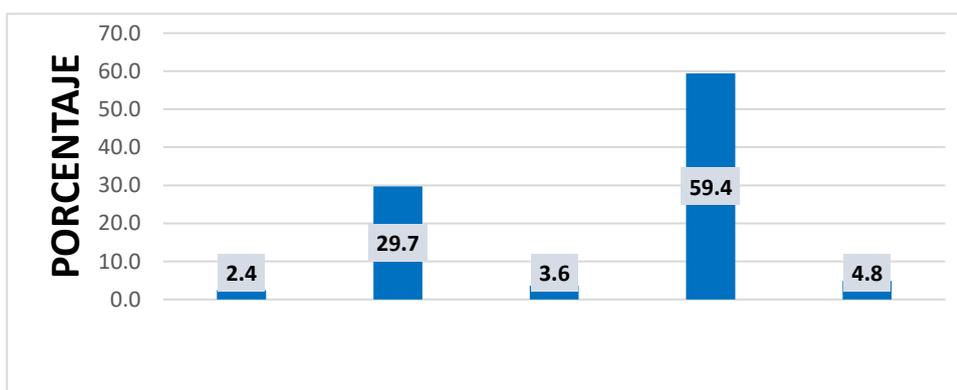
*¿Los asalariados del gobierno local exhiben un auténtico interés en resolver inconvenientes?*

Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulados
Completamente en desacorde	4	2.4	2.4	2.4
En desacorde	49	29.7	29.7	32.1
Válido Ni de acorde, ni en desacorde	6	3.6	3.6	35.8
De acorde	98	59.4	59.4	95.2
Completamente de acorde	8	4.8	4.8	100.0
Total	165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.

**Figura 4**

*Los asalariados del gobierno local exhiben un auténtico interés en resolver inconvenientes*

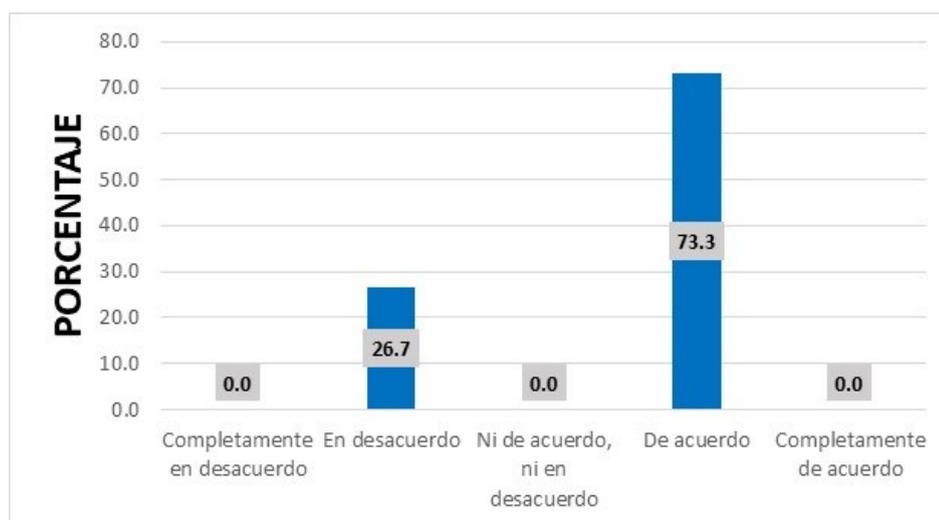


*Fuente.* tabla 6.

**INTERPRETACIÓN:** Según la tabla 6, el 59,40% de los encuestados respondieron "de acuerdo", el 29,70% están "en desacuerdo", el 4,80% se declararon "completamente de acuerdo", el 3,60% se manifestaron "ni de acorde ni en desacorde", y el 2,40% están "completamente en desacorde". Los productos muestran que la superioridad de los sondeados está de acuerdo en que los servidores muestran un genuino afecto por solucionar los contratiempos de los usuarios, lo cual se atribuye a un buen clima laboral.

**Tabla 7***¿Cree Ud. que los asalariados se adhieren con la franja horaria de atención?*

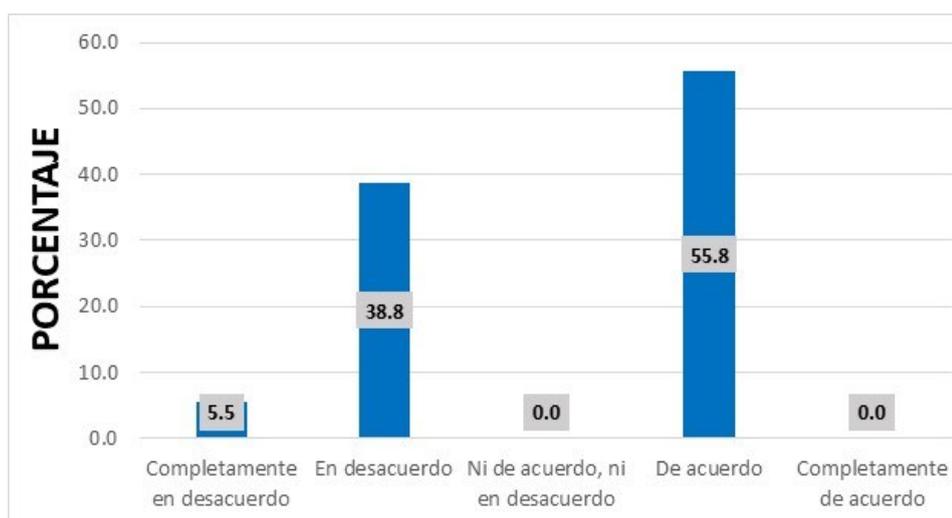
Opción		Frecuent e	Porcentu al	Porcentu al válido	Porcentual acumulad o
Completamente en desacorde		0	0.0	0.0	0.0
En desacorde		44	26.7	26.7	26.7
Válido	Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	26.7
De acorde		121	73.3	73.3	100.0
Completamente de acorde		0	0.0	0.0	100.0
Total		165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.**Figura 5***Cree Ud. que los asalariados se adhieren con la franja horaria de atención**Fuente.* tabla 7.

**INTERPRETACIÓN:** Los productos exponen que el 73,30% de los sondeados están "de acuerdo" en que los funcionarios ejecutan con la jornada de atención, mientras que el 26,70% están "en desacuerdo". Esto sugiere que en la institución se respeta el horario de atención, se cumplen las normas y los funcionarios muestran un compromiso laboral.

**Tabla 8***¿Cree Ud. que la consideración a los asalariados del gobierno local es ágil?*

Opción	Frecuent e	Porcentua l	Porcentua l válido	Porcentual acumulad o
Completamente en desacorde	9	5.5	5.5	5.5
En desacorde	64	38.8	38.8	44.2
Válido Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	44.2
De acorde	92	55.8	55.8	100.0
Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
Total	165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.**Figura 6***Cree Ud. que la consideración a los asalariados del gobierno local es ágil**Fuente.* tabla 8.

**INTERPRETACIÓN:** En conformidad con la tabla 8 se examina que el 55,80% respondieron que están “de acuerdo”, el 38,80% respondieron “en desacorde” y el 5,50% respondieron que están “completamente en desacorde”; con estos productos podemos mencionar que la generalidad menciona que están de acuerdo que el interés de los miembros es ágil.

**Tabla 9**

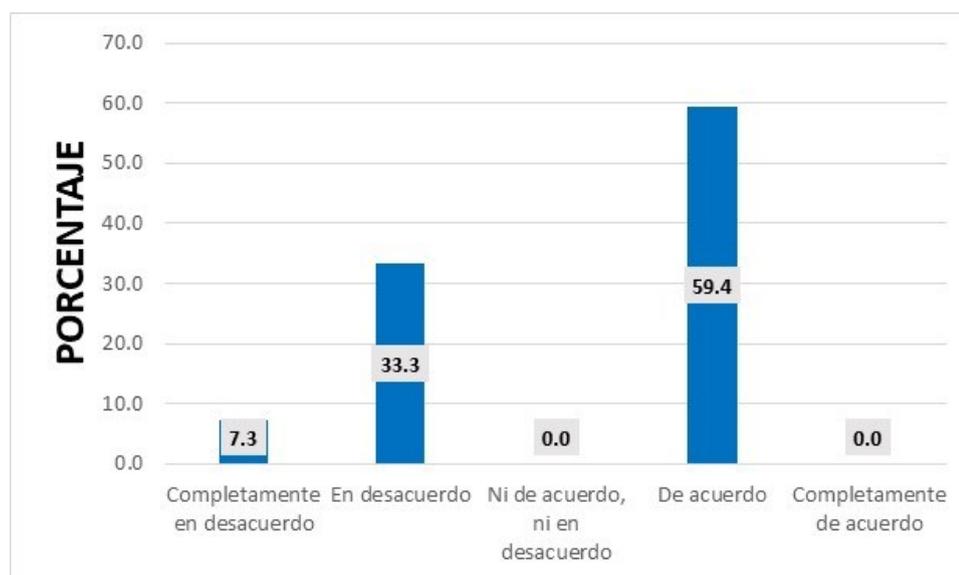
*¿Cree Ud. que los asalariados que asisten a los consumidores son transparentes y concretos?*

	Opción	Frecuent e	Porcentu al	Porcentu al válido	Porcentual acumulad os
	Completamente en desacorde	12	7.3	7.3	7.3
	En desacorde	55	33.3	33.3	40.6
Válid o	Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	40.6
	De acorde	98	59.4	59.4	100.0
	Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
	Total	165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.

**Figura 7**

*Cree Ud. que los asalariados que asisten a los consumidores son transparentes y concretos*



*Fuente.* tabla 9.

**INTERPRETACIÓN:** Entre los respondientes, el 59,40% expresa que está "de acuerdo" en que los trabajadores son claros y precisos en su atención, mientras que el 33,30% está "en desacuerdo" y el 7,30% se declara "completamente en desacorde". Estos resultados indican que casi todos los usuarios coinciden en que la atención proporcionada es clara y precisa.

**Tabla 10**

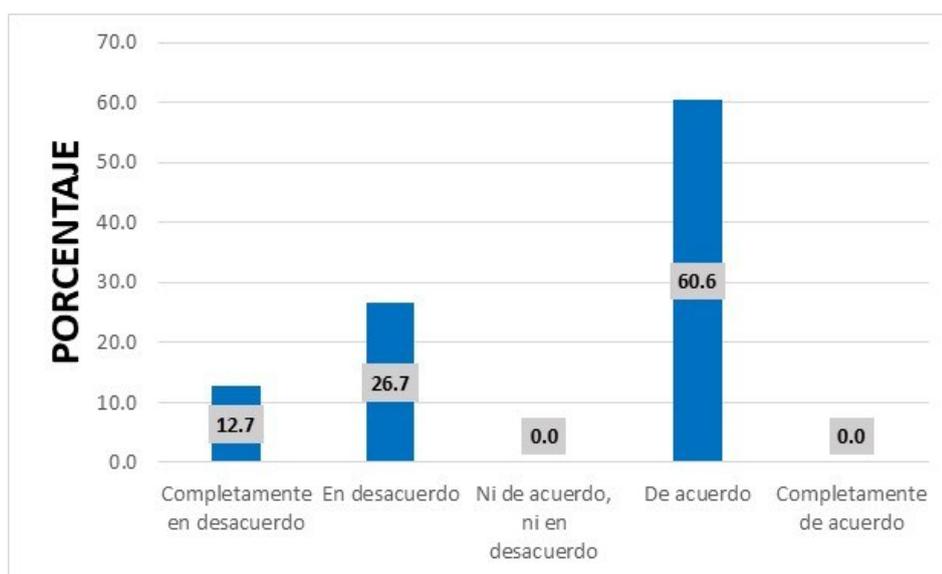
*¿Cree Ud. que los asalariados dan certeza al consumidor y exhiben buena actitud para asistirlo?*

Opción	Frecuent e	Porcentua l	Porcentua l válido	Porcentual acumulad o s
Completamente en desacorde	21	12.7	12.7	12.7
En desacorde	44	26.7	26.7	39.4
Válido Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	39.4
De acorde	100	60.6	60.6	100.0
Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
Total	165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.

**Figura 8**

*Cree Ud. que los asalariados dan certeza al consumidor y exhiben buena actitud para asistirlo*



*Fuente.* tabla 10.

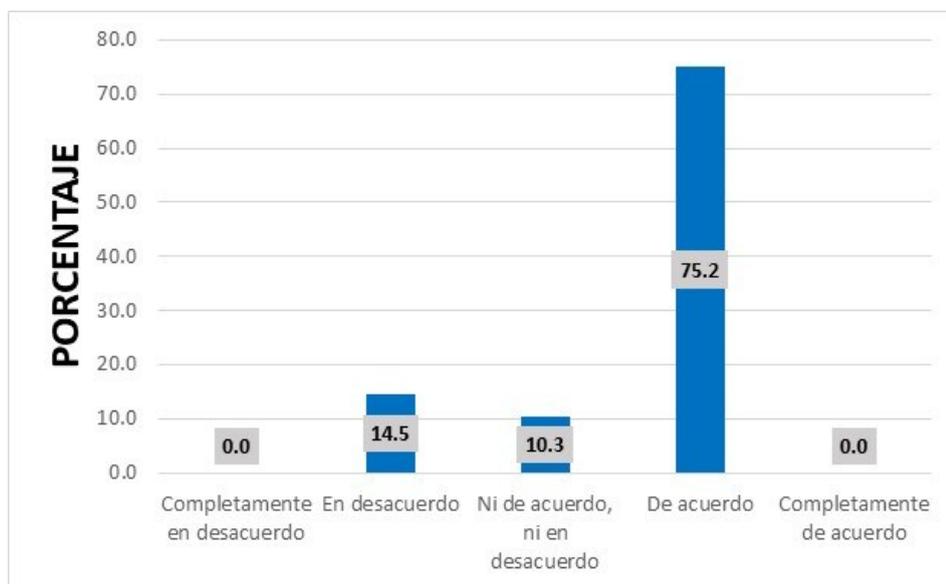
**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con la tabla 10 se observa que el 60,60% respondieron que están “de acuerdo”, el 26,70% respondieron estar “en desacuerdo”, y el 12,70% respondieron estar “completamente en desacuerdo”; este resultado sugiere que los usuarios confían en los trabajadores de la institución debido al buen desempeño que están demostrando en su labor.

**Tabla 11**  
*¿La atención es amable y respetuosa?*

	Opción	Frecuent e	Porcentu al	Porcentu al válido	Porcentual acumulad o
	Completamente en desacorde	0	0.0	0.0	0.0
	En desacorde	24	14.5	14.5	14.5
Válido	Ni de acorde, ni en desacorde	17	10.3	10.3	24.8
	De acorde	124	75.2	75.2	100.0
	Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
	Total	165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.

**Figura 9**  
*La atención es amable y respetuosa*

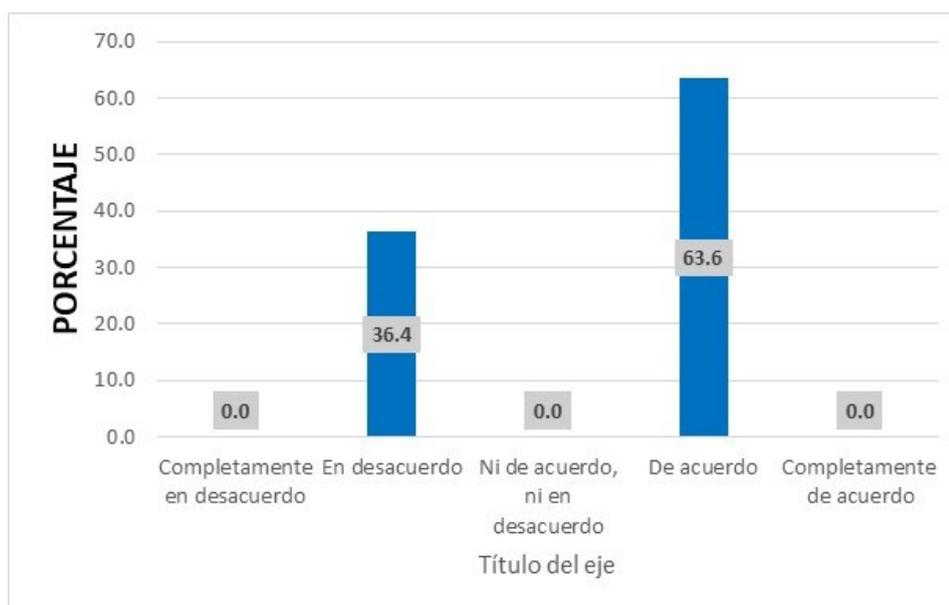


*Fuente.* tabla 11.

**INTERPRETACIÓN:** De los respondientes el 75.20 % indica que se encuentran “de acuerdo” con el trato amable y respetuoso de los trabajadores; mientras que el 14.50% menciona que están “en desacuerdo” y el 10.30% mencionan que están “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

**Tabla 12***¿Existe atención individualizada por parte de los laborantes del gobierno local?*

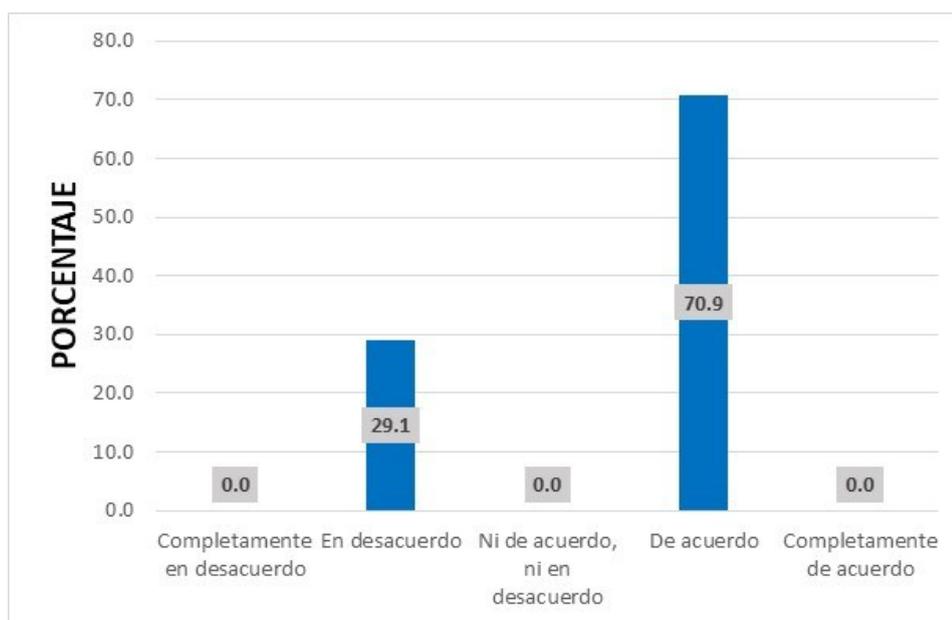
Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulados
Completamente en desacorde	0	0.0	0.0	0.0
En desacorde	60	36.4	36.4	36.4
Válido Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	36.4
De acorde	105	63.6	63.6	100.0
Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
Total	165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.**Figura 10***Existe atención individualizada por parte de los trabajadores de la municipalidad**Fuente.* tabla 12.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con la tabla 12 se percibe que el 63,60% respondieron que están “de acuerdo” que existe atención singular por parte de los laborantes de la municipalidad mientras que el 36,40% respondieron que están “en desacuerdo”, en otras palabras, según estos resultados, los encuestados señalan que la institución asigna empleados para ofrecer atención personalizada.

**Tabla 13***¿Existe interés de la institución hacia los usuarios?*

Opción		Frecuent e	Porcentua l	Porcentua l válido	Porcentual acumulad o
Completamente en desacorde		0	0.0	0.0	0.0
En desacorde		48	29.1	29.1	29.1
Válido	Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	29.1
De acorde		117	70.9	70.9	100.0
Completamente de acorde		0	0.0	0.0	100.0
Total		165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.**Figura 11***Existe interés de la institución hacia los usuarios**Fuente.* tabla 13.

**INTERPRETACIÓN:** En la Tabla 13 se muestra que el 70,90% de los encuestados está "de acorde" en que los servidores demostraron un verdadero interés en resolver sus problemas, mientras que el 29,10% está "en desacuerdo".

**Tabla 14**

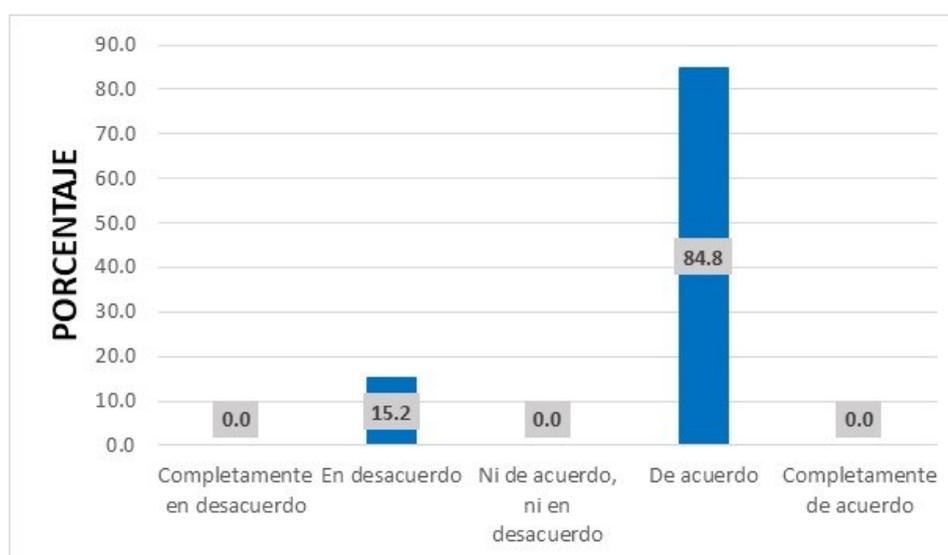
Considera Ud. ¿Qué el proceso de mejora continua ayuda a perfeccionar la excelencia del beneficio brindado al usuario en el gobierno local?

Opción	Frecuent e	Porcentua l	Porcentua l válido	Porcentual acumulad o
Completamente en desacorde	0	0.0	0.0	0.0
En desacorde	25	15.2	15.2	15.2
Válido Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	15.2
De acorde	140	84.8	84.8	100.0
Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
Total	165	100	100	

Nota. Encuesta, 2023.

**Figura 12**

Considera Ud. ¿Qué el proceso de mejora continua ayuda a perfeccionar la excelencia del beneficio brindado al usuario en el gobierno local

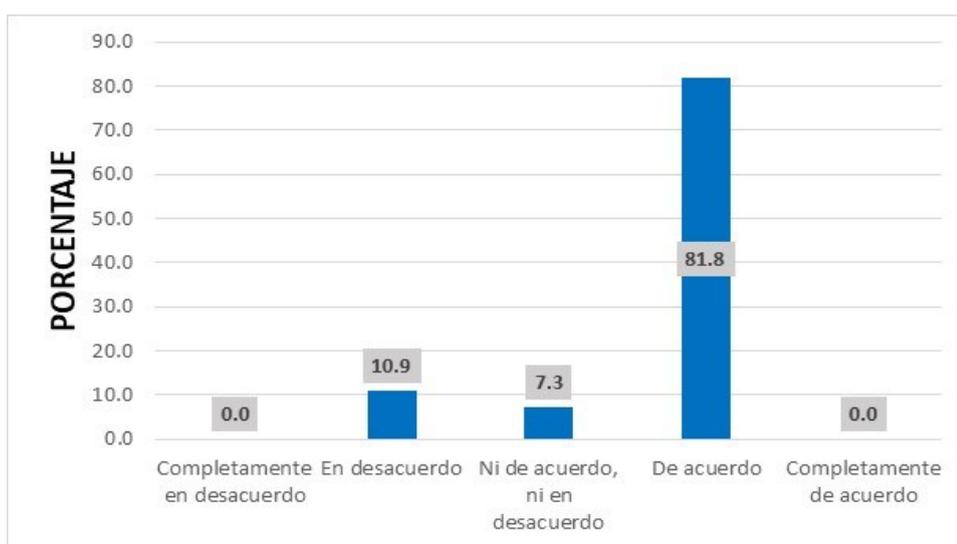


Fuente. tabla 14.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con la tabla 14 se percibe que el 84,80% respondieron que se encuentran “de acuerdo” mientras que el 15,20% respondieron que están “en desacuerdo” que el proceso de progreso incesante ayuda a renovar la calidad de serv. brindado al beneficiario en el organismo.

**Tabla 15***Cree Ud. ¿Qué en la municipalidad se promueve el respeto?*

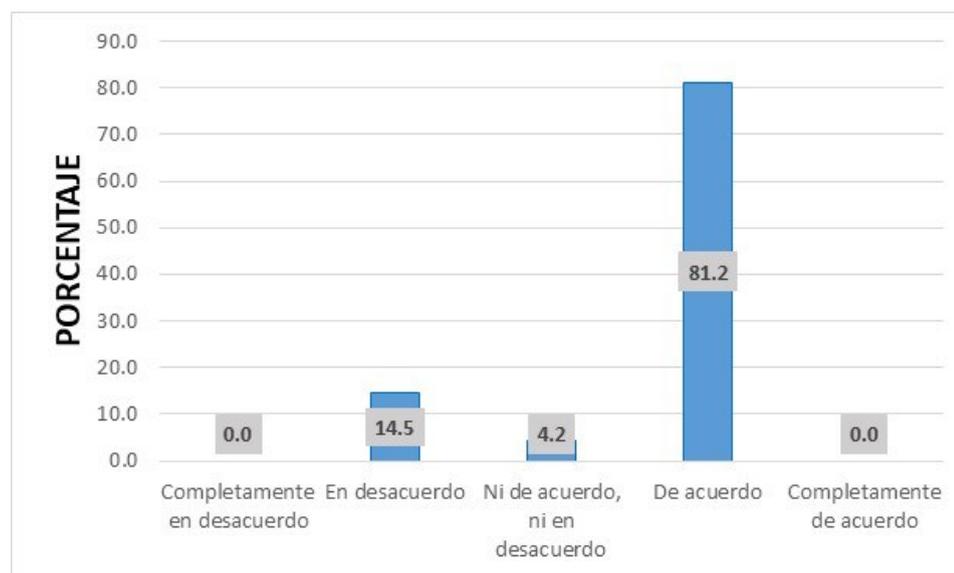
Opción	Frecuent e	Porcentu al	Porcentu al válido	Porcentual acumulado s
Completamente en desacorde	0	0.0	0.0	0.0
En desacorde	18	10.9	10.9	10.9
Válido Ni de acorde, ni en desacorde	12	7.3	7.3	18.2
De acorde	135	81.8	81.8	100.0
Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
Total	165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.**Figura 13***Cree Ud. Qué en la municipalidad se promueve el respeto**Fuente.* tabla 15.

**INTERPRETACIÓN:** Entre los respondientes, el 81,80% afirma estar "de acuerdo" en que los trabajadores de la municipalidad muestran respeto, mientras que el 10,90% está "en desacuerdo" y el 7,30% se declara "ni de acuerdo ni en desacuerdo". Esto indica que los usuarios fueron atendidos con respeto en la municipalidad, debido a que la mayoría de los empleados tienen estudios secundarios completos y superiores, lo que se refleja en su trato hacia los usuarios.

**Tabla 16***¿Existe puntualidad por parte de los laborantes en el gobierno local?*

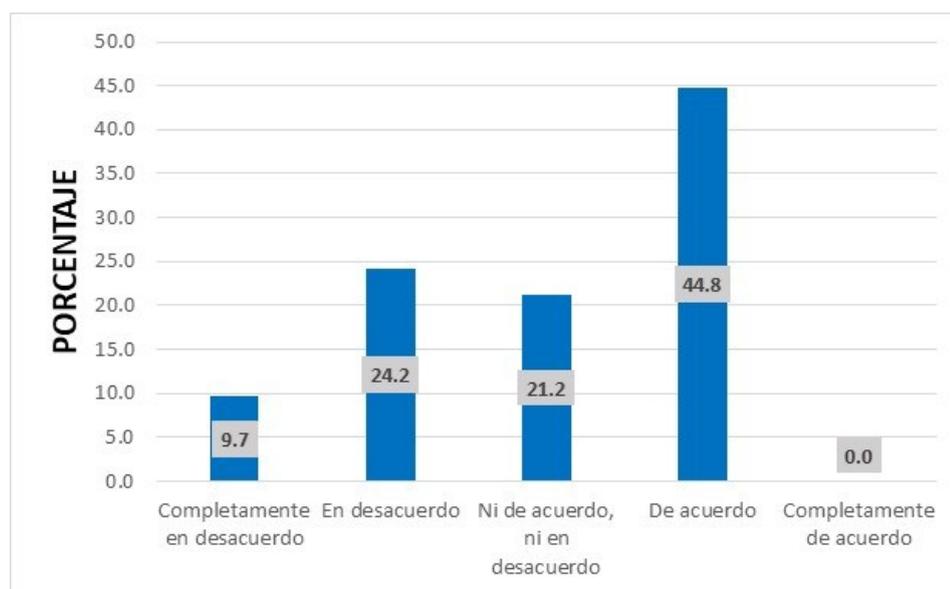
	Opción	Frecuent e	Porcentu al	Porcentu al válido	Porcentual acumulad o
	Completamente en desacorde	0	0.0	0.0	0.0
	En desacorde	24	14.5	14.5	14.5
Válido	Ni de acorde, ni en desacorde	7	4.2	4.2	18.8
	De acorde	134	81.2	81.2	100.0
	Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
	Total	165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.**Figura 14***Existe puntualidad por parte de los laborantes en el gobierno local**Fuente.* tabla 16.

**INTERPRETACIÓN:** De los efectos se examina que el 81,20% de los miembros está "de acuerdo" en que los funcionarios son puntuales, mientras que el 14,50% está "en desacuerdo" y otro 14,50% se encuentra "ni de acuerdo ni en desacorde". Estos productos señalan que la mayor parte de los asignados consideran que los laborantes cumplen con la puntualidad, lo cual se debe a que se deben respetar los horarios de entrada y salida, y se aplican sanciones en caso de incumplimiento.

**Tabla 17***¿El gobierno local cuenta con buenos para agilizar la atención?*

Opción	Frecuent e	Porcentu al	Porcentu al válido	Porcentual acumulado s
Completamente en desacorde	16	9.7	9.7	9.7
En desacorde	40	24.2	24.2	33.9
Válido Ni de acorde, ni en desacorde	35	21.2	21.2	55.2
De acorde	74	44.8	44.8	100.0
Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
Total	165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.**Figura 15***El gobierno local cuenta con buenos para agilizar la atención**Fuente.* tabla 17.

**INTERPRETACIÓN:** Según el gráfico, el 44,80% afirma estar "de acuerdo" en que la municipalidad dispone de buenos equipos para agilizar el servicio. El 24,20% está "en desacuerdo", el 21,20% se declara "ni de acuerdo ni en desacuerdo", y solo el 9,70% está "completamente en desacuerdo".

**Tabla 18**

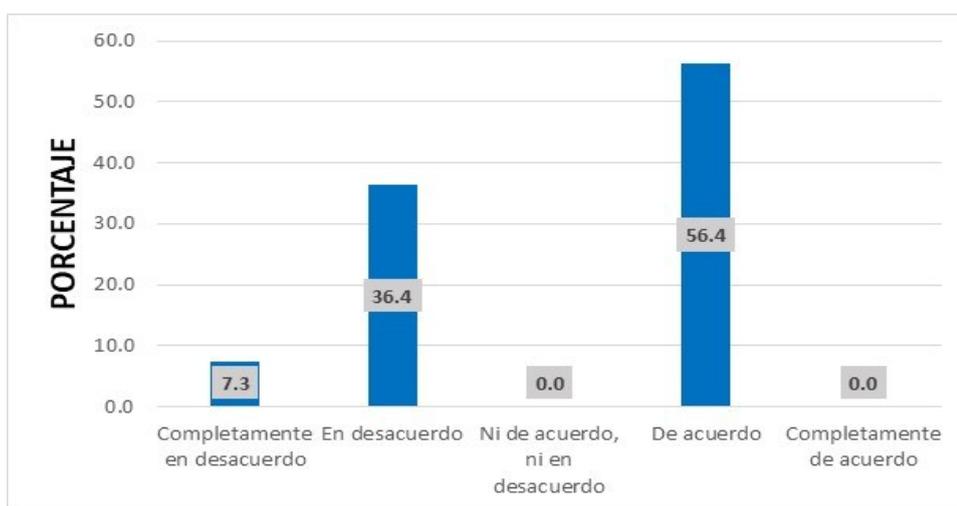
*¿El gobierno local cuenta con excelente servicios básicos y demarcación de amenazas?*

	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulados
	Completamente en desacorde	12	7.3	7.3	7.3
	En desacorde	60	36.4	36.4	43.6
Válido	Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	43.6
	De acorde	93	56.4	56.4	100.0
	Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
	Total	165	100	100	

Nota. Encuesta, 2023.

**Figura 16**

*El gobierno local cuenta con excelente servicios básicos y demarcación de amenazas*

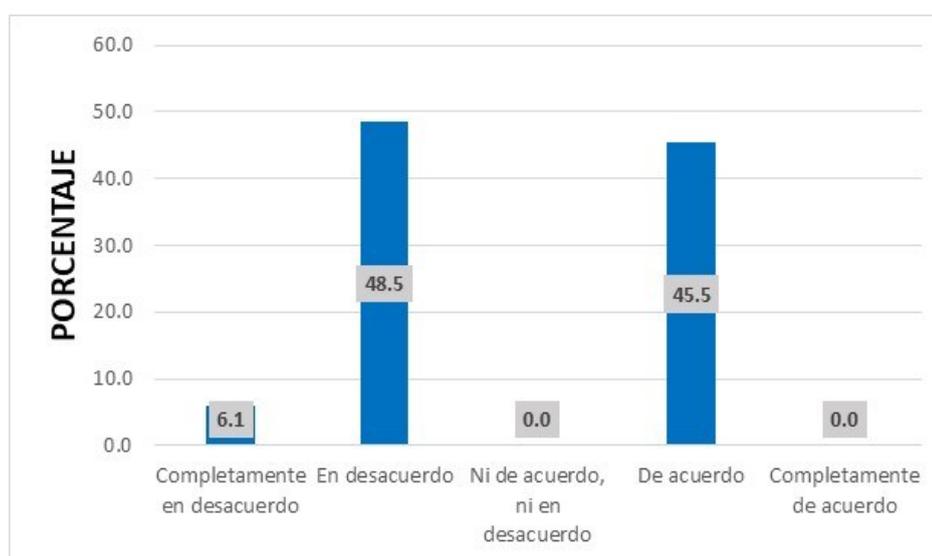


Fuente. tabla 18.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con la tabla 18 se ilustra que el 56,40% respondieron que están “de acuerdo” que la municipalidad cuenta con buen equipamiento y marcado de riesgos, el 36,40%, respondieron que están “en desacuerdo” y el 7,30% respondieron que están “completamente en desacuerdo”, apreciando estos productos podemos ver que la mayoría de estudiados manifiestan que están de acuerdo que la municipalidad tiene buena infraestructura y señalización con el cual pueden desarrollar mejor su trabajo.

**Tabla 19***¿Los asalariados están apropiadamente uniformizado?*

Opción		Frecuent e	Porcentua l	Porcentua l válido	Porcentual acumulad o
Completamente en desacorde		10	6.1	6.1	6.1
En desacorde		80	48.5	48.5	54.5
Válido	Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	54.5
	De acorde	75	45.5	45.5	100.0
Completamente de acorde		0	0.0	0.0	100.0
Total		165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.**Figura 17***Los asalariados están apropiadamente uniformizados**Fuente.* tabla 19.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con la tabla 19 se contempla que el 48.50% reaccionaron que están “en desacuerdo”, el 45.50% respondieron que están “de acorde” y por último el 6,10% respondieron estar “completamente en desacorde”, con estos resultados podemos observar que la mayoría indica que el personal no está debidamente uniformado.

#### 4.1.2. VARIABLE DEPENDIENTE

- **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**Tabla 20**

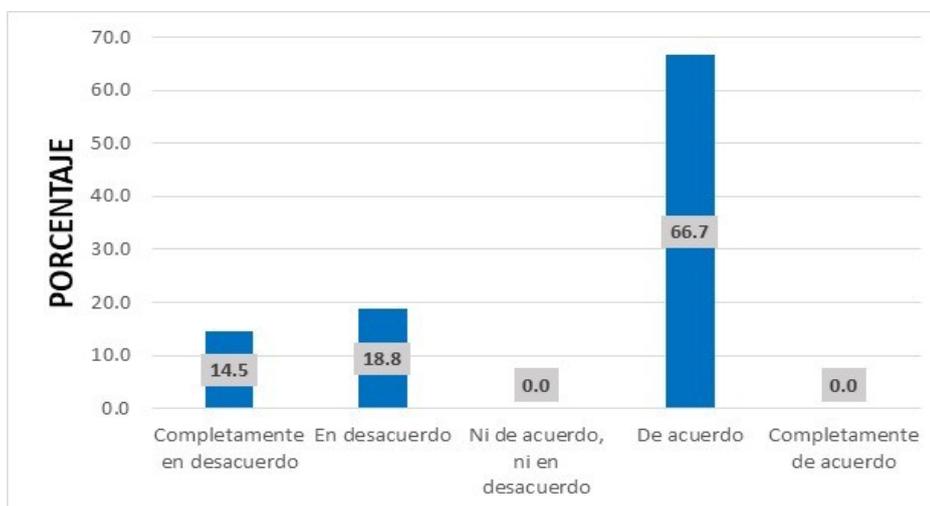
*¿Adquiere Ud. la consideración que espera en el gobierno local distrital de Mariano Dámaso Beraún?*

	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulados
	Completamente en desacorde	24	14.5	14.5	14.5
	En desacorde	31	18.8	18.8	33.3
Válido	Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	33.3
	De acorde	110	66.7	66.7	100.0
	Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
	Total	165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.

**Figura 18**

*Adquiere Ud. la consideración que espera en el gobierno local distrital de Mariano Dámaso Beraún*



*Fuente.* tabla 20.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con la tabla 20 se contempla que el 66,70% respondieron que están “de acuerdo”, el 18,80% respondieron que están “en desacorde” y el 14,50% respondieron estar “completamente en desacorde”; lo cual advierte que en la municipalidad distrital de MDMDDB se asumir una atención adecuada de parte de los laborantes.

**Tabla 21**

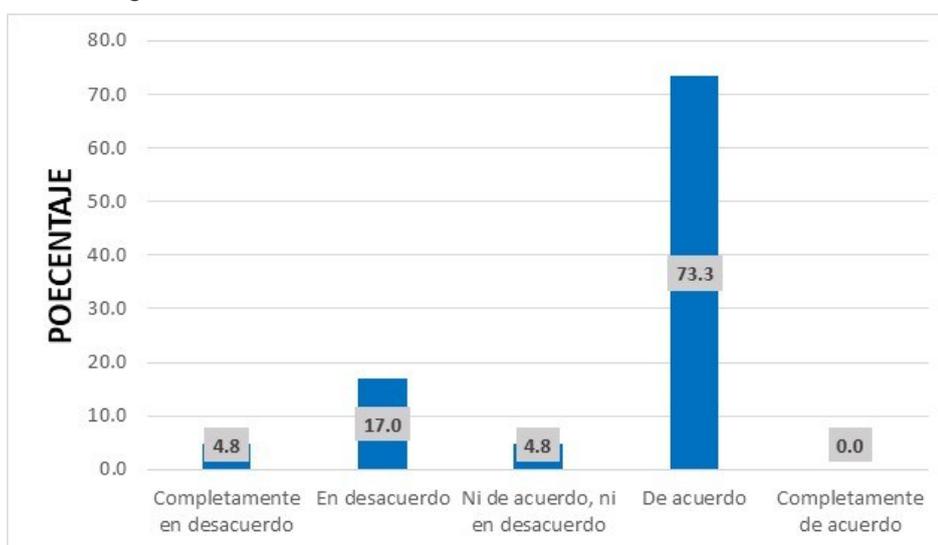
*¿Ha examinado que la negativa atención en el precedente ahora ha sido modificada por tratos agradables?*

	Opción	Frecuent e	Porcentu al	Porcentu al válido	Porcentual acumulado s
	Completamente en desacorde	8	4.8	4.8	4.8
	En desacorde	28	17.0	17.0	21.8
Válido	Ni de acorde, ni en desacorde	8	4.8	4.8	26.7
	De acorde	121	73.3	73.3	100.0
	Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
	Total	165	100	100	

Nota. Encuesta, 2023.

**Figura 19**

*Ha examinado que la negativa atención en el precedente ahora ha sido modificada por tratos agradables*



Fuente. tabla 21.

**INTERPRETACIÓN:** Los resultados muestran que el 73,30% está "de acuerdo", el 17,00% está "en desacorde", y el 4,80% está "completamente en desacorde", mientras que una proporción menor está "ni de acorde ni en desacorde". Esto sugiere que los malos tratos han sido reemplazados por tratos cordiales, debido a la capacitación de los trabajadores para ayudar a mejorar la atención al usuario.

**Tabla 22**

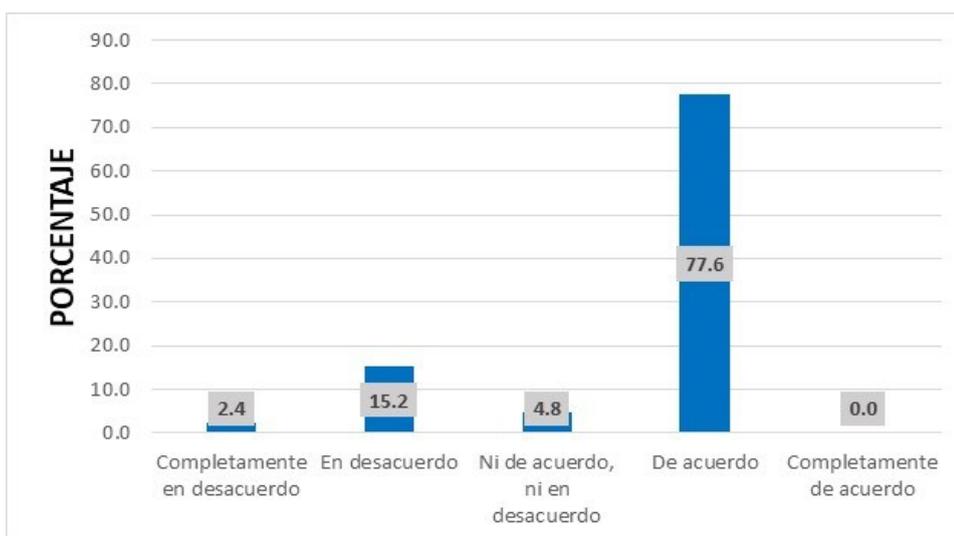
*¿Percibe desilusión o mal cuando no se remedian sus requerimientos como usted lo espera?*

Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulados
Completamente en desacorde	4	2.4	2.4	2.4
En desacorde	25	15.2	15.2	17.6
Válido Ni de acorde, ni en desacorde	8	4.8	4.8	22.4
De acorde	128	77.6	77.6	100.0
Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
Total	165	100	100	

Nota. Encuesta, 2023.

**Figura 20**

*Percibe desilusión o mal cuando no se remedian sus requerimientos como usted lo espera*

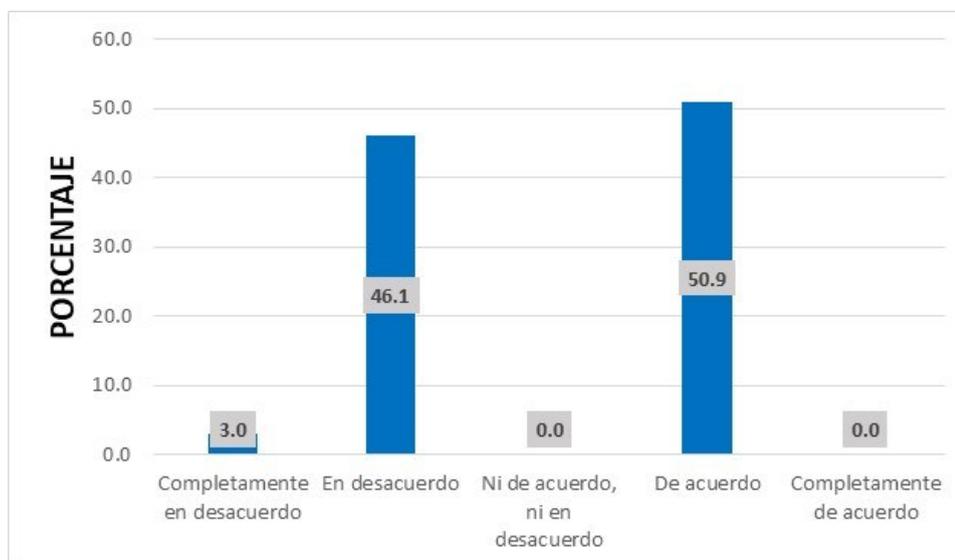


Fuente. tabla 22.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con la tabla 22 se contempla que el 77,60% replicaron que están “de acorde”, el 15,20% replicaron que están “en desacorde”, el 4,80% replicaron estar “ni de acorde, ni en desacorde” y el 2,40% respondieron estar “completamente en desacuerdo”, con estos resultados podemos observar que los usuarios se sienten frustrados cuando no se resuelven sus peticiones como ellos esperan.

**Tabla 23***¿Cree Ud. que el intervalo de espera para ser servido es el apropiado?*

Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulados
Completamente en desacorde	5	3.0	3.0	3.0
En desacorde	76	46.1	46.1	49.1
Válido Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	49.1
De acorde	84	50.9	50.9	100.0
Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
Total	165	100	100	

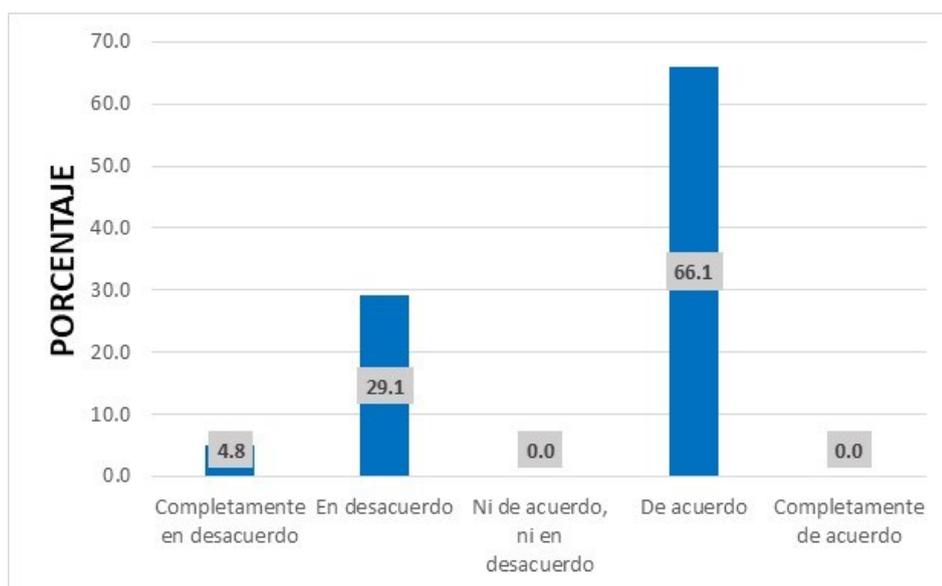
*Nota.* Encuesta, 2023**Figura 21***Cree Ud. que el intervalo de espera para ser servido es el apropiado**Fuente* tabla 23.

**INTERPRETACIÓN:** En la Municipalidad, se observó que el 50,90% de la población encuestada está "de acorde", mientras que el 46,10% está "en desacorde" y el 3,00% está "completamente en desacuerdo".

**Tabla 24***¿Ud. está complacido con la negociación que recibe en el gobierno local?*

Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulados
Completamente en desacorde	8	4.8	4.8	4.8
En desacorde	48	29.1	29.1	33.9
Válido Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	33.9
De acorde	109	66.1	66.1	100.0
Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
Total	165	100	100	

Nota. Encuesta, 2023

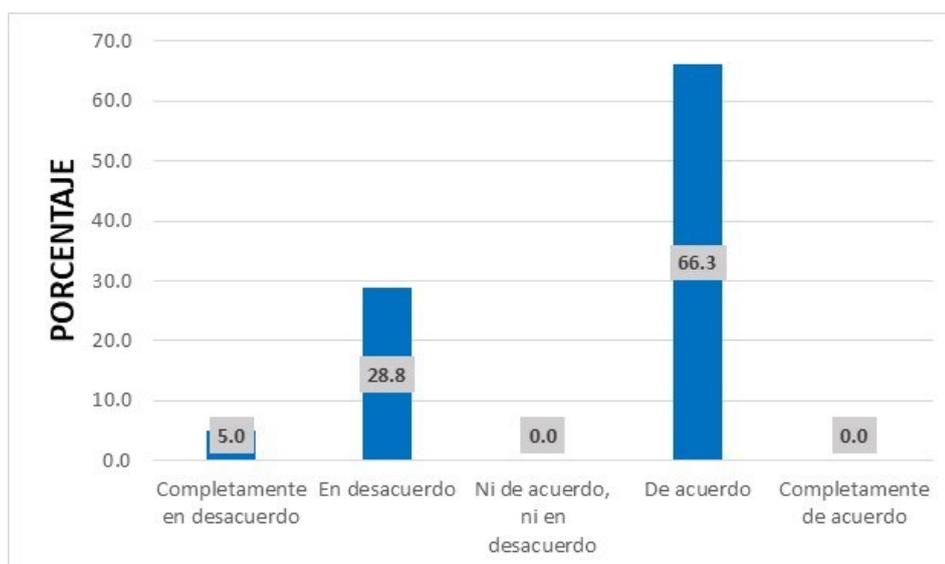
**Figura 22***Ud. está complacido con la negociación que recibe en el gobierno local*

Fuente. tabla 24.

**INTERPRETACIÓN:** En la Municipalidad, se observó que el 66,10% de los encuestados está "de acorde", mientras que el 29,10% está "en desacorde" y el 4,80% está "completamente en desacorde". Esto sugiere que la mayoría de los beneficiarios están complacidos con el pacto recibido por parte del personal de la municipalidad.

**Tabla 25***¿Le molesta el retraso en el intervalo de atención?*

	Opción	Frecuent e	Porcentu al	Porcentu al válido	Porcentual acumulad o
	Completamente en desacorde	8	5.0	5.0	5.0
	En desacorde	46	28.8	28.8	33.8
Válido	Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	33.8
	De acorde	106	66.3	66.3	100.0
	Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
	Total	160	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.**Figura 23***Le molesta el retraso en el intervalo de atención**Fuente.* tabla 25.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con la tabla 25 se contempla que el 66,30% respondieron que están “de acuerdo”, el 28,80% respondieron estar “en desacuerdo” y el 5,0% respondieron que se encuentran “completamente en desacuerdo”, estos resultados sugieren que a los usuarios les molesta la inexactitud en la jornada de atención, ya que esta situación afecta la percepción de responsabilidad, compromiso y buena reputación de la institución.

**Tabla 26**

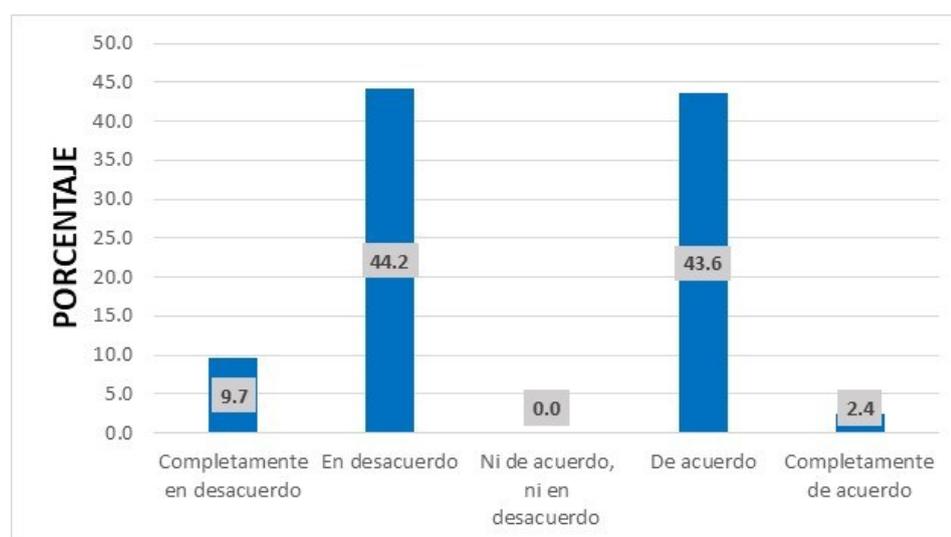
*¿Cree Ud. que los asalariados del gobierno local tienen calma y capacidad de guiar en los procedimientos que realiza?*

Opción	Frecuent e	Porcentu al	Porcentu al válido	Porcentual acumulad o
Completamente en desacorde	16	9.7	9.7	9.7
En desacorde	73	44.2	44.2	53.9
Válido Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	53.9
De acorde	72	43.6	43.6	97.6
Completamente de acorde	4	2.4	2.4	100.0
Total	165	100	100	

Nota. Encuesta, 2023.

**Figura 24**

*Cree Ud. que los asalariados del gobierno local tienen calma y capacidad de guiar en los procedimientos que realiza*

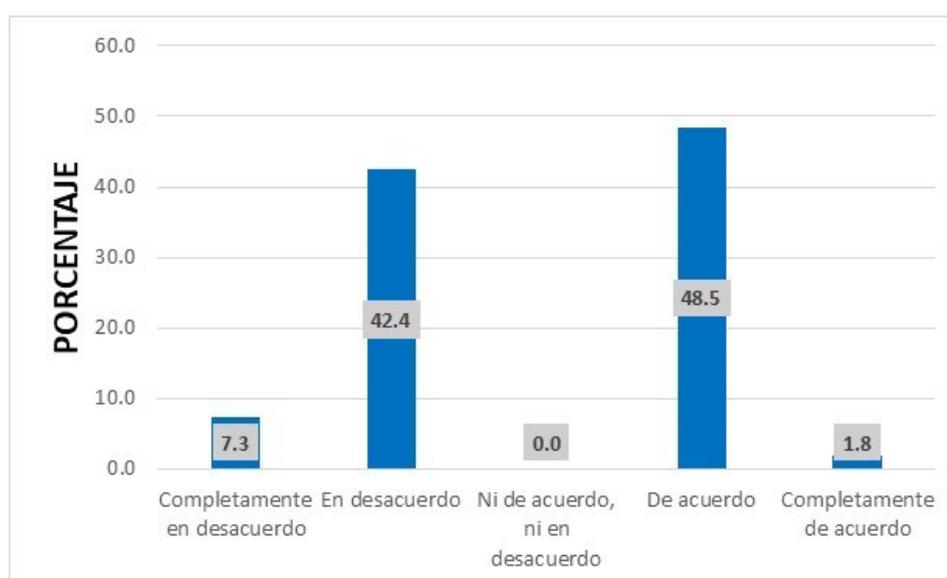


Fuente. tabla 26.

**INTERPRETACIÓN:** Según los efectos de la tabla 26, el 44,20% de los participantes están "en desacorde", el 43,60% está "de acorde", el 9,70% está "completamente en desacuerdo" y el 2,40% está "completamente de acorde". Esto sugiere que la mayoría de los encuestados considera que los usuarios muestran paciencia y tienen la capacidad para orientar en los trámites que realizan.

**Tabla 27***¿Las dificultades que se relevan son remediados complacidamente?*

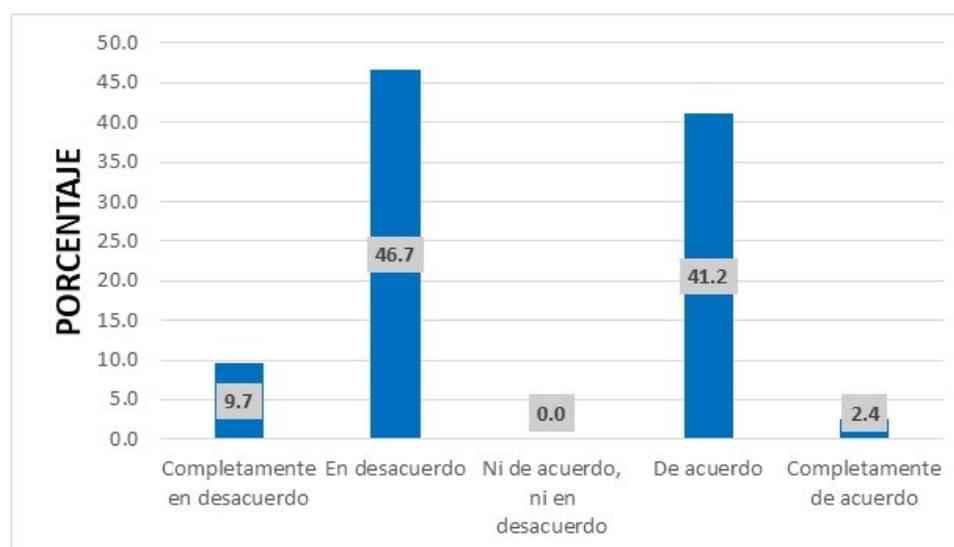
Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulados
Completamente en desacorde	12	7.3	7.3	7.3
En desacorde	70	42.4	42.4	49.7
Válido Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	49.7
De acorde	80	48.5	48.5	98.2
Completamente de acorde	3	1.8	1.8	100.0
Total	165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.**Figura 25***Las dificultades que se relevan son remediadas complacidamente**Fuente.* tabla 27.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con la tabla 27 se examina que el 48,50% respondieron que están “de acuerdo”, el 42.40% mencionan que están “en desacorde”, el 7.30% indica que están “completamente en desacorde” y el 1.80% indica que están “completamente de acorde” viendo los resultados en su mayoría mencionan que sus problemas fueron solucionados satisfactoriamente.

**Tabla 28***¿Cree Ud. que persiste una conexión útil entre el gobierno local y el consumidor?*

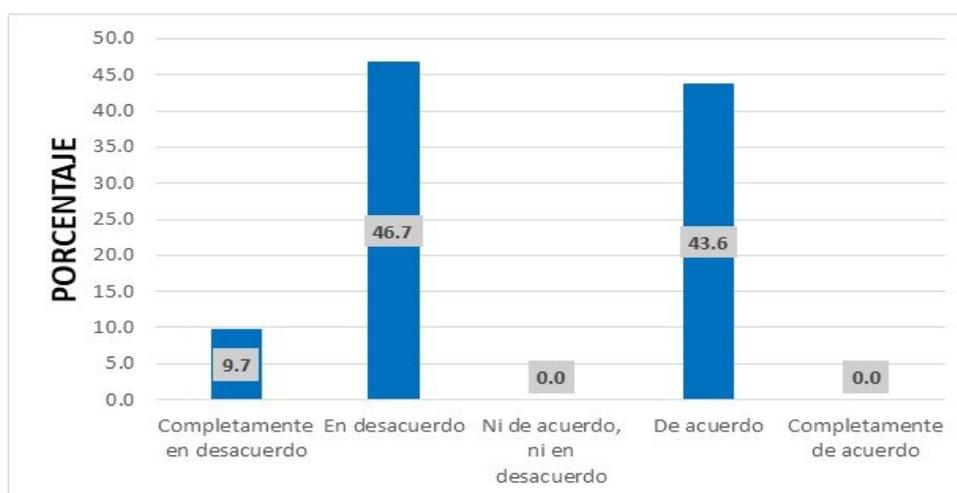
Opción		Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulados
	Completamente en desacorde	16	9.7	9.7	9.7
	En desacorde	77	46.7	46.7	56.4
Válido	Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	56.4
	De acorde	68	41.2	41.2	97.6
	Completamente de acorde	4	2.4	2.4	100.0
Total		165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.**Figura 26***Cree Ud. que persiste una conexión útil entre el gobierno local y el consumidor**Fuente.* tabla 28.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con la tabla 28 se examina que el 46,70% respondieron que están “en desacuerdo”, el 41,20% respondieron estar “de acuerdo”, el 9,70% respondieron “completamente en desacorde” y el 2,40% indicaron estar “completamente de acorde”, con estos resultados, la mayoría de los encuestados considera que no hay un mensaje efectivo entre la institución y el beneficiario.

**Tabla 29***¿Opina que se soluciona o se destaca la necesidad requerida por los consumidores?*

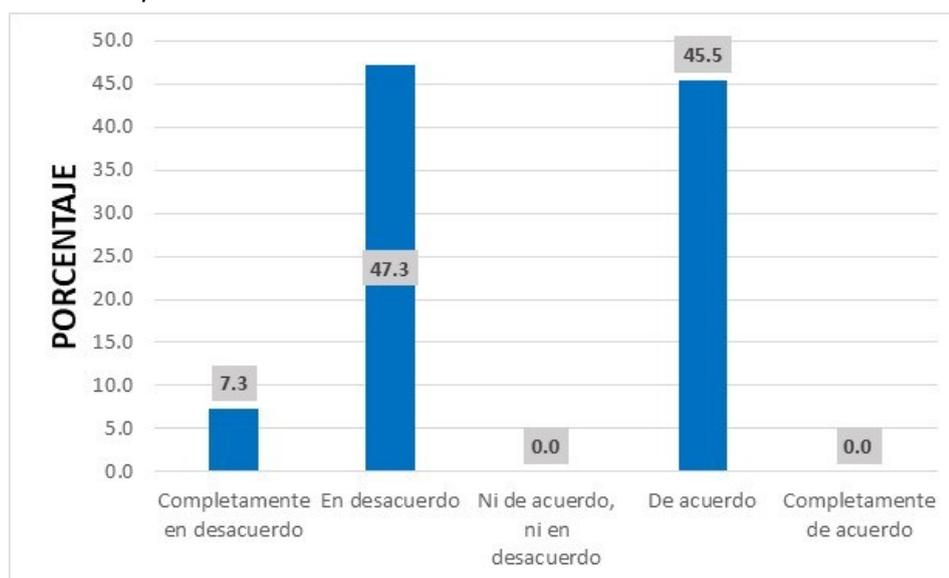
	Opción	Frecuent e	Porcentu al	Porcentu al válido	Porcentual acumulad o
	Completamente en desacorde	16	9.7	9.7	9.7
	En desacorde	77	46.7	46.7	56.4
Válido	Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	56.4
	De acorde	72	43.6	43.6	100.0
	Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
	Total	165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.**Figura 27***Opina que se soluciona o se destaca la necesidad requerida por los consumidores**Fuente.* tabla 29.

**INTERPRETACIÓN:** De los participantes el 46,70% respondieron estar “en desacuerdo”, el 43,60% respondieron estar “de acuerdo” y el 9,70% respondieron “completamente en desacuerdo”; la mayoría indica no se resuelve o prioriza las necesidades de los usuarios y esto debido a que cuentan con demasiada carga laboral que hace que se atrase los requerimientos de los encuestados.

**Tabla 30***¿Considera que los laborales valoran la confianza de sus usuarios?*

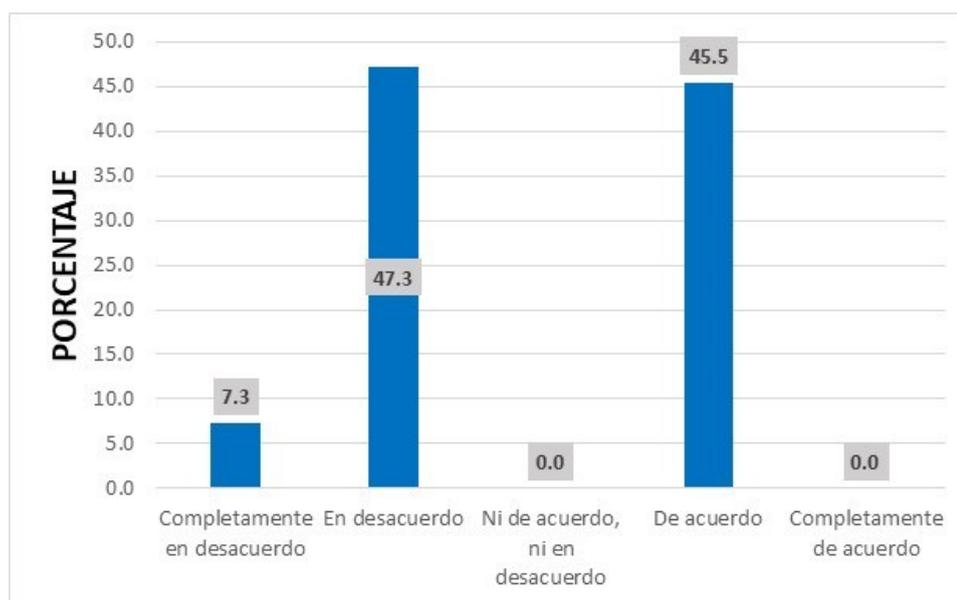
Opción	Frecuent e	Porcentu al	Porcentu al válido	Porcentual acumulad o s
Completamente en desacorde	12	7.3	7.3	7.3
En desacorde	78	47.3	47.3	54.5
Válido Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	54.5
De acorde	75	45.5	45.5	100.0
Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
Total	165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.**Figura 28***Considera que los laborales valoran la confianza de sus usuarios**Fuente.* tabla 30.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con la tabla 30 se contempla que el 47,30% respondieron que están “en desacuerdo”, el 45,50% respondieron “de acuerdo” mientras el 7,30% respondieron estar “completamente en desacuerdo”, por lo tanto, la mayoría menciona que el personal no valora la confianza de ellos y esto es porque algunos trabajadores son nuevos y no existe permanencia en el trabajo para que los trabajadores puedan conocer mejor a los usuarios.

**Tabla 31***¿Aprueba la confianza que los asalariados transmiten a sus consumidores?*

Opción	Frecuent e	Porcentua l	Porcentua l válido	Porcentual acumulado s
Completamente en desacorde	16	9.7	9.7	9.7
En desacorde	57	34.5	34.5	44.2
Válido Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	44.2
De acorde	92	55.8	55.8	100.0
Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
Total	165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.**Figura 29***Aprueba la confianza que los asalariados transmiten a sus consumidores**Fuente.* tabla 31.

**INTERPRETACIÓN:** Según el estimado de la tabla 31, el 55,80% de los encuestados está "de acorde", el 34,50% está "en desacorde" y el 9,70% está "completamente en desacorde". Por lo tanto, la superioridad de los beneficiarios expresa confianza en los trabajadores.

**Tabla 32**

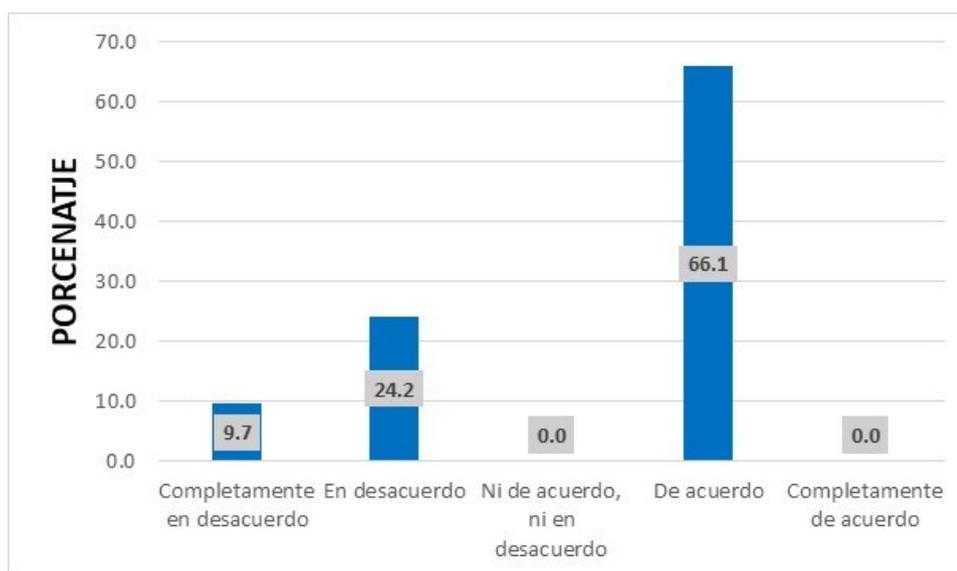
¿Los asalariados de este gobierno local han remediado complacidamente sus reclamos?

Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulados
Completamente en desacorde	16	9.7	9.7	9.7
En desacorde	40	24.2	24.2	33.9
Válido Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	33.9
De acorde	109	66.1	66.1	100.0
Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
Total	165	100	100	

Nota. Encuesta, 2023.

**Figura 30**

Los asalariados de este gobierno local han remediado complacidamente sus reclamos

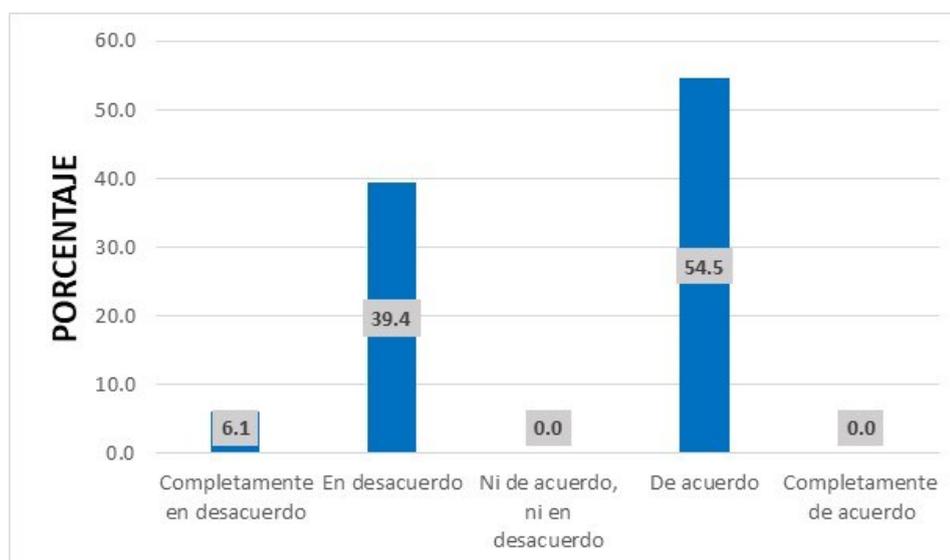


Fuente. tabla 32.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con la tabla 32 se manifiesta que el 66.10% respondieron que están “de acuerdo”, el 24,20% respondieron “en desacuerdo” y el 9,70% respondieron que están “completamente en desacuerdo”, 37,74%, Por lo tanto, la mayoría señala que los trabajadores han resuelto amablemente sus reclamos, ya que está capacitado y ocupa el puesto adecuado.

**Tabla 33***¿En esta casa edil se le da las facilidades que usted anhela?*

	Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulados
	Completamente en desacorde	10	6.1	6.1	6.1
	En desacorde	65	39.4	39.4	45.5
Válido	Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	45.5
	De acorde	90	54.5	54.5	100.0
	Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
	Total	165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.**Figura 31***En esta casa edil se le da las facilidades que usted anhela**Fuente.* tabla 33.

**INTERPRETACIÓN:** Según la tabla 33, el 54,50% de los encuestados está "de acorde", el 39,40% está "en desacorde" y el 6,10% está "completamente en desacorde". En resumen, la mayoría de los encuestados afirma que recibieron un buen servicio en la institución.

**Tabla 34**

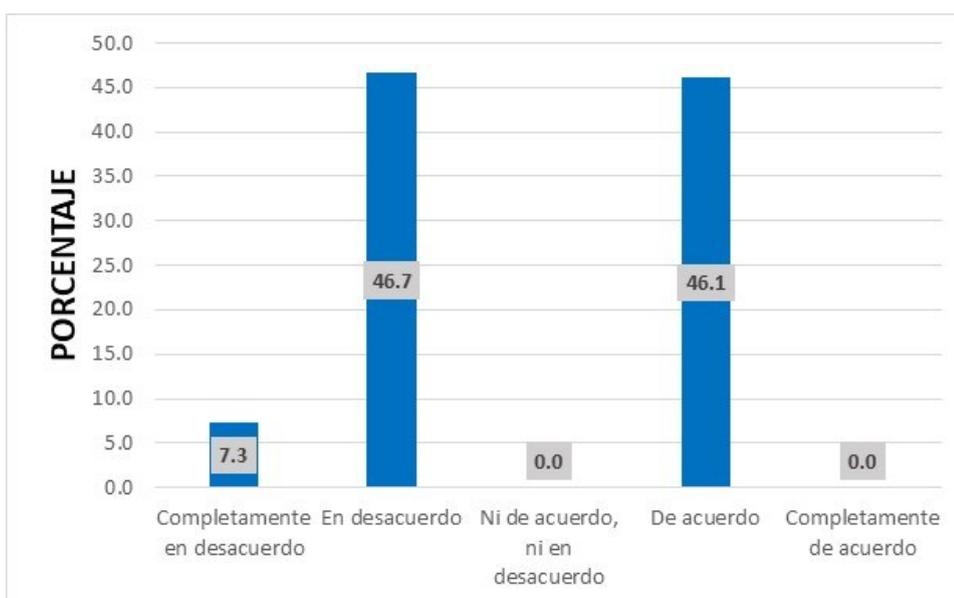
*¿Los asalariados de esta casa edil conoce los deseos y exigencias de sus consumidores?*

Opción	Frecuente	Porcentual	Porcentual válido	Porcentual acumulados
Completamente en desacorde	12	7.3	7.3	7.3
En desacorde	77	46.7	46.7	53.9
Válido Ni de acorde, ni en desacorde	0	0.0	0.0	53.9
De acorde	76	46.1	46.1	100.0
Completamente de acorde	0	0.0	0.0	100.0
Total	165	100	100	

*Nota.* Encuesta, 2023.

**Figura 32**

*Los asalariados de esta casa edil conoce los deseos y exigencias de sus consumidores*



*Fuente.* tabla 34

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con la tabla 34 se manifiesta que el 46,70% respondieron que están “en desacuerdo”, el 46,10% respondieron “De acuerdo” y el 7,30% respondieron estar “completamente en desacuerdo”, en resumen, la mayoría de encuestados mencionan que el staff entiende las aficiones y sus obligaciones.

## 4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD

**Tabla 35**  
*Prueba de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadís tico	Gl	Sig.	Estadís tico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,088	165	,003	,985	165	,068
Satisfacción del usuario	,068	165	,058	,989	165	,257

**EXPLICACIÓN:** Para la prueba de hip., es necesario determinar el grado de normalidad de las cifras estadísticas. Se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov para evaluar la normalidad, dado que la muestra consta de 165 unidades y se asumió un valor de sig. de  $p = 0,05$ . Los resultados mostraron un valor de normalidad para la calidad del serv. de Sig. = 0,003 y para la satisf. del usuario de Sig. = 0,058. Esto indica que las cifras no siguen una distribución normal, ya que  $p = 0,05 > \text{Sig.} = 0,003$  y  $p = 0,05 < \text{Sig.} = 0,058$ . Por lo tanto, se empleó la prueba no paramétrica del Coeficiente de Correl. "Rho" de Spearman para evaluar la relación entre la calidad del serv. y la satisf. del usuario en el municipio edil.

## 4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

### 4.3.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

#### □ HIPÓTESIS GENERAL

Para probar la HG, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

HG: La calidad de serv. se relaciona sig. con la satisf. del usuario en la MDMDB, 2023.

**Tabla 36**  
Correlaciones de Spearman, HG

		Calidoso de servicio	Satisf. del usuario
Calidoso de servicio.	Correl. de Pearson.	1	,066
	Sig. (bilateral)		,403
	N	165	165
Satisf. del usuario.	Correl. de Pearson	,066	1
	Sig. (bilateral)	,403	
	N	165	165

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con la tabla 34, las evidencias de la evaluación estadística muestran una correl. positiva muy baja entre las variables ( $r = 0,066$ ), con una sig. bilateral (P-Valor) de 0.403. Esto indica que no hay sig. en la prueba de correl. (P-Valor  $> 0.05$ ). Dado que el valor de sig. es  $P < 0,05$ , la hipótesis propuesta no se confirma, lo que indica que no hay una relación significativa entre la calidad del serv. y la satisf. del usuario en el municipio.

#### 4.3.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA

##### □ HIPÓTESIS ESPECIFICA

**HE1:** La capacidad de respuesta se relaciona sig. con la satisf. del usuario en la MDMDDB, 2023.

**Tabla 37**  
Correlaciones de Spearman, HE 1

		Capacida d de respuesta	Satisf. del Usuario
Capacidad de respuesta.	Coef. de correl.	1,000	,089
	Sig. (bilateral).	.	,258
	N	165	165
Satisf. del usuario.	Coef. de correl.	,089	1,000
	Sig. (bilateral)	,258	.
	N	165	165

**INTERPRETACIÓN:** Según la tabla 35, los hallazgos de la prueba estadística revelan una correl. positiva muy baja entre las variables ( $r =$

0,089) y una sig. bilateral (P-Valor) de 0.258. Esto indica que no hay una relación sig. en la prueba de correl. (P-Valor > 0.05). Dado que el valor de sig. es  $P < 0,05$ , la hip. planteada no se acepta, esto sugiere que la capacidad de respuesta no tiene una relación sig. con la satisf. del usuario en el municipio.

**HE2:** La fiabilidad se relaciona sig. con la satisf. del usuario en la MDMDDB, 2023.

**Tabla 38**  
*Correlaciones de Spearman, HE 2*

		Fiabilidad	Satisf. del usuario
Fiabilidad.	Coef. de correl.	1,000	-,032
	Sig. (bilateral)	.	,679
	N	165	165
Satis. del usuario.	Coef. de correl.	-,032	1,000
	Sig. (bilateral)	,679	.
	N	165	165

**INTERPRETACIÓN:** De la tabla 36, los productos de la prueba estadística muestran una correl. negativa muy baja entre las variables ( $r = -0,032$ ) y una sig. bilateral (P-Valor) de 0.679. Esto indica que la prueba de correl. no presenta sig. (P-Valor > 0.05). Dado que el valor de sig. es  $P < 0,05$ , la hipótesis planteada no se acepta, esto indica que la fiabilidad no guarda una relación sig. con la satisf. del usuario en el municipio.

**HE3:** La empatía se relaciona sig. con la satisf. del usuario en la MDMDDB, 2023.

**Tabla 39**  
Correlaciones de Spearman, HE 3

		Empatía	Satisf. del usuario
Empatía.	Coef. de correl.	1,000	-,016
	Sig. (bilateral).	.	,842
	N.	165	165
Satisf. del usuario.	Coef. de correl.	-,016	1,000
	Sig. (bilateral)	,842	.
	N	165	165

**INTERPRETACIÓN:** La tabla 37 muestra que los hallazgos de la prueba estadística revelan una correl. negativa muy baja entre las variables ( $r = -0,016$ ) y una sig. bilateral (P-Valor) de 0.842. Este hallazgo menciona que no hay sig. en la prueba de correl. (P-Valor > 0.05). Por lo tanto, dado que la sig. es  $P < 0,05$ , la hip. planteada no se acepta, lo que implica que la empatía no está sig. relacionada con la satisf. del usuario en el municipio.

**HE4:** La responsabilidad se relaciona sig. con la satisf. del usuario en la MDMDB, 2023.

**Tabla 40**  
Correlaciones de Spearman, HE 4

		Responsabili- dad-	Satisf. del Usuario
Responsabilidad.	Coef. de correl.	1,000	-,063
	Sig. (bilateral)	.	,419
	N	165	165
Satisf. del usuario	Coef. de correl.	-,063	1,000
	Sig. (bilateral).	,419	.
	N	165	165

**INTERPRETACIÓN:** La tabla 38 muestra que los hallazgos de la prueba estadística revelan una correlación negativa muy baja entre las variables ( $r = -0,063$ ) y una sig. bilateral (P-Valor) de 0.419. Esto sugiere que no hay sig. en la prueba de correl. (P-Valor > 0.05). Dado que la sig.

requerida es  $P < 0,05$ , la hip. planteada no se acepta. Esto indica que la responsabilidad no está significativamente relacionada con la satisf. del usuario en el municipio.

**HE5:** La tangibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la MDMDB, 2023.

**Tabla 41**  
*Correlaciones de Spearman, HE 5*

		Tangibilidad	Satisf. del usuario
Tangibilidad.	Coef. de correl.	1,000	,063
	Sig. (bilateral).	.	,422
	N	165	165
Satisf. del usuario.	Coef. de correl.	,063	1,000
	Sig. (bilateral)	,422	.
	N	165	165

**INTERPRETACIÓN:** Según la tabla 39, los resultados de la prueba estadística muestran una corre. positiva muy baja entre las variables ( $r = 0,063$ ) y una sig. bilateral (P-Valor) de 0.422. Esto indica que no hay sig. en la prueba de correl. (P-Valor  $> 0.05$ ). Dado que la sig. requerida es  $P < 0,05$ , no se acepta la hip. planteada, lo que sugiere que la tangibilidad no tiene una relación sig. con la satisf. del usuario en el municipio.

## CAPÍTULO V

### DISCUSION DE RESULTADOS

#### 5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La hipótesis general propuso que la calidad del serv. está sig. relacionada con la satisf. del usuario en la MDMDDB, 2023. Sin embargo, las indagaciones muestran que no existe una relación sig. entre la calidad del serv. y la satisf. del usuario en dicha municipalidad con una sig. bilateral de P-Valor  $< 0,403$  y un coef. de corr. de Spearman de  $r = 0,066$ , lo que muestra que existe una correl. positiva muy baja. En contraste, Pérez (2021) concluye que hay una relación sig. entre la calidad del serv. y la satisf. del usuario, basándose en un valor "p" de 0.019, que es inferior a 0.05. Esto confirma que la correlación medida con el coeficiente de Spearman es significativa, validando así la hipótesis general de la investigación.

La primera HE propuso que la capacitado de respuestas está sig. relacionada con la satisf. del usuario en la MDMDDB, 2023. Sin embargo, los resultados mostraron que la capacidad de respuesta no se relaciona sig. con la satisf. del usuario en dicho gobierno local. Esto se evidencia con una sig. bilateral de P-Valor  $< 0.258$  y un coef. de corr. de Spearman de  $r = 0.089$ , lo que sugiere una corr. positiva muy baja. En contraste con lo que sostiene Roncal (2021), quien señala un vínculo directo y bajo entre la capacitado de respuestas y la satisf. del usuario en la MDT, con un coef. de corr. de Spearman de 0.388, los datos de este estudio muestran que tres cuartas partes de los encuestados califican la dimensión de capacidad de respuesta y sus indicadores, como la disposición a ayudar y la rapidez de los colaboradores, como mala o regular. Estos resultados indican que el 90% de los encuestados perciben la satisfacción recibida como deficiente o regular.

La segunda HE proponía que la friabilidad se relaciona sig. con la satisf. del usuario en la MDMDDB, 2023. Sin embargo, los resultados muestran que la friabilidad no está sig. relacionada con la satisfacción del usuario, con una sig. bilateral de P-Valor  $< 0.679$  y un coef. de corr. de Spearman de  $r = -0.032$ , lo

que sugiere una corr. negativa muy baja. A diferencia de lo señalado por Pérez (2021), quien establece que hay una relación sig. entre la dimensión Friabilidad y la Satisf. de los usuarios en la atención brindada por el municipio distrital de Iparía, 2021, dado que el valor “p” de 0.020 es menor a 0.05, lo cual ratifica la hip. según la prueba Rho de Spearman

La tercera HE planteó que la empatía se relaciona de manera sig. con la satisf. del usuario en la MDMDB, 2023. Sin embargo, los resultados muestran que la empatía no está sig. relacionada con la satisf. del usuario en dicha municipalidad, con una sig. bilateral de P-Valor  $< 0.842$  y un coef. de corr. de Spearman de  $r = -0.016$ , lo que muestra una correl. negativa muy baja. En contraste con Mamani (2019), quien señala que el nivel de sig. entre la dimensión empatía y la satisf. es de 0.000, indicando una relación altamente significativa, y que el coef. de correl. Rho de Spearman es de 0.510, lo que sugiere una relación moderada. Según Mamani, el 69% de los consumidores perciben la empatía en un nivel moderado, sugiriendo que se deben mejorar los indicadores de atención y comprensión de las necesidades.

La cuarta HE planteó que la responsabilidad se relaciona sig. con la satisf. del usuario en la MDMDB, 2023. Sin embargo, los resultados muestran que la responsabilidad no tiene una relación sig. con la satisf. del usuario en dicha municipalidad, dado que la sig. bilateral es P-Valor  $< 0,419$  y el coef. de corr. de Spearman es  $r = -0,063$ , lo que refleja una corr. negativa muy baja. Divergiendo con Arias (2019), quien encontró una diferencia significativa en la dimensión de responsabilidad (P-valor  $< 0.05$ , es decir,  $0.00 < 0.05$ ), sugiriendo una relación entre el periodo anterior y posterior a la utilización del servicio dental en las clínicas odontológicas de Tingo María.

La quinta HE planteó que la tangibilidad se relaciona de manera sig. con la satisf. del usuario en la MDMDB, 2023. Sin embargo, los hallazgos demostraron que no existe una relación sig. entre la tangibilidad y la satisf. del usuario, con una sig. bilateral de P-Valor  $< 0,422$  y un coef. de corr. de Spearman de  $r = 0,063$ , lo que manifiesta una correl. positiva muy baja, de manera similar, Arias (2019) señala que para la dimensión de tangibilidad se encontró una diferencia significativa, con un valor de  $p < 0.05$  ( $0.00 < 0.05$ ), lo

que indica una relación entre el periodo previo y el posterior al uso de los servicios odontológicos en las clínicas odontológicas de Tingo María.

## CONCLUSIONES

1. Se estableció que la calidad del serv. no tiene una relación sig. con la satisf. del usuario en la MDMDB, 2023, como lo evidencian una significancia bilateral con un valor P-Valor igual  $< 0,403$  y un coef. de corr. de Spearman de 0.066, señalando una corr. positiva muy baja (Tabla 34).
2. Se dedujo que lo capacitado de resuelta no guarda una relación sig. con la satisf. del usuario en el Municipio, como lo muestran una significancia bilateral con un valor P-Valor  $< 0, 258$  y un coef. de corr. de Spearman de 0.089, lo que sugiere una corr. positiva muy baja (Tabla 35). En este trabajo se demostró que el 55.80% (ver tabla 8) mencionan que están de acuerdo que los funcionarios atienden con rapidez, con respecto a la calidad de comunicación el 59.40% (ver tabla 9) manifiesta que están de acuerdo que la atención es clara y precisa de parte de los funcionarios y por último en cuanto a la calidad de atención el 60.60% (ver tabla 10) de los sondeados menciona que confía en los funcionarios de la municipalidad por el buen desempeño que vienen realizando dentro del trabajo.
3. Se estableció que la friabilidad carece de una relación sig. con la satisf. del usuario en la MDMDB, 2023, como lo evidencian una significancia bilateral con un valor P-Valor igual  $< 0,679$  y un coef. de corr. de Spearman de -0.032, lo que muestra una correl. negativa muy baja (Tabla 36), donde se demostró que el 61.80% (ver tabla 5) de la población encuestada menciona que los trabajadores están en los puestos adecuados y por lo tanto conocen muy bien sus funciones y entorno de trabajo, cuentan con habilidades y con respecto al interés que muestran para solucionar problemas el 59.40% (ver tabla 6) de los colaboradores indican que los funcionarios muestran un auténtico interés en desenredar los problemas y eso se debe a que existe un buen clima laboral y por último respecto al cumplimiento de horarios el 73.30% (ver tabla 7) de los sondeados indican que los funcionarios respetan el horario de atención, lo que demuestra que siguen las normas y muestran un compromiso laboral.

4. Se probó que la empatría no se relaciona sig. con la satisf. del usuario en la MDMDB, 2023 evidenciado por una sig. bilateral de P-Valor  $< 0,842$  y un coef. de corr. de Spearman de  $-0,016$ , lo que manifiesta una correl. negativa muy baja (Tabla 37). Sin embargo, el 75,20% de los encuestados (ver Tabla 11) afirmaron haber recibido atención con amabilidad y respeto. Además, el 63,60% (ver Tabla 12) señaló que la municipalidad asigna personal para una atención individualizada. Finalmente, el 70,90% (ver Tabla 13) de la muestra expresó que la institución mostró un sincero interés en resolver sus problemas, lo que se atribuye al buen clima laboral en la municipalidad.
  
5. Se instituyó que la responsabilidad no se relaciona sig. con la satisf. del usuario en la MDMDB, 2023 como lo demuestra una sig. bilateral de P-Valor  $< 0,419$  y un coef. de corr. de Spearman de  $-0,063$ , lo que manifiesta una correl. negativa muy baja (Tabla 38). En esta investigación, se encontró que el 84,80% (ver Tabla 14) de los encuestados considera que el proceso de mejora continua contribuye a lo calidades del servicio brindado por el municipio. En términos de respeto, el 81,80% (ver Tabla 15) informó que fueron atendidos con respeto, lo cual se atribuye a que la mayoría de los empleados tienen estudios secundarios completos y superiores, reflejando así su educación en el trato con los usuarios. Finalmente, en cuanto a puntualidad, el 81,20% (ver Tabla 16) indicó que los funcionarios son puntuales, debido a que los itinerarios de acceso y partida se deben valorar y las faltas son sancionadas.
  
6. Se concluyó que la tangibilidad no se relaciona sig. con la satisf. del usuario en el gobierno local, como se evidencia por una sig. bilateral de P-Valor  $< 0,422$  y un coef. de corr. de Spearman de  $0,063$ , lo que sugiere una corr. positiva muy baja (Tabla 39), se determinó que el 44.80% (ver tabla 17) de la población encuestada manifiesta que la municipio edil cuenta con buenos equipos, bienes tangibles para llevar a cabo su empleo con normalidad, en cuanto a las instalaciones adecuadas el 56.40% (ver tabla 18) de los encuestados están de acuerdo que la municipalidad cuenta con buenos servicios básicos e indicación de perjuicios con el cual pueden

desarrollar bien su trabajo y por último con respecto a la vestimenta adecuada el 48.50% (ver tabla 19) de los consumidores indican que los asalariados no están apropiadamente uniformados.

## RECOMENDACIONES

1. Respecto a lo calidad del servicio, se recomienda al responsable del gobierno local, a través del gerente municipal, organizar charlas y capacitaciones para fortalecer las habilidades del personal. Esto incluirá la enseñanza de lineamientos y protocolos para mejorar la atención al cliente y al público en general. Además, es importante realizar evaluaciones constantes del personal para identificar áreas defectuosas en la calidad del servicio, lo que tendrá una colisión directa en la satisfacción de todos los encuestados.
2. Correspondiendo con lo capacitado de respuesta, se sugiere definir claramente los roles y responsabilidades dentro de la municipalidad. Tras el compromiso, se debe proporcionar una factoría de estimulación a los nuevos empleados para que conozcan cada área y sus respectivas funciones. Esto les permitirá identificar la oficina adecuada a la que deben acudir para satisfacer necesidades específicas según el caso.
3. Para mejorar la fiabilidad, se aconseja al gerente municipal que implemente charlas de sensibilización en servicio al cliente para el personal. Esto tiene como objetivo satisfacer las expectativas de los usuarios y, en consecuencia, aumentar el número de usuarios satisfechos.
4. En la institución, se recomienda implementar capacitaciones periódicas para el personal con el fin de mejorar la empatía hacia los usuarios. Estas capacitaciones deben incluir estrategias para manejar a usuarios que lleguen desorientados, frustrados, inquisitivos, renuentes u otros comportamientos similares. Además, sería beneficioso realizar talleres de integración entre las diferentes áreas para fomentar el conocimiento mutuo y mejorar las relaciones laborales, así como talleres orientados a promover un buen clima organizacional.
5. En cuanto a lo responsable, se recomienda que en la Municipalidad se priorice una atención ágil para ofrecer asistencia a los usuarios de manera inmediata, asegurando así un apoyo oportuno cuando lo requieran.

6. En relación con la tangibilidad, se recomienda al gerente municipal actualizar ciertas instalaciones, áreas de trabajo, equipos y la presentación del personal, con el objetivo de proporcionar un mejor servicio a los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allport, F. H. (1974). El problema de la percepción. Buenos aires, Nueva Visión, 81 p.
- Alvarez, G. S. (2019). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente en la Discoteca Happy World Inversiones Alga S.A.C Según del Modelo Servqual Leoncio Prado, 2018. Universidad de Huánuco, Tingo María. Obtenido de [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2203/ALVA REZ%20GARCIA%2c%20Sherly%20Ginette.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2203/ALVA%20GARCIA%2c%20Sherly%20Ginette.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Aniorte, N. (2013). Servicios de calidad. Obtenido de Recuperado el 28 de julio de 2015, de [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_gest\\_serv\\_sanit\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm).
- Arias, F. L. (2019). Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes de la Clinicas Dentales de la Ciudad de Tingo María. Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María. Obtenido de [http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1475/LAF\\_2019 .pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1475/LAF_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bedoya Cerrón, M. (2022). "La satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Luyando, 2022". Tingo María, Leoncio Prado, Perú.
- Berry, L., & Parasuraman, A. (1991). Marketing en las empresas de servicio. Mexico: Norma.
- Chang, F. J. (2014). Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos. Universidad Rafael Landívar, Ciencias económicas y Empresariales, Quetzaltenango. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43335/V eliz\\_LS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43335/Veliz_LS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano 3era edición.
- Cori, A. Y. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2017. Universidad Alas Peruanas, Huánuco.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de ciencias administrativas y sociales. Obtenido de Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

- Fisher, R. (2014). La estadística entre la matemática y la experiencia. Madrid, España: Librosmaravillosos.
- Galvis, D. (2011). Teoría de las relaciones humanas. . New York: Universidad de Columbia.
- González, R. D. (2017). Calidad de Servicio y Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja - Lima 2017. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14259/Gonz%C3%A1lez\\_RDA.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14259/Gonz%C3%A1lez_RDA.pdf?sequence=1)
- Gremler, V., Zeithaml, M., & Bitner, D. (2009). Marketin de servicios. México: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hoffman, k. D., & Bateson, E J. (2011). Marketin de servicios. México: Cengagel Learning.
- Huancollo, C. J. (2017). CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO - HUANCANÉ. UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, PUNO. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jhon, H. (2012). . Marketing de servicios, conceptos, estrategias y casos. Mexico.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. Marketing (14ava.Edición). México: Editorial Pearson Educación.
- Kurtz, L. (2012). Makting Contemporáneo. México: Cengage Learning.
- LAZARTE, C. E. (2022). CALIDAD Y ATISFACCION DEL CLIENTE EN MAPRESA. UNIVERSIDAD DE HUANUCO, TINGO MARIA. Obtenido de <https://posgrado.pucp.edu.pe/curso/etica-y-responsabilidad-social/>
- Limache, J. C. (2019). "Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de la empresa Súper Break Cafeterías y Salón de Tés, periodo 2019". Huancayo, Huancayo.
- López, D. (2018). Calidad del servicio y la satisfaccion de los clientes del restaurante Rachys de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.

- López, L. A. (2018). La Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Universidad Nacional Agraria de la Selva , Tingo María. Obtenido de [https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1321/ADLL\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1321/ADLL_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lozada, J. (2014). Investigación aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria. Dialnet.
- Mamani, A. D. (2019). La calidad de servicio y satisfacción de lo usuarios de la municipalidad de Villa el Salvador- Lima, 2019. Universidad Peruana Unión, Lima. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2032/Delsy\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2032/Delsy_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Méndez, B. (2009). <http://rogermendezbenavides.blogspot.com/2009/09/modelo-de-expectativas-deldr-victor.html>.
- Moreno, J. (2012). Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la caña de don parce. Universidad de Piura, Piura. Obtenido de [http://pirhua.udp.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1648/AE\\_265.pdf?sequence=1](http://pirhua.udp.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1648/AE_265.pdf?sequence=1)
- Pérez Arévalo, L. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la Municipalidad Distrital de Iparia, 2021. Pucallpa, Perú.
- Pérez, S. F. (2012). La calidad de los servicios públicos municipales, en Tuxtla Gutierrez, Chiapas. Universidad de Chiapas, Chiapas.
- Pinheiro, C. L. (2014). Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Bahía. Universidad Federal de Bahía, Bahia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12840/298>
- Pizarro, O. E. (2019). Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5064/Elizabeth%20Beatriz%20PIZARRO%20OLLERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- RAE. (2016a). Fiabilidad. Retrieved from <http://dle.rae.es/?id=Hpsj999>.
- Reyes, S. M. (2009). Evaluación de la calidad de servicios a partir de la satisfacción de los clientes. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>.

- Risco, A. A. (2020). Justificación de la investigación. Lima, Lima, Perú.
- Rivera, H. P. (2019). "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL CANTÓN ALAUSÍ". Rio Bamba, Ecuador.
- Robles, M. E. (2023). "Satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa LUPEBO E.I.R.L. Casapalca - 2022". Casapalca, Huarochirí, Perú.
- Roncal Madge, J. C. (2021). Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de el Tambo, Huancayo, 2021. El Tambo, Perú.
- Sabino, C. (1996). El proceso de investigación. Buenos Aires: Editorial Lumen/ Humanitas.
- Savater, R. P. (2005). La ira es una reacción humana. Lima: Racsus. Obtenido de <https://www.goratools.com/post/2016/12/07/filosof%C3%ADa-del-dise%C3%B1o-sismorre-sistente>
- Schiffman, L., & Lazar, L. (2014). Comportamiento del consumidor. (9na. Edición). México: Editorial Prentice Hall.
- Tamayo, M. (2008). El proceso de investigación científica. Limusa Noriega Editores.
- Thompson, J. (1995). Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence. International Journal for Quality in Health Care 7(2).
- Tovar, G. L. (1986). El asentamiento y la segregación de los Blancos y Mestizos. Bogotá: Cengage.
- Tschohl, J. (2011). Servicio al cliente (8ª ed.). Mineapolis, Estados Unidos: Best Sellers Publishing.
- Vargas, M., & De Vega, L. (2014). Calidad y Servicio (3ª ed.). Bogota, Colombia: Eco Ediciones.
- Veliz, L. S. (2019). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén. Universidad César Vallejo, Jaén. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43335/Veliz\\_LS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43335/Veliz_LS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACION**

Cristancho Ariza, Z. (2025). *La calidad de servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraun, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p style="text-align: center;"><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario del Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, 2023?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, 2023</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis General</b></p> <p>La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Mariano Dámaso Beraún,2023.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>Calidad de servicio</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Empatía</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Tangibilidad</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿De qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, 2023?</p> <p>2. ¿De qué manera la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún,2023?</p> <p>3. ¿De qué manera la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, 2023?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Determinar de qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso, 2023</p> <p>2. Determinar de qué manera la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún ,2023.</p> <p>3. Determinar de qué manera la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario de la municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún,2023.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>1. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, 2023.</p> <p>2. La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital Mariano Dámaso Beraún, 2023</p> <p>3. La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún,2023.</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expectativas</li> <li>- Valor percibido</li> <li>- Calidad técnica</li> <li>- Confianza</li> <li>- Calidad funcional</li> </ul>

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <p>4. ¿De qué manera la responsabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, 2023?</p> <p>5. ¿De qué manera la tangibilidad se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún ,2023?</p> | <p>4. Determinar de qué manera la responsabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún,2023.</p> <p>5. Determinar de qué manera la tangibilidad se relacionan con la satisfacción del usuario de la municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún,2023.</p> | <p>4. La responsabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, 2023.</p> <p>5. La tangibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún,2023.</p> |
|--|---|---|

METODO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
-----------------	---------------------	-------------------------

**METODO:**  
No experimental

**NIVEL:**  
Descriptivo Correlacional

**ENFOQUE:**  
Cuantitativo

**POBLACION:**  
La población de la siguiente investigación es la cantidad de 2198 usuarios.

**MUESTRA:**  
La muestra a tomar en cuenta en la presente investigación es de 165 usuarios.

**TECNICAS:**  
-Encuesta  
-Observación

**INSTRUMENTOS:**  
-Cuestionario  
-Trato directo  
-Ficha de observación

## ANEXO 2



### CUESTIONARIO

#### UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

#### ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La encuesta tiene como objetivo conocer las opiniones acerca de la Calidad de servicio y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital De Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco, 2023”.

DATOS DEL ENCUESTADO				
SEXO	a) Masculino		b) Femenino	
EDAD	a) 18- 25 años	b) 26 – 35 años	c) 36 – 45 años	d) 46 a más años
ESTADO CIVIL	a) Soltero	b) Conviviente	c) Casado	d) Viudo

#### INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (X) el número que mejor le identifique.

CATEGORIAS				
1	2	3	4	5
Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo

N°	P	1	2	3	4	5
<b>Variable Independiente: Calidad de Servicio</b>						
1	¿Cree usted que los trabajadores están en el puesto adecuado?					
2	¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar sus problemas?					
3	¿Cree usted que los trabajadores cumplen con el horario de atención?					
4	¿Cree usted que la atención a los usuarios en la municipalidad es rápida?					
5	¿Cree usted que los trabajadores que atienden a los usuarios son claros y precisos?					
6	¿Cree usted que los trabajadores dan confianza al usuario y muestran buena disposición para atenderlo?					
7	¿La atención es amable y respetuosa?					
8	¿Existe atención individualizada por parte de los trabajadores de la municipalidad?					
9	¿Existe interés de la institución hacia los usuarios?					
10	¿Considera Ud. ¿Que el proceso de mejora continua ayuda a mejorar la calidad de servicio brindado al usuario en la municipalidad?					
11	¿Cree Ud. ¿Que en la municipalidad se promueve el respeto?					

- 
- 12 ¿Existe puntualidad por parte de los trabajadores en la municipalidad?
  - 13 ¿La entidad cuenta con buenos equipos para agilizar el servicio?
  - 14 ¿La institución cuenta con buena infraestructura y señalización de riesgos?
  - 15 ¿El personal está debidamente uniformado?

**Variable Dependiente: Satisfacción de usuario**

- 16 ¿Recibe usted el trato que espera en la municipalidad distrital de Mariano Damaso Beraun?
  - 17 ¿Ha observado que los malos tratos en el pasado ahora han sido cambiados por tratos cordiales?
  - 18 ¿Se siente frustrado o mal cuando no se solucionan sus pedidos como usted lo espera?
  - 19 ¿Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?
  - 20 ¿Usted está satisfecho con el trato que recibe en la municipalidad?
  - 21 ¿Le incomoda la impuntualidad en los horarios de atención?
  - 22 ¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad tienen la paciencia y capacidad de orientar en los trámites que realiza?
  - 23 ¿Los problemas que se presentan son solucionados satisfactoriamente?
  - 24 ¿Crees usted que existe una comunicación eficaz entre la municipalidad y el usuario?
  - 25 ¿Considera que se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por los usuarios?
  - 26 ¿Considera que el personal valora la confianza de sus usuarios?
  - 27 ¿Está de acuerdo con la confianza que el personal transmite a sus usuarios?
  - 28 ¿El personal de esta Municipalidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?
  - 29 ¿En esta Municipalidad se le da el servicio que usted espera?
  - 30 ¿El personal de esta Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?
-

## ANEXO 3

### EVALUACION DE EXPERTOS



**Universidad de Huánuco**

#### **EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Estimado experto, usted fue elegido para participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. Por ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradezco de antemano sus aportes que me permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para mi investigación.

sírvase a identificar el ítem o pregunta y marque con un X en la casilla que usted considere adecuado y puede hacerme llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítems	Item	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree usted que los trabajadores están en el puesto adecuado?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
2	¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar sus problemas?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
3	¿Cree usted que los trabajadores cumplen	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

	con el horario de atención?			
4	¿Cree usted que la atención a los usuarios en la municipalidad es rápida?	X	X	X
5	¿Cree usted que los trabajadores que atienden a los usuarios son claros y precisos?	X	X	X
6	¿Cree usted que los trabajadores dan confianza al usuario y muestran buena disposición para atenderlo?	X	X	X
7	¿La atención es amable y respetuosa?	X	X	X
8	¿Existe atención individualizada por parte de los trabajadores de la municipalidad?	X	X	X
9	¿Existe interés de la institución hacia los usuarios?	X	X	X
10	¿Considera Ud. ¿Que el proceso de mejora continua ayuda a mejorar la calidad de servicio brindado al usuario en la municipalidad?	X	X	X
11	¿Cree Ud. ¿Que en la municipalidad se promueve el respeto?	X	X	X
12	¿Existe puntualidad por parte de los trabajadores en la municipalidad?	X	X	X
13	¿La entidad cuenta con buenos equipos	X	X	X

	para agilizar el servicio?			
14	¿La institución cuenta con buena infraestructura y señalización de riesgos?	X	X	X
15	¿El personal está debidamente uniformado?	X	X	X
16	¿Recibe usted el trato que espera en la municipalidad distrital de Mariano Damaso Beraun?	X	X	X
17	¿Ha observado que los malos tratos en el pasado ahora han sido cambiados por tratos cordiales?	X	X	X
18	¿Se siente frustrado o mal cuando no se solucionan sus pedidos como usted lo espera?	X	X	X
19	¿Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?	X	X	X
20	¿Usted está satisfecho con el trato que recibe en la municipalidad?	X	X	X
21	¿Le incomoda la impuntualidad en los horarios de atención?	X	X	X
22	¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad tienen la paciencia y capacidad de orientar en los trámites que realiza?	X	X	X
	¿Los problemas que se presentan son			

23	solucionados satisfactoriamente?	X	X	X
24	¿Crees usted que existe una comunicación eficaz entre la municipalidad y el usuario?	X	X	X
25	¿Considera que se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por los usuarios?	X	X	X
26	¿Considera que el personal valora la confianza de sus usuarios?	X	X	X
27	¿Está de acuerdo con la confianza que el personal transmite a sus usuarios?	X	X	X
28	¿El personal de esta Municipalidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?	X	X	X
29	¿En esta Municipalidad se le da el servicio que usted espera?	X	X	X
30	¿El personal de esta Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?	X	X	X

**Fuente:** Universidad de Huánuco, 2023.

**Datos del Experto:**

Firma:



Dr. Sergio Martín Arana Cárdenas  
C.E.H. Reg. N° 0528

Apellidos y Nombres: Arana Cárdenas Sergio Martín

DNI: 45946938



**Universidad de Huánuco**

**EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Estimado experto, usted fue elegido para participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. Por ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradezco de antemano sus aportes que me permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para mi investigación.

sírvase a identificar el ítem o pregunta y marque con un X en la casilla que usted considere adecuado y puede hacerme llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítems	Item	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
		El ítem corresponde a alguna dimension de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
1	¿Cree usted que los trabajadores están en el puesto adecuado?	X		X		X		
2	¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar sus problemas?	X		X		X		
3	¿Cree usted que los trabajadores cumplen con el horario de atención?	X		X		X		

4	¿Cree usted que la atención a los usuarios en la municipalidad es rápida?	X	X	X
5	¿Cree usted que los trabajadores que atienden a los usuarios son claros y precisos?	X	X	X
6	¿Cree usted que los trabajadores dan confianza al usuario y muestran buena disposición para atenderlo?	X	X	X
7	¿La atención es amable y respetuosa?	X	X	X
8	¿Existe atención individualizada por parte de los trabajadores de la municipalidad?	X	X	X
9	¿Existe interés de la institución hacia los usuarios?	X	X	X
10	¿Considera Ud. ¿Que el proceso de mejora continua ayuda a mejorar la calidad de servicio brindado al usuario en la municipalidad?	X	X	X
11	¿Cree Ud. ¿Que en la municipalidad se promueve el respeto?	X	X	X
12	¿Existe puntualidad por parte de los trabajadores en la municipalidad?	X	X	X
13	¿La entidad cuenta con buenos equipos para agilizar el servicio?	X	X	X

14	¿La institución cuenta con buena infraestructura y señalización de riesgos?	X	X	X
15	¿El personal está debidamente uniformado?	X	X	X
16	¿Recibe usted el trato que espera en la municipalidad distrital de Mariano Damaso Beraun?	X	X	X
17	¿Ha observado que los malos tratos en el pasado ahora han sido cambiados por tratos cordiales?	X	X	X
18	¿Se siente frustrado o mal cuando no se solucionan sus pedidos como usted lo espera?	X	X	X
19	¿Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?	X	X	X
20	¿Usted está satisfecho con el trato que recibe en la municipalidad?	X	X	X
21	¿Le incomoda la impuntualidad en los horarios de atención?	X	X	X
22	¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad tienen la paciencia y capacidad de orientar en los trámites que realiza?	X	X	X
23	¿Los problemas que se presentan son solucionados satisfactoriamente?	X	X	X

24	¿Crees usted que existe una comunicación eficaz entre la municipalidad y el usuario?	X	X	X
25	¿Considera que se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por los usuarios?	X	X	X
26	¿Considera que el personal valora la confianza de sus usuarios?	X	X	X
27	¿Está de acuerdo con la confianza que el personal transmite a sus usuarios?	X	X	X
28	¿El personal de esta Municipalidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?	X	X	X
29	¿En esta Municipalidad se le da el servicio que usted espera?	X	X	X
30	¿El personal de esta Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?	X	X	X

**Fuente:** Universidad de Huánuco, 2023.

**Datos del Experto:**

Firma:



Apellidos y Nombres: Caycho Gutiérrez, Zaida Elizabeth

DNI: 40281309



**Universidad de Huánuco**

**EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Estimado experto, usted fue elegido para participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. Por ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradezco de antemano sus aportes que me permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para mi investigación.

sírvase a identificar el ítem o pregunta y marque con un X en la casilla que usted considere adecuado y puede hacerme llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Items	Item	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
		El ítem corresponde a alguna dimension de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
1	¿Cree usted que los trabajadores están en el puesto adecuado?	X		X		X		
2	¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar sus problemas?	X		X		X		
3	¿Cree usted que los trabajadores cumplen con el horario de atención?	X		X		X		
4	¿Cree usted que la atención a los usuarios en la	X		X		X		

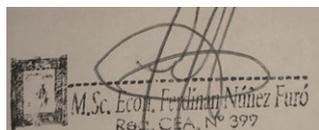
	municipalidad es rápida?			
5	¿Cree usted que los trabajadores que atienden a los usuarios son claros y precisos?	X	X	X
6	¿Cree usted que los trabajadores dan confianza al usuario y muestran buena disposición para atenderlo?	X	X	X
7	¿La atención es amable y respetuosa?	X	X	X
8	¿Existe atención individualizada por parte de los trabajadores de la municipalidad?	X	X	X
9	¿Existe interés de la institución hacia los usuarios?	X	X	X
10	¿Considera Ud. ¿Que el proceso de mejora continua ayuda a mejorar la calidad de servicio brindado al usuario en la municipalidad?	X	X	X
11	¿Cree Ud. ¿Que en la municipalidad se promueve el respeto?	X	X	X
12	¿Existe puntualidad por parte de los trabajadores en la municipalidad?	X	X	X
13	¿La entidad cuenta con buenos equipos para agilizar el servicio?	X	X	X
14	¿La institución cuenta con buena infraestructura y	X	X	X

	señalización de riesgos?			
15	¿El personal está debidamente uniformado?	X	X	X
16	¿Recibe usted el trato que espera en la municipalidad distrital de Mariano Damaso Beraun?	X	X	X
17	¿Ha observado que los malos tratos en el pasado ahora han sido cambiados por tratos cordiales?	X	X	X
18	¿Se siente frustrado o mal cuando no se solucionan sus pedidos como usted lo espera?	X	X	X
19	¿Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?	X	X	X
20	¿Usted está satisfecho con el trato que recibe en la municipalidad?	X	X	X
21	¿Le incomoda la impuntualidad en los horarios de atención?	X	X	X
22	¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad tienen la paciencia y capacidad de orientar en los trámites que realiza?	X	X	X
23	¿Los problemas que se presentan son solucionados satisfactoriamente?	X	X	X
24	¿Crees usted que existe una comunicación eficaz?	X	X	X

	entre la municipalidad y el usuario?			
25	¿Considera que se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por los usuarios?	X	X	X
26	¿Considera que el personal valora la confianza de sus usuarios?	X	X	X
27	¿Está de acuerdo con la confianza que el personal transmite a sus usuarios?	X	X	X
28	¿El personal de esta Municipalidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?	X	X	X
29	¿En esta Municipalidad se le da el servicio que usted espera?	X	X	X
30	¿El personal de esta Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?	X	X	X

**Fuente:** Universidad de Huánuco, 2023.

**Datos del Experto:**



Firma:

Apellidos y Nombres: Núñez Furo, Ferdinan

DNI: 23003690

## ANEXO 4

### PERMISO INSTITUCIONAL



#### GERENCIA MUNICIPAL

#### AUTORIZACIÓN DE RECOLECCIÓN Y USO DE DATOS

Yo, Carlos Alberto Llerena Amasifuén, en mi condición de Gerente Municipal autorizo al Sr. Zidney Danilo Cristancho Ariza con DNI: 46073264 al acceso, recolección y uso de datos de esta municipalidad, para que realice su investigación titulada "La calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mariano Damaso Beraún, 2022", para que se le permita el acceso a las áreas administrativas que el investigador crea conveniente y obtenga datos que guardan relación con su investigación.

Las Palmas 18 de julio del 2022

Atentamente

 Municipalidad Distrital de Mariano  
Damaso Beraún - LAS PALMAS  
  
Ing. CARLOS A. LLERENA AMASIFUEN  
GERENTE MUNICIPAL  
C.I.F. N° 85429

## ANEXO 5

### REGISTROS OBTENIDO DE MESA DE PARTES

N°	Fecha de recepción	Fecha de salida	Tipo documento	Solicitante	Observaciones
001	03 ENE 2022	9.22 F-01	solicitud	Victoria L. Muro Alfaró Lima 1810	Revisión de expediente
002	03 ENE 2022	10.10 F-10	solicitud	Leon y Santo Adrian	Revisión de expediente
003	03 ENE 2022	10.27 F-03	solicitud	Donato de la Cruz Claudio	Revisión de expediente
004	04 ENE 2022	9.15 F-02	Solicitud de	DURBA MURAS ZUMITA DE LA CASA	Revisión de expediente
005	04 ENE 2022	9.25 F-11	Solicitud de	MATEO EARL ENCARNACION Yocente	Revisión de expediente
006	04 ENE 2022	9.31 F-15	Solicitud de	MILDER CANOZA GUSCO	Revisión de expediente
007	04 ENE 2022	9.35 F-57	Solicitud de	MARIO RAFAEL DIAZ CANTARES GERENTE DE OPERACIONES	Revisión de expediente
008	04 ENE 2022	9.39 F-01	Solicitud de	JUDY MORA LATA CASO	Revisión de expediente
009	04 ENE 2022	10.07 F-02	ORDEN N° 001-SC-2021	JOSUIS VILLAS TAJANADO PRESIDENTE DE PASTOR SANTA CARMEN	Revisión de expediente
010	04 ENE 2022	12.09 F-08	Oficio Múltiple N° 066-2021-GRH-CR-02	Ing. Rusdael R. Garcia Urbina - Director Regional de la Oficina Distrital	Revisión de expediente

N°	Fecha de recepción	Fecha de salida	Tipo documento	Solicitante	Observaciones
001	03 ENE 2022	9.22 F-01	solicitud	Victoria L. Muro Alfaró Lima 1810	Revisión de expediente
002	03 ENE 2022	10.10 F-10	solicitud	Leon y Santo Adrian	Revisión de expediente
003	03 ENE 2022	10.27 F-03	solicitud	Donato de la Cruz Claudio	Revisión de expediente
004	04 ENE 2022	9.15 F-02	Solicitud de	DURBA MURAS ZUMITA DE LA CASA	Revisión de expediente
005	04 ENE 2022	9.25 F-11	Solicitud de	MATEO EARL ENCARNACION Yocente	Revisión de expediente
006	04 ENE 2022	9.31 F-15	Solicitud de	MILDER CANOZA GUSCO	Revisión de expediente
007	04 ENE 2022	9.35 F-57	Solicitud de	MARIO RAFAEL DIAZ CANTARES GERENTE DE OPERACIONES	Revisión de expediente
008	04 ENE 2022	9.39 F-01	Solicitud de	JUDY MORA LATA CASO	Revisión de expediente
009	04 ENE 2022	10.07 F-02	ORDEN N° 001-SC-2021	JOSUIS VILLAS TAJANADO PRESIDENTE DE PASTOR SANTA CARMEN	Revisión de expediente
010	04 ENE 2022	12.09 F-08	Oficio Múltiple N° 066-2021-GRH-CR-02	Ing. Rusdael R. Garcia Urbina - Director Regional de la Oficina Distrital	Revisión de expediente

**ANEXO 6**  
**OFICINA DE MESA DE PARTES DE LA MUNICIPALIDAD**  
**DISTRITAL DE MARIANO DAMASO BERAUN**



**ANEXO 7**  
**VISITA A LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MÁRIANO**  
**DÁMASO BERAÚN**

