

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**



TESIS

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAMANQUIQUIA, PROVINCIA
VICTOR FAJARDO, REGION AYACUCHO 2023”**

PRESENTADO POR:

Bach. ALVIAR VIVANCO ZENAIDA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

ASESOR:

Mg. URIBE TAPAHUASCO, JUAN JOSE

ORCID: 0000-0003-2452-1524

DNI: 28237618

LIMA-PERÚ

2024

INFORME DE SIMILITUD



INFORME DE SIMILITUD N°010-2024-UPCI-FCEYN-REHO-T

A : **MG. HERMOZA OCHANTE RUBÉN EDGAR**
Decano (e) de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios

DE : **MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**
Docente Operador del Programa Turnitin

ASUNTO : Informe de evaluación de Similitud de Tesis:
BACHILLER ALVIAR VIVANCO, ZENAIDA

FECHA : Lima, 6 de Febrero de 2024.

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático Turnitin (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a 20 palabras) se ha analizado la Tesis titulada: **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAMANQUIQUA, PROVINCIA VICTOR FAJARDO, REGION AYACUCHO 2023"**, presentado por la Bachiller **ALVIAR VIVANCO, ZENAIDA**.
2. Los resultados de la evaluación concluyen que la Tesis en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 22%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R. de fecha 22/08/2019).
3. Al término análisis, la Bachiller en mención **PUEDE CONTINUAR** su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes

Es cuanto hago de conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,



MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR
Universidad Peruana de Ciencias e Informática
Docente Operador del Programa Turnitin

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y cubrirme de
protección a mí y a toda mi familia.

AGRADECIMIENTO

En especial agradecimiento a la Municipalidad Distrital de Huamanquiua, por su apoyo en la elaboración del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

INFORME DE SIMILITUD	i
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Planteamiento del problema	13
1.3. Hipótesis de la investigación	13
1.4. Objetivos de la investigación.....	14
1.5. Variables, dimensiones e indicadores.....	15
1.6. Justificación del estudio.....	18
1.7. Trabajos previos	18
1.8. Teorías relacionadas al tema.....	23
1.9. Definición de términos básicos.....	28
II. MÉTODO	32
2.1 Tipo y diseño de investigación	32
2.2 Población, muestra y muestreo.....	33
2.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	34
2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos.	35

2.5 Método de análisis de datos.....	36
2.6 Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	37
3.1. Descripción de resultados.....	37
4.2 Análisis inferencial.....	49
4.3 Contrastación de la hipótesis	50
IV. DISCUSIÓN.....	55
V. CONCLUSIONES.....	58
VI. RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
ANEXO	65
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	66
Anexo 2. Instrumentos.....	68
Anexo 3. Validación.....	70
Anexo 4. Datos recolectados	71
Anexo 5. Evidencia de similitud de digital.....	74
Anexo 6. Autorización de publicación en repositorio	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Calidad del servicio	16
Tabla 2. Satisfacción del usuario.....	17
Tabla 3. Nivel de la Variable Calidad de Servicios.....	37
Tabla 4. Nivel de la Dimensión Elementos Tangibles	39
Tabla 5. Nivel de la Dimensión Confiabilidad	40
Tabla 6. Nivel de la Dimensión Confiabilidad	42
Tabla 7. Nivel de la Variable Satisfacción del Usuario.....	43
Tabla 8. Nivel de la Dimensión Valor Percibido.....	45
Tabla 9. Nivel de la Dimensión Calidad Funcional Percibida	46
Tabla 10. Nivel de la Dimensión Confianza y Expectativas	48
Tabla 11. Prueba de normalidad.....	49
Tabla 12. Contrastación de hipótesis entre calidad de servicios y satisfacción de los usuarios	51
Tabla 13. Contrastación de hipótesis específica entre la elementos tangibles y satisfacción de los usuarios	52
Tabla 14. Contrastación de hipótesis específica entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios.....	53
Tabla 15. Contrastación de hipótesis específica entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de la Variable Calidad de Servicios	38
Figura 2. Nivel de la Dimensión Elementos Tangibles	39
Figura 3. Nivel de la Dimensión Confiabilidad.....	41
Figura 4. Nivel de la Dimensión Capacidad de Respuesta.....	42
Figura 5. Nivel de la Variable Satisfacción del Usuario	44
Figura 6. Nivel de la Dimensión Valor Percibido	45
Figura 7. Nivel de la Dimensión Calidad Funcional Percibida	47
Figura 8. Nivel de la Dimensión Confianza y Expectativas.....	48

RESUMEN

La investigación, fue realizada con un conjunto de acciones necesarias por su relevancia en el ámbito investigativo, lo que se tuvo por plante el objetivo general de determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023. En cuanto a la metodología empleada, este correspondió al nivel descriptiva correlacional, de tipo aplicada y el diseño al no existir manipulación de variables fue la no experimental – transversal. Así también se tuvo como muestra 45 usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiua, el análisis de los resultados para la variable calidad de servicio el 37.8 están de acuerdo con ello, para la variable satisfacción del usuario el 57.8% obtuvieron un puntaje regular. En efecto al realizar en análisis inferencial se llegó a la conclusión que existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023, este respaldado por su nivel de significancia menor a 0.05 y arrojando una intensidad de 0.432. Por ello dichos resultados ratifican que si la calidad del servicio es adecuada la satisfacción al usuario será resultado de igual manera adecuada, lo mismo ocurre de manera viceversa, dado ello la municipalidad distrital de Huamanquiua contempla una satisfacción del usuario promedio, en cuanto la calidad del servicio está debajo del promedio.

Palabras clave: Efectividad y eficiencia funcional, percepción del usuario, adecuada expectativa.

ABSTRACT

The investigation was carried out with a set of necessary actions due to its relevance in the investigative field, which was considered the general objective of determining the relationship between the quality of the service and user satisfaction of the municipality of Huamanquiya, Víctor Fajardo province. , Department of Ayacucho 2023. Regarding the methodology used, this corresponded to the correlational descriptive level, of the applied type and the design, since there was no manipulation of variables, was non-experimental - cross-sectional. Thus, 45 users from the district municipality of Huamanquiya were also sampled, the analysis of the results for the variable quality of service, 37.8 agree with it, for the variable user satisfaction, 57.8% exchanged a regular score. Indeed, when carrying out an inferential analysis, it was concluded that there is a direct relationship between the quality of service and user satisfaction of the district municipality of Huamanquiya, Víctor Fajardo province, department of Ayacucho 2023, this supported by its level of significance less than 0.05 and yielding an intensity of 0.432. Therefore, these results confirm that if the quality of the service is adequate, user satisfaction will be an adequate result, the same occurs vice versa, given this, the district municipality of Huamanquiya contemplates average user satisfaction, in terms of the quality of the service. service is below average.

Keywords: Effectiveness and functional efficiency, user perception, adequate expectation.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, el Estado de toda nación es responsable de poder brindar los servicios básicos necesarios que requieran su población, ello corresponde a un nivel de exigencia requerida alta, lo que significa que el usuario o la población hoy en día es más exigente, requiere de una atención más sofisticada, claro ello es producto de la globalización y los avances tecnológicos que impactan cada actividad del ser humano.

Por ello según la OCDE (OCDE, 2014) quienes realizan un estudio a nivel mundial, precisas según los servicios públicos que ofrece un entidad gubernamental este lleva a varios desafíos en nuestra década, enfatiza que los usuarios requiere “constante mejoramiento de los procesos, regulaciones y, en general, de la gestión de la provisión de los servicios, lo que requiere un permanente monitoreo y evaluación” (p. 125) y ello está influenciada básicamente a indicadores de desempeño, la calidad de los servicios, y las normas que regular dichos elementos son más exigentes para la gestión pública.

Dichos aspectos son guiados por la influencia e impacto socioeconómico, los resultados del ámbito gubernamental deben estar guiados según dicha concepción, los servicios son

necesariamente arraigado por el Estado, o en términos más estrictos la obligación es alta, el análisis de la eficiencia juega también un papel importante en cuanto al costo y beneficio, sin lugar a duda como dispone el autor anterior citado “la satisfacción de usuarios en cada una de dichas prestaciones es el principal indicador utilizado” (OCDE, 2014, p. 48). Los recursos tecnológicos como los bienes tangibles los ciudadanos demandan una mayor satisfacción de las necesidades y los servicios que prestan las instituciones. Es necesaria un análisis más exhausto conforme a los recursos humanos, el control, la modernización, los bienes, la calidad del servicio y otros.

De igual modo en el ámbito nacional, rescatamos de los indicadores de gestión municipal 2021, análisis realizada por la INEI (2021), la calidad de atención en las municipalidades, este entendida como una canal para orientar de mejor manera posible al usuario y es sustentada como un pilar de actuación del Estado, ello para su atención debe de estar lindado por efectiva atención general, la provisión de los bienes y adecuados servicios públicos, dicha orientación es reflejada en la planificación municipal y de acuerdo con las nociones de política nacional de modernización de la gestión municipal, dicho marco abarca que las municipalidades provinciales y distritales deben de considerar un adecuado dominio en la atención de canales “por medio de los cuales, se puede realizar consultas sobre trámites, reportar incidencias o reclamaciones, así como gestionar trámites sobre servicios municipales” (INEI, 2020, p. 99).

Todo esta plasmado en otras palabras solo teóricamente, ya que las municipalidad no realizan una adecuada gestión en la calidad de servicio por ello es que existe alta disconformidad de los usuarios, a pesar que existe políticas que contribuyan a mejorar dicha variable, incluso en los departamentos se realiza una comparación de que los canales de atención deficientes están situados en Cusco, Puno, San Martín, Ayacucho y Huanuco (INEI, 2020, p. 99), siendo este un tema de reflexión y materia de investigación.

Así pues, la investigación fue considerada de vital importancia porque tiene como finalidad de centrarse en la calidad de servicio que brinda la Municipalidad distrital de Huamanquiya, donde este también tiene problemáticas expuestas en los niveles anteriores. Es necesario estatuir la impresión de los servicios y el nivel de satisfacción del usuario, lo atractivo es que los usuarios perciban una atención oportuna, idónea, acertada y digna.

En la Municipalidad distrital de Huamanquiua, por ser un municipio alejado de la capital de la Región de Ayacucho no se presta una buena calidad de servicios por carencia de control, debido que es el distrito más lejano de la Provincia Víctor Fajardo asimismo se tiene conocimiento sobre la poca presencia de las autoridades de la provincia.

Se puede decir que en la Municipalidad distrital de Huamanquiua no presta una buena calidad de servicio porque áreas como: gerencia, infraestructura, abastecimiento, tesorería y entre otras funcionan en la oficina de enlace en Ayacucho, lo cual causa insatisfacción en los usuarios por la ausencia de la atención en algunas oficinas teniendo que esperar dos tres semanas para que puedan ser atendidos, así mismo se suma la ineficiencia del personal.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023?

¿Cuál es la relación existe entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023?

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis General

Existe la conexión significativa, elocuente entre la calidad del servicio de atención y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.

1.3.2. Hipótesis específicos

Existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.

Existe relación directa entre la confiabilidad de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.

Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.

1.4. Objetivos de la investigación

El estudio busca obtener a establecer si existe la relación o no entre las variables, la calidad de servicio de atención al público y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.

Determinar la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huamanquiya, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.

Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiya, provincia de Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.

1.5. Variables, dimensiones e indicadores

Variable 1: Calidad de servicio

Elementos tangibles: Modernidad de equipos, apariencia personal y ambiente e instalaciones.

Confiabilidad: Resolver el problema, cumple con lo comprometido y servicio adecuado.

Capacidad de respuesta: Rapidez del servicio, voluntad de ayudar a los usuarios y disponibilidad de personal.

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Valor percibido: Confianza en el servicio, servicio adecuado y valor de la comunicación.

Calidad funcional percibida: Satisfacción con las exigencias, satisfacción con el servicio que se espera y seguridad en los trámites.

Confianza y expectativa: Satisfacción con las expectativas, información adecuada del servicio y personal competente.

Tabla 1*Calidad del servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala y valores	Niveles y rango
Elementos Tangibles	- Modernidad de equipos	1,2,3	Ordinal	Muy en desacuerdo, desacuerdo, regular, de acuerdo, muy de acuerdo.
	- Apariencia personal			
	- Ambiente e instalaciones			
Fiabilidad	- Resolver el problema	4,5,6	Ordinal	Muy en desacuerdo, desacuerdo, regular, de acuerdo, muy de acuerdo.
	- Cumple con lo comprometido			
Capacidad de respuesta	- Servicio adecuado	7,8,9	Ordinal	Muy en desacuerdo, desacuerdo, regular, de acuerdo, muy de acuerdo.
	- Rapidez del servicio			
	- voluntad de ayudar a los usuarios			
	- Disponibilidad de personal			

Nota. Elaboración propia

Tabla 2*Satisfacción del usuario*

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala y valores	Niveles y rango
Valor percibido	- Confianza en el servicio	1,2,3	Ordinal	Muy en desacuerdo, desacuerdo, regular, de acuerdo, muy de acuerdo.
	- Servicio adecuado			
	- Valor de la comunicación			
Calidad funcional percibida	- Satisfacción con las exigencias	4,5,6	Ordinal	Muy en desacuerdo, desacuerdo, regular, de acuerdo, muy de acuerdo.
	- Satisfacción con el servicio que se espera			
	- seguridad en los tramites			
Confianza y expectativas	- Satisfacción con las expectativas	7,8,9	Ordinal	Muy en desacuerdo, desacuerdo, regular, de acuerdo, muy de acuerdo.
	- Información adecuada del servicio			
	- Personal competente			

Nota. Elaboración propia

1.6. Justificación del estudio

1.6.1. Justificación teórica

Según que las municipalidades priorizan las necesidades básicas de sus ciudadanos correspondiente a su jurisdicción, lo que el usuario por necesidad tiene a recurrir en diversas situaciones a una municipalidad.

La presente investigación precisó la problemática de las variables en estudio, siendo este teorizado de forma sistemática y referida con autores confiables, lo que este por dicha adopción permite tener un panorama más sencilla para futuras investigaciones.

1.6.2. Justificación práctica

Partiendo de un problema práctico que esta inherente en la municipalidad distrital de Huamanquiua, el satisfacer los requerimientos de los usuarios, el trato amable, la correcta atención de los servicios, instalaciones y otros que se relacionan en una presentación in situ de la municipalidad, todo ello genera un impacto al usuario recurrente, el de poder brindar todas las facilidades y estar en condición óptima para el usuario es de gran importancia.

Así pues, la presente investigación otorga los elementos necesarios para el análisis y la mejor atención de la municipalidad en estudio, el análisis para poder mejorar de igual manera la satisfacción.

1.7. Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Taipe (2022) realizaron una investigación denominada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD municipal del cantón salcedo”. Universidad Técnica de Cotopaxi. La investigación corresponde al nivel descriptiva explicativa de diseño no experimental por la ausencia de la manipulación de las variables. El objetivo principal trata de realizar una evaluación del servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad mencionada

anteriormente. El instrumento y la técnica corresponde al cuestionario de encuesta, así también la población fue considerada 65000 personas jurisdicción de la municipalidad, y la muestra 382 de ellas. Llegando a las siguientes conclusiones principales: siendo un análisis descriptivo de las variables en estudio, la calidad de servicio está orientada en satisfacer a los usuarios lo que para los términos de calidad de servicio se tiene un resultado medio regular conforme a la percepción de los encuestados, siendo este representada solo por 35.1%, así pues se crea un plan de mejora para atender a dicha variable lo que significa en mejorar la capacidad de respuesta, atención al usuario, la imagen que proyecta una institución y la motivación al personal que radica en dicha municipalidad.

Arias (2019) realizó su investigación denominada “Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019”. Universidad Central de Ecuador. La investigación corresponde a un nivel explicativo, de enfoque cuantitativo y de diseño experimental ya que existe la presencia de manipulación de las variables en estudio. El objetivo principal radica en la propuesta de un plan de mejoramiento para atender la variable calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, este realizada en el gobierno autónomo municipal de Sucumbios. La técnica empleada fue la observación directa, la encuesta y el instrumento la ficha técnica, y cuestionario de preguntas, ello afín de garantizar un estudio de nivel previo y posterior, la población estuvo conformada por 400 personas usuarias de dicha municipalidad y la muestra de 196 usuarios. Llegando a las principales conclusiones: La investigadora según el análisis de los resultados identifica que en dicho municipio el personal no cuenta con las aptitudes necesarias para respaldar una eficiente atención, la empatía es deficiente en efecto el servicio pésimo, así también el personal no tiene los conocimientos suficientes para poder atender de manera eficiente y oportuna a los usuarios, existen diferentes deficiencias observadas que dificultan la satisfacción de los usuarios en dicha municipalidad por lo que es conveniente lograr aptitudes necesarias para cumplir las expectativas, capacitaciones constantes, se requiere tutorías a los empleados, instalaciones adecuadas físicas para comodidad, repotenciar la seguridad y otros.

Gancino (2020) realizó una investigación denominada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la unidad de matriculación de la dirección de tránsito transporte y

movilidad del gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Ambato”. Universidad Técnica de Ambato -Ecuador. La investigación de enfoque cuantitativa, el nivel corresponde al descriptivo correlacional de diseño no experimental ante la ausencia de manipulación de variables. El objetivo principal arraiga en determinar la relación entre las variables. La población estuvo conformada por 25754 usuarios de la empresa expuesta anteriormente y la muestra de 379 de ellas, la técnica e instrumento corresponde al cuestionario de encuesta. Llegando a las principales conclusiones: el investigador evidencia correlaciones positivas entre sus variables en estudio y estas son de igual manera significativas, lo que en los términos de expectativas de los clientes es apreciada como negativa conforme a la calidad percibida según la satisfacción del cliente, las quejas de igual modo son valoradas altamente.

Antecedentes nacionales

Campos (2023) realizó una investigación denominada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del hospital Bagua Grande 2021”. Universidad San Martín de Porres. El estudio correspondió al nivel correlacional caracterizada por no haber manipulación de las variables, en otras palabras, de corte transversal. EL objetivo radica en medir la influencia de relación entre las variables principales expuesta en el título de la investigación. Así también el autor utilizó el cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica para la recopilación de los datos, la población fue considerada por 325 consultas semanales en dicho hospital y el espacio muestral conformada por 176 de las mismas. Llegando a las siguientes conclusiones: El investigador identifica mediante el uso de la estadística de rho de Spearman una asociación de correlación de 0.760 entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuario en el hospital mencionada anteriormente, lo que tipifica también para la capacidad de respuesta, fiabilidad, aspectos tangibles y la dimensión seguridad la existencia de relación con la variable satisfacción del usuario, así también es de vital importancia mejorar la percepción de los usuarios recurrentes a dicha institución, lo que debe de priorizar la calidad de servicios innovadores, estrategias instituciones de atención y otros.

Caldas (2018) realizó una investigación denominada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario que asiste a la Universidad San Pedro- Filial Piura, 2018” en la Universidad San Pedro – Piura. El estudio corresponde al nivel descriptivo correlacional, el diseño al no haber manipulación de variables es la no experimental. El objetivo principal radica en determinar la

relación entre las variables expuestas en el título de la investigación, midiendo el grado de asociación aplicada la universidad. El instrumento empleado fue el cuestionario y la técnica de la encuesta, la población estuvo conformada por 160 usuarios que acuden a la universidad a realizar trámites diferentes. Llegando a las principales conclusiones: la tesista dispone que la calidad del servicio y la satisfacción según su análisis respectivo que la efectividad del personal entorno al servicio que brinda en primera instancia laboral es del 52.43%, la atención personalizada de 60.97%, el comportamiento según la confianza de 53.63% y el cumplimiento de funciones de la agilidad documentaria es de 52.43%, en otras palabras la calidad de servicio es óptima y la esperada lo que conduce a generar un alto grado de satisfacción.

Ticona (2022) realizó una investigación denominada “Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Andahuaylas – 2021”. Universidad César Vallejo. la investigación de tipo descriptiva correlacional, el diseño pertenece al no experimental por no haber aplicado la manipulación entre las variables en investigación. El objetivo principal radica en determinar la existencia de influencia entre las variables de estudio en el municipio en mención. En cuanto a la recopilación de los datos, este fue sustraído mediante la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario, también la población estuvo conformada por a todos los ciudadanos que asisten en la jurisdicción del municipio en estudio y la muestra conformada por 320 usuarios. Llegando a las principales conclusiones: La tesista identifica según su objetivo planteado y de acuerdo al análisis de los resultados, se basa en la rho de Spearman encontrando la intensidad de relación e 0.871 y este cumpliendo con la significación menor a 0.05, lo que atribuye la existencia de influencia significativa considerable entre las variables de estudio, de igual manera la calidad de servicio influye en el rendimiento percibido, expectativas del usuario, satisfacción del usuario y el profesionalismo en el municipio investigado.

Ascarza (2020) realizó una investigación denominada “Calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020”. Universidad César Vallejo. La investigación corresponde al descriptivo correlacional, donde no hubo manipulaciones entre las variables de ningún modo en otras palabras no experimental. El objetivo principal radica en la identificación de la existencia de relación entre las variables principales expuestas en el título de la investigación en la empresa mencionada

anteriormente. Por otra parte, el instrumento empleado fue el cuestionario cuya técnica empleada fue la encuesta, la población correspondió a 54,608 usuarios de la empresa y la muestra estimada por 382 usuarios. Llegando a las principales conclusiones: El investigador con apoyo de su análisis descriptivo e inferencia plasmada en los resultados de su investigación identifica que no existe relación de manera significativa entre las variables en estudio, ya que este resultado arrojó una correlación de Pearson próxima al valor de cero, siendo el valor de 0.042, establecida por el investigador como una correlación nula.

Torres (2020) realizó una investigación denominada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Yauya - Ancash 2020”. Universidad César Vallejo. La investigación corresponde al nivel descriptivo correlacional, y la aplicación de la recopilación de datos se hizo una única, en otras palabras, de corte transversal. El objetivo principal radica en determinar la existencia de relación entre las variables de estudio expuestas en el título de la investigación y en la municipalidad en mención. Por otro lado, la técnica empleada fue la encuesta cuyo instrumento correspondió al cuestionario, la población ratificada por 4093 habitantes y el espacio muestral fue considerada por 80 usuarios. Llegando a las principales conclusiones: La tesista al haber realizado el análisis correspondiente en base a la estadística descriptiva e inferencial, utilizó la rho de Spearman, identificó una asociación de 0.70 entre las variables en estudio en efecto contribuye a mencionar que existe una correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad, así también identifico entre las dimensiones como elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía se relacionan positivamente con la satisfacción del usuario, así también recomienda que la municipalidad en estudio debe de mejorar los servicios que brindan, el buen trato para fortalecer la satisfacción del usuario, de igual modo modernizar las instalaciones, las oficinas, equipos y otros inherentes a la efectividad del profesional.

Rengifo (2020) realizó una investigación denominada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019”. Tarapoto, la investigación de tipo descriptivo correlacional, el diseño corresponde al no existir manipulación de las variables así mismo fue de corte transversal. El objetivo principal radica en poder determinar e identificar la existencia de relación entre las variables de estudio expuestas en el título de la investigación y su correspondiente institución. El instrumento y la técnica fue

el cuestionario de encuesta. Llegando a las principales conclusiones: el investigador culmina su objetivo de su investigación encontrando la existencia de una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la institución investigada, lo que para dicho hallazgo fue respaldado por el coeficiente de rho de Spearman, de igual manera identificó la existencia de relación entre las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, quiere decir que en la institución investigada se encontró deficiencia como es los ambientes, la satisfacción entorno a la atención, lo que producto de ello hay una insatisfacción por el usuario.

1.8. Teorías relacionadas al tema

Los conceptos dados a continuación dan sustento al desarrollo a la investigación.

1.8.1 Calidad de Servicios

Hoy en día, el concepto de calidad de servicio es una palabra bastante nueva, y los estudios confirman la conexión entre la gestión de recursos humanos, gestión propiamente dicha y la administración. Esta situación se debe a que la productividad, rentabilidad y satisfacción laboral de la organización está directamente relacionada con la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Concepto de calidad

Según Piattini (2019) menciona que hoy en día, la calidad se ha convertido en uno de los objetivos estratégicos más importantes de las organizaciones, ya que su supervivencia depende cada vez más de la calidad y satisfacción de los productos y servicios que se ofrecen a los usuarios y clientes. (p. 20)

Concepto de servicio

Nuestra sociedad se está convirtiendo rápidamente en una sociedad de servicios, por lo que el concepto de servicio y su calidad se están volviendo centrales en la actualidad. Sin embargo, las definiciones de servicio difieren según el tipo de servicio considerado (manual, automatizado, informático, etc.). En este capítulo, resumimos las definiciones más importantes y recomendamos considerar al menos cuatro tipos de servicios al evaluarlos. (Piattini, 2019, p. 36)

Por lo tanto, la calidad del servicio se puede definir, como hemos visto, como el grado en que las características internas de un servicio cumplen con los requisitos, o como la capacidad de un servicio para producir el valor esperado. (Piattini, 2019, p. 45)

La definición operativa de la variable calidad del servicio se desarrolló de la siguiente manera: Evaluar el comportamiento de la variable calidad del servicio con una herramienta de recopilación de datos que tenga en cuenta: Elementos tangibles, confiabilidad y capacidad de respuesta, cuya valoración es recopilada por una encuesta.

Según Ruiz (2001), define la calidad del servicio como la diferencia entre las expectativas del cliente para un determinado servicio y las percepciones o creencias de la dirección sobre lo que, los consumidores esperan de ese servicio o atención.

La calidad del servicio resulta de la similitud existente entre el servicio esperado y el servicio percibido, la calidad del servicio determina el nivel en el que el cliente o usuario ve las condiciones deseadas o los requerimientos, si se ven reflejados en el servicio recibido.

1.8.1.1 Elementos tangibles

Estos son todos los aspectos físicos y materiales de un lugar como equipamiento, mobiliario, infraestructura, etc. Aquellos que son visibles para los usuarios, como la ropa y la apariencia de los compañeros de trabajo..

Aspectos tangibles

Campos (2023) Los aspectos tangibles están estrechamente relacionados con los aspectos físicos, es decir. se refiere a todo lo visible que se ofrece en el servicio. Según el autor esta está determinada por tres principales factores:

Instalaciones: Referido en tiempo a los ambientes donde se presta el servicio y cuáles son las instalaciones que mantienen las condiciones por su naturaleza, necesarios para facilitar la prestación del servicio. Por ejemplo: Sala de espera, oficinas, entrada, salas de archivo, ambientes de sala de capacitación. (Campos, 2023, p. 30)

Equipos: Está formado por todas las máquinas y equipos necesarios para prestar el servicio al usuario. Por ejemplo: Equipos de cómputo, flash, tomógrafos, equipos de laboratorio. (Campos, 2023, p. 30)

Personal: Campos (2023) reconocido como un factor del potencial humano o capital humano, en otras palabras, los trabajadores que pertenecen a la institución pública, donde estos prestan servicios conforme a la demanda del usuario.

Opción de realizar el servicio según convenio. Es decir, la capacidad de prestar correctamente el servicio, de acuerdo con el contrato.

1.8.2.2 Confiabilidad

Esta dimensión está directamente relacionada con la forma en que se entrega el servicio: eficiente, minimiza los errores y maximiza los beneficios para el usuario para garantizar una buena confiabilidad en la entrega del servicio. Además, el capital humano calificado y los procesos deben evaluarse y revisarse adecuadamente para lograr esta precisión. (Campos, 2023, p. 28)

1.8.2.3 Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta implica tres aspectos muy específicos, la oportunidad, la rapidez y la puntualidad, donde estas deben orientarse a tener la capacidad reacción inmediata a situaciones incómodas que pueden presentarse durante el proceso de prestación de servicios dando énfasis a proponer soluciones alternativas de forma inmediata, sin perjudicar al usuario. (Campos, 2023, p. 27)

Los clientes quieren que las empresas brinden el servicio deseado de manera confiable, precisa y consistente. Se tiene de conocimiento que una de las principales causas de la insatisfacción de los clientes es el cumplimiento de las promesas..

1.8.2. Satisfacción del Usuario

Teoría de la satisfacción de usuarios

Lavado (1998) define la teoría precisa que consta de dos factores inherentes a la satisfacción del usuario o cliente, siendo estas la satisfacción del usuario y las

relacionadas a la insatisfacción, ello atendiendo al producto o servicio requerido. Donde esté está orientada por factores lo que lleva a la brecha entre la insatisfacción y la satisfacción.

En una institución es muy importante la satisfacción de los usuarios no solo para recibir ingresos, sino también porque el usuario tiene expectativas de culminar las obras públicas y brindar mejores servicios para generar compromiso personal, autoridades, trabajadores y vecinos.

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es una experiencia racional o cognitiva que resulta de la comparación de las expectativas y el comportamiento del servicio y depende, entre otras cosas, de los valores morales y culturales, las expectativas, las necesidades personales y la organización del cuidado institucional. Los bienes que requieren satisfacción son diferentes para diferentes personas. El propósito de la institución es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de satisfacción es una herramienta para medir la calidad de la atención. (Campos, 2023, p. 33)

Niveles de satisfacción

Campos (2023) quien a su vez cita a Kotler (1997) menciona que los niveles de satisfacción por parte del usuario, estas están vinculadas a niveles de satisfacción según su expectativa puede identificada como:

Insatisfacción: Es una percepción negativa conforme a que las expectativas del usuario no son cumplidas, o estas no alcanzan a serlo.

Satisfacción: Las expectativas del usuario son alcanzadas, y este está relacionado cuando el usuario se siente satisfecho con la atención que recibo o el producto que recibe.

Complacencia: Es generada cuando el nivel de expectativa del usuario es altamente concedido, donde su desempeño es superior.

Dicho nivel de satisfacción del usuario como menciona el autor en su apartado, este es un gran indicador para poder medir cuanto de arraigo tiene con la institución producto de su recurrencia, su identificación con ella, por lo que es necesario aplicar

estrategias a fin de poder cumplir con las expectativas del usuario, ya que su propio derecho la que se debe de cumplir.

1.8.2.1 Valor percibido

Clavijo (2023) menciona que el valor percibido por parte del usuario es una percepción de cómo se siente al recibir la atención o por consumir un servicio en una institución, dicha apreciación está orientada a la confianza, experiencia, atención detallada y otros.

Después de recibir el servicio, los usuarios salen a calificar qué tan bueno, regular o malo fue el servicio. En ocasiones hay organizaciones que descuidan este punto, provocando una gran insatisfacción entre los usuarios, lo que lleva a su desganancia y baja participación en futuras oportunidades.

1.8.2.2 Calidad funcional percibida

Comprende la forma en que se desarrolla un servicio para prestarlo a las personas, con el objetivo de controlar suficientemente las características específicas del servicio para que tenga un mayor impacto en el usuario.

Menciona Purizaca (2018) que la calidad funcional percibida, está basada en la forma de caracterización que corresponde a la atención del usuario o el servicio consumido, la forma en que se realiza el servicio, si este es adecuado o tiene deficiencias en percibida por el usuario.

Desarrollar una relación usuario-personal, una vez hecha, significa que esto es todo lo que se le da al usuario. Los resultados son parte de una experiencia de calidad. Sus indicadores son resolución de reclamos, servicio esperado, servicio satisfecho y personal competente. (Caldas, 2018, p. 13)

Así también Pulido (2014) la calidad funcional es un forma de poder atender o brindar un servicio, siendo la parte interesada quien recibe el servicio o es atendida este recibe atención efectiva y eficientemente.

De igual manera Vila (2019) quien cita a Sánchez (2017) define que la calidad funcional es la estrategia central de cualquier empresa o institución que al proporcionar

un producto brindar servicio al usuario, este puede cumplir o superar las expectativas del usuario después de recibir el producto o recibir servicio.

1.8.2.3 Confianza y expectativas

Confianza

Purizaca (2018) es una variable de desempeño del índice de satisfacción y medición basada en el nivel alcanzado en este índice, la percepción del cliente o usuario sobre la capacidad de la empresa o institución para brindar un buen servicio o atención en el futuro., tener un buen concepto por parte de los usuarios de antemano generaliza a poder contribuir con buenas experiencias con otros usuarios.

De acuerdo con la propuesta del autor antes mencionado, la calidad funcional se refiere a la calidad que se ofrece en todas las etapas del desarrollo del servicio, desde la atención al cliente para los pedidos de productos hasta la forma en que se entrega el servicio. Esto también incluye la atención y amabilidad del personal en el servicio al cliente.

Expectativas

Según Caldas (2018) menciona según al análisis de las expectativas como punto preliminar y de referencia, siendo la primera de ellas el tipo predominante en la literatura sobre satisfacción. Las expectativas predictivas, denominadas en la literatura sobre satisfacción, son las expectativas previas del usuario sobre el resultado del evento, las creencias previas del consumidor sobre la eficacia o el resultado del producto o servicio en el futuro o sobre el resultado más probable. servicio. Esta tipología de expectativas se considera un constructo cognitivo que representa el nivel de atributos que un usuario cree que recibirá de un determinado producto o servicio. Las expectativas predictivas consisten en el producto o servicio en sí, la experiencia pasada, la información de terceros y las características del consumidor. Las expectativas anticipatorias afectan directamente la satisfacción cuando los niveles de excitación no se evalúan o comparan. (p. 26)

1.9. Definición de términos básicos

Calidad

Peiró (2020) la calidad es una propiedad de un objeto o cosa que determina su valor y la satisfacción que produce en el sujeto.

Calidad percibida

Campos (2023) es un proceso de perspectiva evaluativa que tiene un cliente o usuario conforme a comparar sus experiencias de atención o servicio.

Calidad como valor

Castañeda (2023) como su nombre indica, la calidad importa. Cada consumidor tiene diferentes necesidades que satisfacer, y cada una de ellas debe ser satisfecha con un servicio excepcional que cumpla con las expectativas del usuario.

Calidad de servicio

Campos (2023) la calidad se refiere a en qué medida los bienes y servicios proporcionados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas. En otras palabras, significa la adecuación de los bienes y servicios de acuerdo con las metas u objetivos esperados por las personas, para lo cual las instituciones públicas se organizan de manera efectiva y logran el resultado esperado mediante el uso eficaz de los recursos. Así, la satisfacción ciudadana se define como la valoración que hace un individuo de la calidad percibida de un bien o servicio recibido de una entidad pública.

Castañeda (2023) la calidad del servicio al cliente no es una iniciativa única para brindar una mejor experiencia. Realmente se trata de incorporar un conjunto consistente en las estrategias que se sigue y los objetivos.

Comparación

Hammond (2022) el usuario compara antes de requerir atención. Lo hace a través de sus experiencias; mira otras instituciones, presta atención a lo que recomiendan sus amigos, busca reseñas para tener una percepción de cómo lo atenderá.

Estrategia

Westreicher (2020) menciona que estrategia es un procedimiento, en la cual interviene el análisis de tomar decisiones o realizar actos para poder entender un escenario, y este debe de estar plasmada según los objetivos institucionales.

Percepción

Campos (2023) el proceso durante el cual una persona extrae información del entorno; por tanto, el término percepción indica el proceso de reconocimiento y evaluación del mundo externo a través de los estímulos recibidos por los sentidos y las respuestas motrices provocadas por esos estímulos.

Expectativa

López (2020) expectativa es una posibilidad razonable de que ocurra un evento. No se trata de una simple ilusión, sino de un hecho probable con fundamento.

Pozo (2022) Las expectativas que surgen dependen de si el cliente ha tenido experiencia previa o no. De comentarios u opiniones que hayas escuchado de otros usuarios. Y, por supuesto, sus propias necesidades, que no tienen por qué ser las mismas que las necesidades de otros usuarios.

Experiencia del usuario

Quiroa (2022) menciona que experiencia del usuario es un enfoque que asume la parte del consumidor o el que requiera atención de un servicio, lo que esta plasmada en una imagen mental, este esta relacionada con la satisfacción, emociones, sensaciones durante y despuesta de su experiencia.

Servicio

Sánchez (2020) un servicio es una actividad o conjunto de actividades en el ámbito empresarial o institucional, que tiene como objetivo satisfacer una necesidad específica del cliente o usuario ofreciendo una atención producto específico.

Valor percibido

Pozo (2022) El valor percibido es completamente subjetivo y depende de la interpretación del cliente. Por ello, es importante que la empresa pueda diseñar y evaluar sus servicios y productos dentro de sus sistemas de gestión.

II. MÉTODO

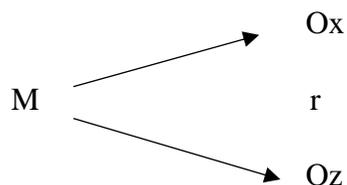
2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de enfoque aplicada, según Sánchez et al. (2018) las investigaciones aplicadas forman parte de la solución de un problema práctico, este es aplicable en el acto, donde para definir dicha solución es basada en una investigación básica.

Por lo tanto, la investigación es aplicada al poder mejorar la problemática de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huamanquiua, así tomando la iniciativa encontrada para poder mejorar la satisfacción de los usuarios.

La esquematización correspondió a la siguiente:



Siendo

M: Muestra

Ox: Calidad de servicio

Oy: Satisfacción del usuario

R: Coeficiente de correlación entre las variables

2.1.2 Nivel de investigación

Así mismo la investigación fue de nivel correlacional, el autor Ñaupas et al. (2013) “las investigaciones correlacionales tienen el propósito de medir la influencia de una variable y otra, el grado de relación de existencia entre 2 a más variables” (p. 233)

Para el presente trabajo de investigación se tuvo el objetivo de medir el grado de relación entre las variables de estudio, por ello es ratificada según el concepto anterior.

2.1.3. Diseño de investigación

Fue de diseño no experimental ya que según Sánchez et al. (2018) “Metodología que no manipula las variables directamente, se basa en la descripción y analizarla en su realidad, pero si realiza control estadístico, por ello su validez cuando es comparado con la experimental en menor a ello” (p. 92)

En efecto la investigación no realizó ninguna manipulación en las variables, el análisis fue tal y como es en la realidad.

También fue de corte transversal, Sánchez et al. (2018) de igual manera menciona que dichas investigaciones su característica principal es de aplicar el instrumento una única vez, la obtención de la recopilación de los datos son recabadas solo en momento dado.

2.2 Población, muestra y muestreo

Población

Se tuvo en consideración la selección de la municipalidad distrital de Huamanquiua, por ser una municipalidad conocida por la investigadora, ello contando con el tiempo y espacio se tuvo en consideración realizar la investigación en dicha entidad.

Según Vara (2012) el significado de población alude a un conjunto de partes, estas tienen características comunes ya sean personas, cosas u objetivos, lo que también dicha población se encuentra en un lugar específico y estas pueden cambiar producto del tiempo. (p. 221)

Muestra

Vara (2012) nos define el concepto de muestra como una parte de la población representativa, lo que cumplen características esenciales para poder representar al universo. (p. 221)

En efecto para poder realizar el espacio muestra se tuvo en consideración la aplicación de una forma probabilística conteniendo criterios como $p=0.5$ y $q=0,5$, y un $Z=1,96$ y un error = a $0,05$, se calculó un total de 44,6 usuarios, lo cual equivale a 45 usuarios como parte de la muestra.

Para el criterio de inclusión: fueron establecidas los usuarios que requirieron atención o consumieron un servicio de la municipalidad distrital de Huamanquiua, solo correspondientes a los meses de abril, mayo del 2023

El criterio de exclusión: se tuvo en consideración excluir a personas que recurrieron a la municipalidad distrital de Huamquiua por motivos fuera de necesidad, siendo el caso de emergencia como pago de arbitrios, sanciones y otros fueron excluidas.

2.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Técnicas para la recolección de datos

Para la presente investigación se tuvo en consideración el uso de la técnica de la encuesta.

Según Vara (2012) “esta técnica permite determinar la recolección de datos mas eficiente y con mayor celeridad, ahorrando tiempo y costo.

Instrumentos para la recolección de datos

El instrumento empleado una vez delimitada la técnica, este se optó por utilizar el cuestionario, ya que Vara (2012) define el cuestionario como un medio de forma cuantitativa

que sirve para poder medir características o situaciones, contextos o registros de un fenómeno, cuyo propósito es la obtención más eficaz y sencilla para el procesamiento de los resultados.

EL cuestionario estuvo estructurado según las pautas investigativas y el juicio de expertos, quien gracias a su apoyo el instrumento de investigación midió lo que se fundamenta para el cumplimiento de los objetivos trazados

2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos.

2.4.1 Validez de los instrumentos

Vara (2012) nos menciona que un instrumento es válido cuando este es respaldado por los expertos en el tema, quienes a su juicio la elaboración del instrumento medirá lo que realmente se busca.

Contrastando el concepto anterior, el instrumento de investigación fue respaldada por el criterio de los jueces expertos, quienes gracias a sus constantes observaciones se pudo concluir con la elaboración del instrumento, siendo ello necesario para la correcta aplicación y procesamiento estadístico.

2.4.2 Confiabilidad de los instrumentos

Ñaupas et al. (2013) menciona que una investigación el instrumento de investigación es confiable cuando al ser aplicado se obtiene un resultado, este si se realizara en diferentes contextos, momentos, tiempo, etc., estos resultados no deben de ser tan alejados diferenciados, en otras palabras, deben de arrojar resultados similares.

Por lo que para el presente trabajo de investigación se sostuvo la utilización del coeficiente de alfa de Cronbach, dicho estadístico de prueba de confiabilidad mide la confiabilidad expuesta anteriormente con una referente prueba piloto, la prueba piloto fue establecida a 10 usuarios pertenecientes a la población escogidas de forma arbitraria, los resultados arrojaron valores de alfa de Cronbach superiores a las de 0.7, siendo estas en conclusión confiables.

En la presente investigación se aplicó con el respaldo de la estadística alfa de Cronbach, donde este al haber realizado una aplicación de prueba arrojó un resultado confiable.

2.5 Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos, este fue conveniente el apoyo de la estadística descriptiva e inferencia para el procesamiento de esta, los datos fueron organizadas sistemáticamente avalada por paquetes estadísticos como el SPSS y el análisis de datos del Excel.

2.6 Aspectos éticos

La investigación se realizó conforme a la realidad expuesta, esta sin adulterar en ningún momento previo, durante o post la tesis, por ello el análisis de los datos reflejan lo que la realidad demanda, con un estricto cumplimiento de la veracidad y autenticidad.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

Análisis descriptivo

Se muestra el análisis descriptivo de los resultados sobre las variables de la calidad de servicio y satisfacción del usuario, para ello se tuvo en consideración el uso de las tablas de frecuencias con sus respectivos diagramas de barras.

Tabla 3

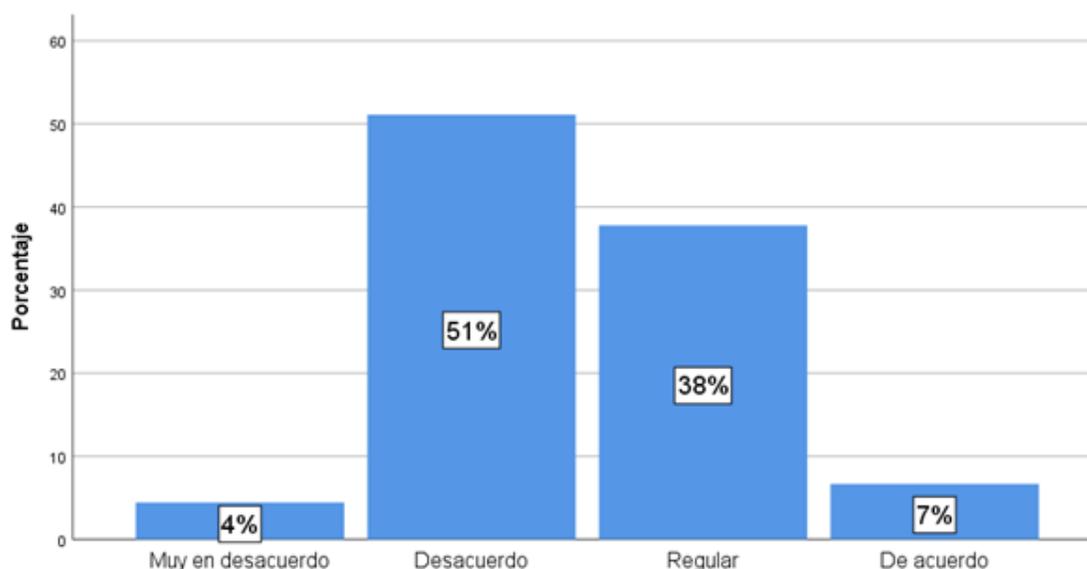
Nivel de la Variable Calidad de Servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	2	4,4	4,4	4,4
Desacuerdo	23	51,1	51,1	55,6
Regular	17	37,8	37,8	93,3
De acuerdo	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

Figura 1

Nivel de la Variable Calidad de Servicios



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

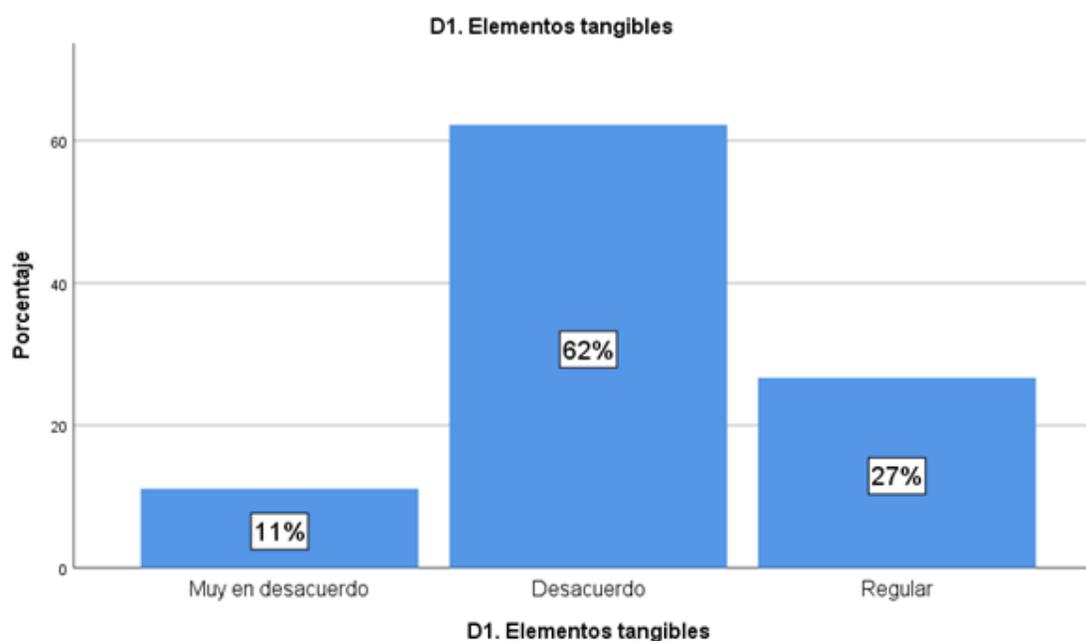
La tabla 3 y figura 1 se presenta la calificación de los usuarios con relación a la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Huamanquiua. Se obtuvo que del 100%, el 51% de los usuarios que acuden a la municipalidad distrital dijeron en desacuerdo, el 38% dijeron que es regular; mientras que el 7% dijeron que es de acuerdo. Por otro lado, el 4% dijeron que la calidad de servicios es muy en desacuerdo.

Por lo tanto, dichos resultados abarcan la percepción de los 50 usuarios que acuden a la oficina de atención al ciudadano y trámite documentario de la municipalidad distrital de Huamanquiua, se puede observar que el 51% evidencia que la calidad del servicio de dicha municipalidad es deficiente, siendo un alcance cuantificable considerable de preocupación, así mismo podemos observar que solo el 7% de los encuestados consideran que la calidad de servicio es adecuada o aceptable, por ello es preciso indicar que la municipalidad en mención debe de tomar las medidas correspondiente a fin de mejorar la calidad de los servicios y así poder tener una percepción favorable de las demandas de los ciudadanos.

Tabla 4*Nivel de la Dimensión Elementos Tangibles*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo		5	11,1	11,1	11,1
	Desacuerdo		28	62,2	62,2	73,3
	Regular		12	26,7	26,7	100,0
	Total		45	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

Figura 2*Nivel de la Dimensión Elementos Tangibles*

Nota. Elaboración propia

En la tabla 4 y figura 2 se presenta la calificación de los usuarios con relación a la calidad de servicios en la dimensión elementos tangibles de la municipalidad distrital de Huamanquiua. Se obtuvo que del 100%, el 62% de los usuarios que acuden a la municipalidad

dijeron en desacuerdo, el 27% dijeron que es regular; mientras que el 11% dijeron que es muy en desacuerdo.

Por lo tanto, dichos resultados abarcan la percepción de los 50 usuarios que acuden a la oficina de atención al ciudadano y trámite documentario de la municipalidad distrital de Huamanquiya, se puede observar que solo el 27% tienen una percepción regular de los elementos tangibles, la existencia de servicios higiénicos preferenciales, el personal muestra un aspecto limpio y agradable de manera regular, los materiales que utilizan el personal son regulares, las tecnologías modernas son regulares así como la comodidad es regular, por otro lado el 62% consideran que no existe todo lo mencionado, hay una percepción negativa alta a rechazar los elementos tangibles de dicha municipalidad.

Tabla 5

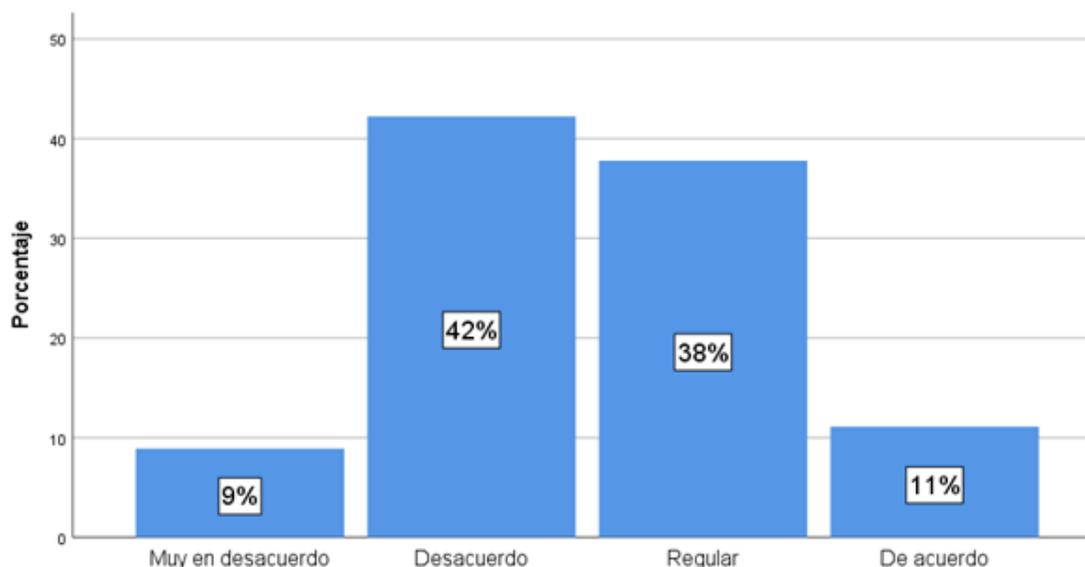
Nivel de la Dimensión Confiabilidad

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo		4	8,9	8,9	8,9
	Desacuerdo		19	42,2	42,2	51,1
	Regular		17	37,8	37,8	88,9
	De acuerdo		5	11,1	11,1	100,0
	Total		45	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Nivel de la Dimensión Confiabilidad



Nota. Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 5 y figura 3 se presenta la calificación de los usuarios con relación a la calidad de servicios en la dimensión confiabilidad de la municipalidad distrital de Huamanquiya. Se obtuvo que del 100%, el 42% de los usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Huamanquiya dijeron en desacuerdo el, 38% dijeron que es regular; mientras que el 11% dijeron que es de acuerdo. Por otro lado, el 9% dijeron que la calidad de servicios es muy en desacuerdo.

Por lo tanto, dichos resultados abarcan la percepción de los 50 usuarios que acuden a la oficina de atención al ciudadano y trámite documentario de la municipalidad distrital de Huamanquiya, se puede observar que el 51% tienen una percepción negativa frente a la dimensión confiabilidad en dicha municipalidad, ello debido a que el personal no cumple con sus horarios, el personal no muestra eficiencia, hay deficiente atención de reclamos, no se respeta el orden de atención y otros, de igual manera existe un resultado positivo de 49%, dichos resultados son casi iguales de percepción positiva y negativa, así pues la municipalidad debe de mejorar al respecto.

Tabla 6

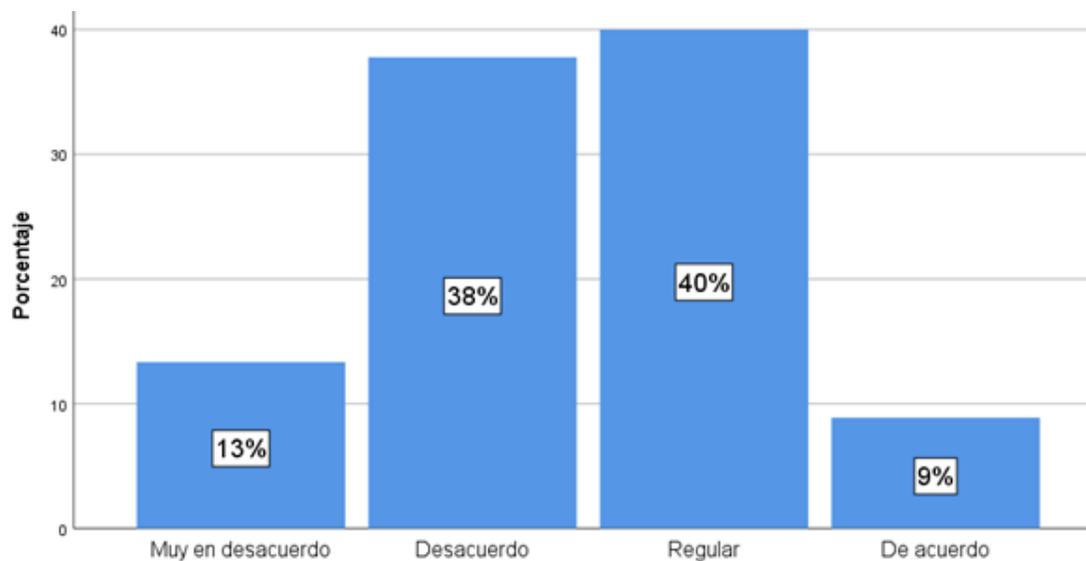
Nivel de la Dimensión Confiabilidad

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo		6	13,3	13,3	13,3
	Desacuerdo		17	37,8	37,8	51,1
	Regular		18	40,0	40,0	91,1
	De acuerdo		4	8,9	8,9	100,0
	Total		45	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Nivel de la Dimensión Capacidad de Respuesta



Nota. Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 6 y figura 4 se presenta la calificación de los usuarios con relación a la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Huamanquiua. Se obtuvo que del 100%, el 40% de los usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Huamanquiua dijeron regular, el 38% dijeron que es desacuerdo; mientras que el 13% dijeron que es muy en desacuerdo. Por otro lado, el 9% dijeron que la calidad de servicios es de acuerdo.

Por lo tanto, dichos resultados abarcan la percepción de los 50 usuarios que acuden a la oficina de atención al ciudadano y trámite documentario de la municipalidad distrital de Huamanquiua, se puede observar que el 51% tiene una percepción negativa hacia la dimensión capacidad de respuesta, de igual modo la percepción positiva es de 49%, siendo un resultado balanceado habiendo solo una diferencia de 2%, podemos mencionar que la municipalidad en mención debe de mejorar la atención a los usuarios en un tiempo oportuno, la atención debe de ser clara, los trabajadores deben de reflejar confianza y buen trato así como una atención adecuada a los usuarios de dicha municipalidad.

Tabla 7

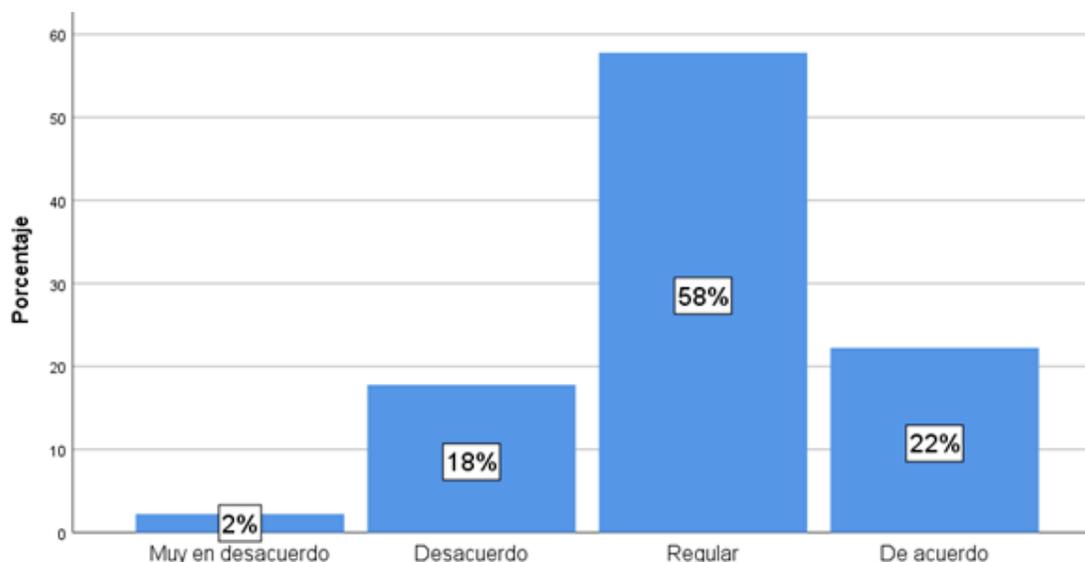
Nivel de la Variable Satisfacción del Usuario

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo		1	2,2	2,2	2,2
	Desacuerdo		8	17,8	17,8	20,0
	Regular		26	57,8	57,8	77,8
	De acuerdo		10	22,2	22,2	100,0
	Total		45	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

Figura 5

Nivel de la Variable Satisfacción del Usuario



Nota. Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 7 y figura 5 se presenta la calificación de los usuarios con relación a la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Huamanquiya. Se obtuvo que del 100%, el 58% de los usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Huamanquiya dijeron regular, el 22% dijeron que es de acuerdo; mientras que el 18% dijeron que es desacuerdo. Por otro lado, el 2% dijeron que la calidad de servicios es muy en desacuerdo.

Por lo tanto, dichos resultados abarcan la percepción de los 50 usuarios que acuden a la oficina de atención al ciudadano y trámite documentario de la municipalidad distrital de Huamanquiya, se puede observar que solo el 20% consideran que la variable satisfacción al usuario es negativa, por otro lado el 80% muestra una percepción positiva hacia dicha variable, quiere decir que la municipalidad en mención sustentada por un valor percibido adecuado, la calidad funcional y la confianza y expectativas cumplen con las expectativas de los usuarios de la municipalidad.

Tabla 8

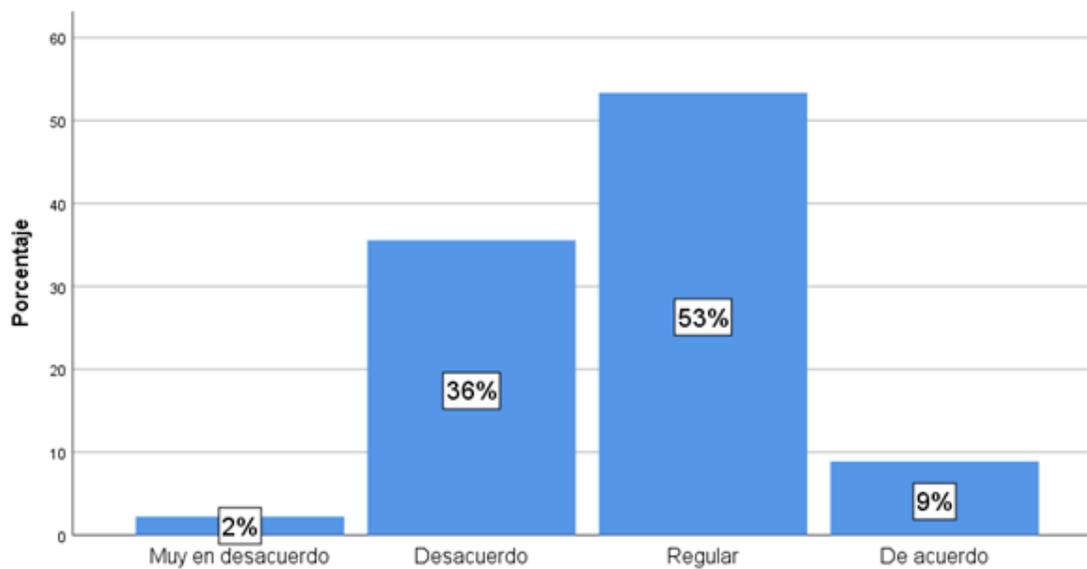
Nivel de la Dimensión Valor Percibido

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo		1	2,2	2,2	2,2
	Desacuerdo		16	35,6	35,6	37,8
	Regular		24	53,3	53,3	91,1
	De acuerdo		4	8,9	8,9	100,0
	Total		45	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

Figura 6

Nivel de la Dimensión Valor Percibido



Nota. Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 8 y figura 6 se presenta la calificación de los usuarios con relación a la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Huamanquiua. Se obtuvo que del 100%, el 53% de los usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Huamanquiua dijeron regular, el 36% dijeron desacuerdo; mientras que el 9% dijeron que es de acuerdo. Por otro lado, el 2% dijeron que el valor percibido es muy en desacuerdo.

Por lo tanto, dichos resultados abarcan la percepción de los 50 usuarios que acuden a la oficina de atención al ciudadano y trámite documentario de la municipalidad distrital de Huamanquiua, se puede observar que el 38% de los usuarios tiene un percepción negativa a la dimensión valor percibido, por otro lado la mayoría de los usuarios representado por 62% tienen una percepción positiva hacia la dimensión valor percibido, por lo que la municipalidad viene realizando adecuadamente sus gestión conforme a menorar la impuntualidad, a mejorar el buen trato, los impuestos como tasas son adecuadas.

Tabla 9

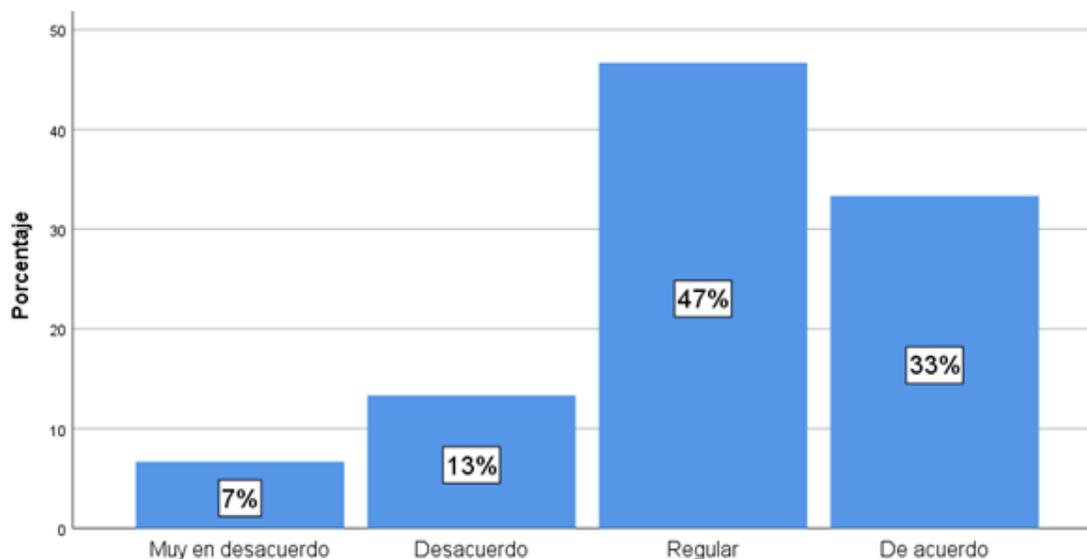
Nivel de la Dimensión Calidad Funcional Percibida

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo		3	6,7	6,7	6,7
	Desacuerdo		6	13,3	13,3	20,0
	Regular		21	46,7	46,7	66,7
	De acuerdo		15	33,3	33,3	100,0
	Total		45	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

Figura 7

Nivel de la Dimensión Calidad Funcional Percibida



Nota. Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 9 y figura 7 se presenta la calificación de los usuarios con relación a la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Huamanquiua. Se obtuvo que del 100%, el 47% de los usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Huamanquiua dijeron regular, el 33% dijeron de acuerdo; mientras que el 13% dijeron desacuerdo. Por otro lado, el 7% dijeron que la calidad de servicios es muy en desacuerdo.

Por lo tanto, dichos resultados abarcan la percepción de los 50 usuarios que acuden a la oficina de atención al ciudadano y trámite documentario de la municipalidad distrital de Huamanquiua, se puede observar que solo el 20% de los usuarios tienen una percepción negativa hacia la dimensión calidad funcional percibida, por otro lado existe mayor número de usuarios representado por un 80% que muestra que la calidad funcional percibida es la correcta, debido a que la municipalidad dispone un análisis correcto de las necesidades e intereses de los usuarios, el servicio que presta está a un nivel adecuado según la perspectiva de los usuarios.

Tabla 10

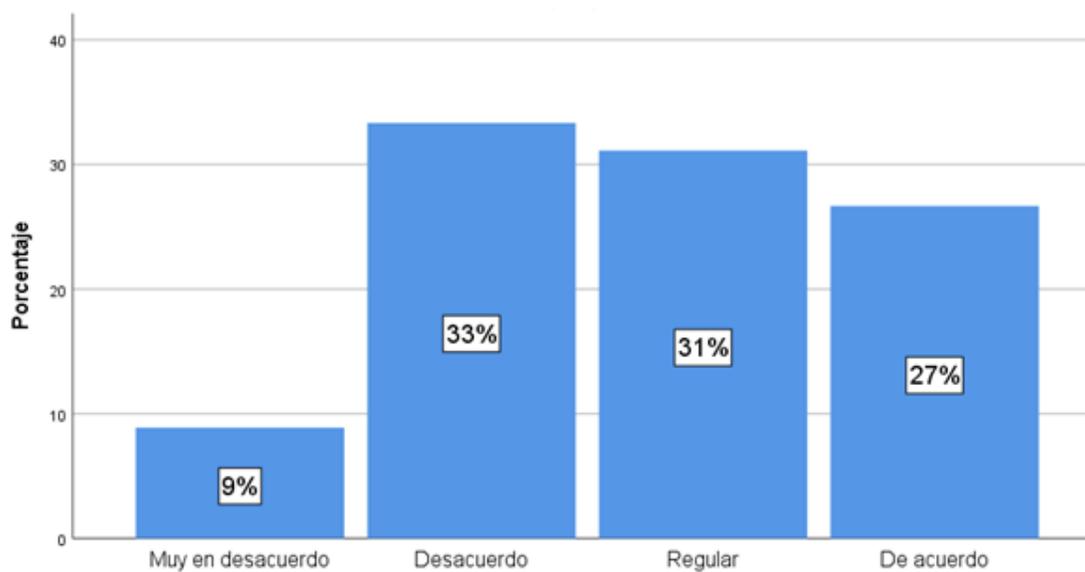
Nivel de la Dimensión Confianza y Expectativas

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo		4	8,9	8,9	8,9
	Desacuerdo		15	33,3	33,3	42,2
	Regular		14	31,1	31,1	73,3
	De acuerdo		12	26,7	26,7	100,0
	Total		45	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

Figura 8

Nivel de la Dimensión Confianza y Expectativas



Nota. Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 10 y figura 8 se presenta la calificación de los usuarios con relación a la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Huamanquiua. Se obtuvo que del 100%, el 33% de los usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Huamanquiua dijeron desacuerdo, el 31% dijeron que es regular; mientras que el 27% dijeron que es de acuerdo. Por otro lado, el 9% dijeron que la calidad de servicios es muy en desacuerdo.

Por lo tanto, dichos resultados abarcan la percepción de los 50 usuarios que acuden a la oficina de atención al ciudadano y trámite documentario de la municipalidad distrital de Huamanquiua, se puede observar que el 42% de los usuarios tienen un percepción negativa hacia la dimensión confianza y expectativas, por otro lado el 58% muestran una percepción positiva a dicha dimensión, ello concuerda a que el personal conoce de las necesidades del usuario, el trato es lo esperado, así pues la municipalidad viene ejerciendo la dimensión adecuadamente.

4.2 Análisis inferencial

Prueba normalidad

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicios	,305	45	,000	,817	45	,000
Elementos tangibles	,335	45	,000	,761	45	,000
Confiabilidad	,246	45	,000	,866	45	,000
Capacidad de respuesta	,234	45	,000	,871	45	,000
Satisfacción del usuario	,300	45	,000	,818	45	,000
Valor percibido	,301	45	,000	,813	45	,000
Calidad funcional percibida	,269	45	,000	,822	45	,000
Confianza y expectativas	,207	45	,000	,868	45	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se presenta las siguientes hipótesis para la prueba de normalidad.

Ho: Los datos se distribuyen siguiendo una distribución normal.

Ha: Los datos se distribuyen de forma distinta a una distribución normal.

Basados en el nivel de significancia entorno a la normalidad de distribución de los datos es de 0.05, en el ámbito investigativo el tomar juicio respecto al p-valor si este es mayor a 0.05, podemos decir que existe normalidad, por otro lado, si el p-valor resultado inferior o menor a 0.05 quiere decir que no haya una distribución normal de los datos en estudio. Así pues, la tabla de normalidad expuesta anteriormente, y conforme al espacio muestral es mayor a 30, en efecto, seleccionamos la prueba según Kolmogorov – Smirnov (Sánchez, 2015). De igual manera se aprecia que según la prueba la significancia bilateral es inferior a 0.05, por lo tanto, podemos rechazar la hipótesis nula, se deduce que los datos no siguen una distribución normal, es por ello que se escoge las pruebas no paramétricas representado por el Rho de Spearman.

4.3 Contrastación de la hipótesis

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

En el presente apartado, se consideró esquematizar el planteamiento como sigue a continuación::

Planteamiento de la Hipótesis

Ho: “No existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023”

Ha: “Existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023”

La significancia teórica es $\alpha = 0,05$ asociado a una confiabilidad de 95%.

- Se rechaza H_0 teniendo en consideración si $p < \alpha$.
- No se rechaza H_0 teniendo en consideración si “ $p > \alpha$ ”.

Según la prueba de correlación de Spearman. El resultado obtenido es:

Tabla 12

Contrastación de hipótesis entre calidad de servicios y satisfacción de los usuarios

		Calidad de servicios	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,432**
	Calidad de servicios	Sig. (bilateral)	. ,003
		N	45
	Coefficiente de correlación	,432**	1,000
	Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	,003 .
		N	45

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

Conforme a los resultados se evidencia que el p-valor es igual a 0.03, lo que se identifica este como menor a 0.05, por ello existe suficiente evidencia para poder rechazar la hipótesis nula y a la vez aceptar la hipótesis alterna “Existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023”. Así mismo dicha correlación corresponde a una relación moderada entre la variable calidad de servicios y satisfacción del usuario.

Dicho resultado evidencia, que para la variable calidad de servicios, al ser afectada ya sea positiva o negativamente, este afectará en igual proporción a la variable satisfacción del usuario, en otras palabras, a mejor atención de la calidad de servicios este mejorará en la misma proporción a la satisfacción del usuario.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho: “No existe relación directa entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia de Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023”

Ha: “Existe relación directa entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiya, provincia de Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023”

Tabla 13

Contrastación de hipótesis específica entre la elementos tangibles y satisfacción de los usuarios

		Elementos tangibles	V2. Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,366*
	Elementos tangibles	Sig. (bilateral)	,013
	N	45	45
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,366*	1,000
	Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	,013
	N	45	45

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

Conforme a los resultados se evidencia que el p-valor es igual a 0.013, lo que se identifica este como menor a 0.05, por ello existe suficiente evidencia para poder rechazar la hipótesis nula y a la vez aceptar la hipótesis alterna “Existe relación directa entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiya, provincia de Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023”. Así mismo dicha correlación corresponde a una relación débil entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

Dicho resultado evidencia, que para la dimensión elementos tangibles, al ser afectada ya sea positiva o negativamente, este afectará en igual proporción a la variable satisfacción del usuario, en otras palabras, a mejor disposición de los elementos tangibles este mejorará en la misma proporción a la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 2

Ho: “No existe relación directa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia de Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023”

Ha: “Existe relación directa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia de Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023”

Tabla 14

Contrastación de hipótesis específica entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios

		Confiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,385**
	Confiabilidad		
	Sig. (bilateral)	.	,009
	N	45	45
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,385**	1,000
	Sig. (bilateral)	,009	.
	N	45	45

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

Conforme a los resultados se evidencia que el p-valor es igual a 0.009, lo que se identifica este como menor a 0.05, por ello existe suficiente evidencia para poder rechazar la hipótesis nula y a la vez aceptar la hipótesis alterna “Existe relación directa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia de Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023”. Así mismo dicha correlación corresponde a una relación débil entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario.

Dicho resultado evidencia, que para la dimensión confiabilidad, al ser afectada ya sea positiva o negativamente, este afectará en igual proporción a la variable satisfacción del usuario, en otras palabras, a a mejor confiabilidad mejor la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 3

Ho: “No existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia de Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023”

Ha: “Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia de Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023”

Tabla 15

Contrastación de hipótesis específica entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,392**
	Capacidad de respuesta	Sig. (bilateral)	,008
		N	45
	Coefficiente de correlación	,392**	1,000
	Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	,008
		N	45

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

Conforme a los resultados se evidencia que el p-valor es igual a 0.008, lo que se identifica este como menor a 0.05, por ello existe suficiente evidencia para poder rechazar la hipótesis nula y a la vez aceptar la hipótesis alterna “Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia de Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023”. Así mismo dicha correlación corresponde a una relación débil entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario. Dicho resultado evidencia, que para la dimensión capacidad de respuesta, al ser afectada ya sea positiva o negativamente, este afectará en igual proporción a la variable satisfacción del usuario, en otras palabras, a mejor capacidad de respuesta mejor la satisfacción del usuario.

IV. DISCUSIÓN

En concordancia a los resultados expuestos y respaldados mediante la estadística descriptiva e inferencial, para poder analizar la contrastación de la hipótesis se usó las pruebas no paramétricas denotado por la rho de Spearman. Conforme a ello, para la contrastación de la hipótesis general este es significativamente ya que el p-valor es menor a 0.05 y un valor correlacional de 0.432 tipificada como correlación moderada, en base a ello se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, así pues dichos resultados evidencian la existencia correlacional de las variables en estudio significativamente y directa en las variables calidad de servicios y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huamanquiya, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.

En consecuencia, dichos resultados podemos confrontarlo con los siguientes estudios de Campos (2023) ya que este precisa e identifica una existencia de correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario mediante la estadística de rho de Spearman, así también las dimensiones establecidas como los aspectos tangibles, la capacidad de respuesta y la fiabilidad tiene una relación con la variable satisfacción del usuario, lo que dicho investigador precisa que la percepción de los usuarios es muy volátil, lo que refiere a mejorar el nivel atención, incentivando los servicios, proporcionando estrategias para la institución, así pues dicho resultado es de parecido similitud al presente.

Lo mismo sucede al contrastarlo con Ticona (2022) quien identifica que la calidad de servicio tiene influencia con la satisfacción del usuario en una municipalidad, esto es respaldada de igual modo por utilizar la estadística de la rho de Spearman, encontrando una asociación de

relación de 0.871 y a nivel de significancia menor de 0.05, ello precisa que la calidad del servicio esta inmiscuido con las expectativas del usuario, su satisfacción conforme a la atención va depender drásticamente por el profesionalismo de la municipalidad, lo que para la investigación presente también se pone en discusión la capacidad del personal, sin duda considero que se debe de realizar mejores capacitaciones para maximizar la satisfacción del usuario recurrente a una municipalidad.

Por otro lado los resultados al ser confrontados según la primera hipótesis específica, este es de peculiar parecido con los resultados de Torres (2020, quien de igual manera evidencia la existencia de relación entre las variables de estudio, precisando con la hipótesis específica los bienes tangibles tiene un relación positiva con la satisfacción del usuario en una municipalidad, lo que precisa que los bienes tangibles deben ser mejorados, ya que este ayuda a brindar una mejor atención, modernizando las instalaciones, las oficinas, los equipos y demás.

La presente investigación de igual manera precisa que los bienes tangibles son de gran importancia, ya que este es la primera instancia que observa el usuario al recurrir a la municipalidad. Los resultados al ser confrontados según la segunda hipótesis específica, este se asemeja a los resultados de Caldas (2018), quien de igual manera identifica la existencia de relación entre las variables estudiadas en la presente, ello identifica que la calidad de servicio en la dimensión confiabilidad este tiene una gran influencia en la variable satisfacción del usuario, ya que identifica que el 53.63% de los encuestados tiene un comportamiento de confianza adecuado y este es producto que el potencial humano de la institución efectiviza una calidad de servicio adecuada, así teniendo la calidad del servicio optima conjuntamente a generar un alto grado de satisfacción por el usuario.

Los resultados al ser confrontados según la tercera hipótesis específica, este se asemeja a los resultados de Rengifo (2020), dicho tesista evidencia de igual manera la existencia de relación entre las variables principales, y de igual manera entre la hipótesis específica que abarca la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, dicho hallazgo de igual manera es respaldada por la estadística de rho de Spearman, precisa de igual manera conforme a la insatisfacción del usuario es persistente, ya que la atención no es la esperada en una institución pública, lo que este repercute de gran media como el potencial humano que labora no considera una capacidad de respuesta ante hechos alternos. Como se ha podido identificar amabas

variables tiene una relación positiva de manera significativa, lo que quiere decir que a efecto de cambio en una variable la otra también tendrá efectos similares, y esto se repite de manera viceversa, siendo necesario la atención a ambas variables.

V. CONCLUSIONES

Según los resultados hallados, respaldado por la estadística descriptiva e inferencial, y gracias a la contribución de los expertos en el tema para poder elaborar correctamente el instrumento de investigación empleada, tenemos las siguientes conclusiones que obedecen tanto al objetivo general y los objetivos específicos:

Se concluye que existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huamanquiya, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023, evidenciando una significancia o p-valor menor a 0.05, así mismo identificando una asociación de 0.432 consignada como una relación moderada, así pues dicho resultado abarca que a mejor atención a la calidad de servicios existirá mejor satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huamanquiya, atendiendo adecuadamente los elementos tangibles, confiabilidad, la capacidad de respuesta, valor percibido, calidad funcional percibida y la confianza.

Se concluye que existe relación directa entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiya, provincia de Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023, evidenciando una significancia o p-valor menor a 0.05, así mismo identificando una asociación de 0.366 consignada como una relación débil, así pues dicho resultado abarca que a mejor atención a los elementos tangibles existirá mejor satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huamanquiya.

Se concluye que existe relación directa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiya, provincia de Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023, evidenciando una significancia o p-valor menor a 0.05, así mismo identificando una asociación de 0.385 consignada como una relación débil, así pues

dicho resultado abarca que a mejor atención de la confiabilidad existirá mejor satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huamanquiua.

Se concluye que existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia de Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023, evidenciando una significancia o p-valor menor a 0.05, así mismo identificando una asociación de 0.392 consignada como una relación débil, así pues dicho resultado abarca que a mejor atención de la capacidad de respuesta existirá mejor satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huamanquiua.

VI. RECOMENDACIONES

Se debe de tener mejor consideración en darle mayor importancia a la calidad de los servicios por parte de la municipalidad distrital de Huamanquiua, ya que existe usuario que no están conforme con los servicios que brinda la municipalidad, así como también existe usuarios que, si perciben adecuado los servicios, en base ello es preciso mejorar las fortalezas y disminuir las debilidades de la Municipalidad Distrital de Huamanquiua.

El personal de la municipalidad distrital de Huamanquiua, debe de ser capacitado con mayor frecuencia a fin de mejorar la atención y satisfacción del usuario.

Se debe de establecer el cumplimiento estricto del MOF y ROF de la Municipalidad Distrital de Huamanquiua, ya que se ha evidenciado que hay un alto porcentaje de los usuarios que están disconforme en la atención según las funciones del personal de dicha municipalidad, el control debe de ser establecido con mayor intensidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez C., G. (2012). satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. *Universidad Católica Andrés Bello*, 124.
- Arias Vela, E. F. (2019). Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019. *Universidad Central del Ecuador*, 107.
- Ascarza Olivares, W. H. (2020). Calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020. *Universidad César Vallejo*, 93.
- Caldas Espinoza, M. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario que asiste a la Universidad San Pedro- Filial Piura, 2018. *Universidad San Pedro*, 78.
- Campos Fernández, J. S. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del hospital Bagua Grande 2021. *Universidad San Martín de Porres*, 89.
- Castañeda, S. (2023). *blog tiendanube*. Obtenido de ¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipos y medición: <https://www.tiendanube.com/mx/blog/calidad-de-servicio/#heading-4>
- Clavijo, C. (01 de junio de 2023). *blog.hubspot*. Obtenido de Valor percibido: <https://blog.hubspot.es/sales/valor-percibido-cliente>
- Gancino Vergara, S. M. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. *Universidad Técnica de Ambato*, 110.
- Hammond, M. (2022). *Hubspot*. Obtenido de Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
- INEI. (2021). Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2021. *Instituto Nacional de Estadística e*

Informática, 294.

Laura Ríos, C., & Misad Paulet, J. A. (2014). El Sistema de gestión de la calidad y la Atención a la ciudadanía en la Municipalidad de San Isidro - 2013. *Universidad César Vallejo*, 14.

Lavado, C. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones europeas*, 28.

López, J. F. (01 de setiembre de 2020). *economipedia*. Obtenido de Expectativa: <https://economipedia.com/definiciones/expectativa.html>

Mego Nuñez, O. (2011). Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011. *Universidad Nacional de Trujillo*, 213.

Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2013). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Perú: Ediciones de la U.

OCDE. (2014). Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe. *OCDE*, 193.

Ojeda Mamani, L. Y., & Quispe Luna, V. C. (2017). Calidad de servicio asociado con la satisfacción del cliente en la empresa El Bazar de Charly's de la ciudad de Juliaca-Puno 2017. *Universidad Peruana Unión*, 93.

Peiró, R. (04 de junio de 2020). *economipedia*. Obtenido de Calidad: <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>

Piattini Velthuis, M. G. (2019). *Calidad de servicios basado en tecnologías de la información*. España: RA-MA Editorial.

Pozo Mateo, J. (2022). *el viaje del cliente*. Obtenido de Satisfacción del cliente ¿Qué es y cómo medirla?: <https://elviajedelcliente.com/satisfaccion-del-cliente/>

Pulido Ramos, V. (15 de abril de 2014). *prezi*. Obtenido de Calidad funcional:

<https://prezi.com/o-x4yfdhj7dn/calidad-tecnica-o-calidad-funcional/>

Purizaca, M. C. (2018). La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, 2018. *Universidad Nacional de Trujillo*, 94.

Quiroa, M. (1 de mayo de 2022). *economipedia*. Obtenido de Experiencia del cliente: <https://economipedia.com/definiciones/experiencia-del-cliente.html>

Rengifo Lozano, E. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019. *Universidad César Vallejo*, 70.

Reyes Hernandez, S. P. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación share, sede Huehuetenango. *Universidad Rafael Landívar*, 178.

Rocca, L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. *Universidad nacional de la Plata*, 189.

Ruiz Olalla, C. (2001). *ciberconta*. Obtenido de Gestión de la calidad del servicio: <https://www.ciberconta.unizar.es/leccion/calidadserv/100.HTM>

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

Sánchez Galán, J. (01 de abril de 2020). *economipedia*. Obtenido de servicio: <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Taipe de la Cruz, S. C. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD municipal del cantón salcedo. *Universidad Técnica de Cotopaxi*, 95.

Ticona Mamani, R. X. (2022). Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Andahuaylas – 2021. *Universidad César Vallejo*, 83.

Torres Richarti, A. V. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. *Universidad César Vallejo*, 78.

Vara Horna, A. A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa des la idea inicial para la sustentación*.
Lima: Universidad de San Martin de Porres.

Vila Paz, J. E. (2019). La calidad funcional y la capacidad de respuesta en la Empresa Lucio
S.A, Lima 2019 . *Universidad César Vallejo*, 47.

Westreicher, G. (1 de agosto de 2020). *economipedia*. Obtenido de Estrategia:
<https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>

ANEXO

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de Servicios y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiua, Provincia Víctor Fajardo, Región Ayacucho 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo,</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo,</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe la conexión significativa, elocuente entre la calidad del servicio de atención y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.</p> <p>Existe relación directa entre la confiabilidad de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de</p>	<p>Variable 1</p> <p>Calidad de servicios de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.</p> <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.</p>	<p>Población:</p> <p>50 usuarios que acuden semanalmente a la municipalidad de la Distrital de Huamanquiua, 2023.</p> <p>Muestra representativa:</p> <p>45 usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Huamanquiua, 2023.</p> <p>Técnicas de recolección de datos</p> <p>Técnica de la encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario de encuesta.</p> <p>Procesamiento de datos</p> <p>Software M.S. Excel. Software SPSS.</p>

<p>departamento de Ayacucho 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023?</p>	<p>Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia de Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.</p>	<p>Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.</p> <p>Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Huamanquiua, provincia Víctor Fajardo, departamento de Ayacucho 2023.</p>		
---	---	--	--	--

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIOS

Sr. Participante

En esta oportunidad se presenta un cuestionario para medir las variables de la tesis calidad de investigación sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Huamanquiya, 2023. Este cuestionario es anónimo, por favor responda con sinceridad, leer pausadamente cada uno de los siguientes enunciados e indique su apreciación como usuario de la municipalidad distrital de Huamanquiya. Marque su respuesta con una equis (x) en la parte derecha de cada pregunta; según se detalla en el siguiente cuadro:

1	2	3	4	5			
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Totalmente de acuerdo			
Dimensiones	Nº	Ítem	1	2	3	4	5
Elementos tangibles	1	¿La municipalidad cuenta con los servicios de higiénicos para los usuarios preferenciales?					
	2	¿El personal muestra un aspecto limpio y agradable?					
	3	¿El personal cuenta con los materiales suficientes para poder desempeñar sus funciones?					
	4	¿La municipalidad cuenta con un sistema moderno en tecnologías?					
	5	¿Existe comodidad en las instalaciones con los mobiliarios y los espacios?					
confiabilidad	6	¿Los trabajadores cumplen con el horario de atención?					
	7	¿El personal muestra dominio en el puesto que se desempeña?					
	8	¿Los reclamos presentados por los usuarios están siendo atendidos oportunamente?					
	9	¿Se respeta el orden de llegada de los usuarios?					
	10	¿Se respeta la atención preferencial?					
Capacidad de respuesta	11	¿La atención a los usuarios en la municipalidad es rápida?					
	12	¿Los trabajadores que atienden a los usuarios son claros y precisos?					
	13	¿Los trabajadores dan confianza al usuario y muestran buena disposición para atenderlo?					
	14	¿La municipalidad también mantiene comunicación con sus usuarios por medios digitales (internet)?					
	15	¿Los trabajadores de atención al público comprenden las necesidades del usuario?					

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO

Dimensiones	Nº	Ítem	1	2	3	4	5
Valor Percibido	16	¿A usted le incomoda la impuntualidad en los horarios de atención?					
	17	¿Usted está satisfecho con el trato que recibe en la municipalidad?					
	18	¿Usted está de acuerdo con el tiempo de respuesta a sus consultas?					
	19	¿Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por la Municipalidad distrital de Huamanquiua?					
	20	¿Usted considera que la municipalidad muestra eficiencia en los servicios brindados?					
Calidad Funcional percibida	21	Cree usted que la Municipalidad distrital de Huamanquiua da el servicio que usted espera.					
	22	¿Cree usted que el personal de la Municipalidad distrital de Huamanquiua ha solucionado satisfactoriamente sus quejas?					
	23	¿Cree usted que el personal de la Municipalidad distrital de Huamanquiua conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?					
	24	¿Crees usted que existe una comunicación eficaz entre la municipalidad y el usuario?					
	25	Cree usted que la Municipalidad distrital de Huamanquiua presta un servicio satisfactorio en comparación con otras municipalidades					
Confianza y Expectativas	26	¿Considera usted que el personal se preocupa por las necesidades del usuario?					
	27	¿Alguna vez usted ha sentido que el servicio que recibió fue mejor de lo que esperaba?					
	28	¿Recibe usted el trato que espera en la municipalidad distrital de Huamanquiua?					
	29	¿El servicio brindado por parte de los trabajadores es adecuado?					
	30	¿Usted se siente frustrado o mal cuando no se solucionan sus pedidos como usted lo espera?					

Anexo 3. Validación



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: Mg. BULLON SOLIS, OMAR

Institución donde labora: UNSCH

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO.

Tesis: “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAMANQUIQUIA, PROVINCIA VICTOR FAJARDO, REGION AYACUCHO 2023”

Autor del Instrumento: Bach. ALVIAR VIVANCO, ZENAIDA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que el investigador pretende medir				80%	
COHERENCIA	Considera que los ítems utilizados son propios del campo que se está investigando				80%	
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				70%	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico				70%	
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado				75%	
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores				75%	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis				80%	
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad				75%	

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

El instrumento es apto para ser aplicado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

_____76%_____

Lima, 21 de abril de 2023


DNI: 43674409
Cel.: 945179325

Anexo 4. Datos recolectados

	V1. Calidad de Servicios														
	D1. Elementos Tangibles					D2. Confiabilidad					D3. Capacidad de Respuesta				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
Encuesta 1	2	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
Encuesta 2	2	4	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3
Encuesta 3	1	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2
Encuesta 4	1	4	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2
Encuesta 5	3	4	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3
Encuesta 6	2	4	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3
Encuesta 7	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3
Encuesta 8	3	4	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3
Encuesta 9	3	4	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	2	1	2
Encuesta 10	1	5	1	1	1	3	3	3	3	1	2	3	1	1	2
Encuesta 11	1	4	3	1	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2
Encuesta 12	2	4	3	1	2	4	3	3	3	1	3	3	3	1	2
Encuesta 13	1	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	1	3
Encuesta 14	1	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
Encuesta 15	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	4	4	1	2
Encuesta 16	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	2	1	1	2
Encuesta 17	1	5	3	2	2	5	3	3	5	5	4	4	4	3	4
Encuesta 18	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4
Encuesta 19	4	4	3	2	1	2	1	3	2	3	2	2	3	2	4
Encuesta 20	4	3	4	2	1	2	5	3	3	4	2	3	3	2	2
Encuesta 21	3	2	4	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1
Encuesta 22	1	4	1	2	1	4	2	1	4	4	1	1	1	1	1
Encuesta 23	4	1	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
Encuesta 24	1	4	3	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3
Encuesta 25	1	4	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	1	3
Encuesta 26	2	4	3	4	2	2	3	3	3	1	3	2	3	1	3
Encuesta 27	1	3	1	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	1
Encuesta 28	1	4	3	1	2	2	3	3	3	1	3	3	2	2	3
Encuesta 29	1	4	3	1	2	4	3	4	3	1	3	3	3	1	3
Encuesta 30	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3
Encuesta 31	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
Encuesta 32	1	4	3	2	2	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3
Encuesta 33	3	4	3	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	2
Encuesta 34	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3
Encuesta 35	1	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	4	2	3	4
Encuesta 36	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3

Encuesta 28	1	4	4	5	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3
Encuesta 29	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
Encuesta 30	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	4	4
Encuesta 31	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 32	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Encuesta 33	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
Encuesta 34	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
Encuesta 35	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
Encuesta 36	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3
Encuesta 37	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
Encuesta 38	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
Encuesta 39	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
Encuesta 40	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
Encuesta 41	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
Encuesta 42	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
Encuesta 43	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3
Encuesta 44	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
Encuesta 45	1	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4

Anexo 5. Evidencia de similitud de digital

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAMANQUIQUIA, PROVINCIA VICTOR FAJARDO, REGION AYACUCHO 2023”

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	22%	3%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.udaff.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Catolica San Antonio de Murcia Trabajo del estudiante	1%

9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
10	repositorio.upecen.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	VARGAS AVILES LUIS HERNAN. "Informe de Gestión Ambiental del Proyecto Ampliación e Instalación del Servicio de Agua para Riego en el Sector Pukapampa, en la Localidad de San Juan de Patara, Distrito de Huamanquiua - Víctor Fajardo - Ayacucho-IGA0014506", R.D.G. N° 134-2017-MINAGRI-DVDIAR-DGAAA, 2021 Publicación	<1 %
12	repositorio.unaj.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Nacional de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - AMBIDES S.A.C.. "DIA del Proyecto Relleno Sanitario	<1 %

Manual y Planta de Aprovechamiento de
Residuos Sólidos del Distrito de Hualla,
Provincia de Víctor Fajardo, Región Ayacucho-
IGA0002266", R.D. N° 163-
2013/DSB/DIGESA/SA, 2022

Publicación

18	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	1library.co Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernandez Morillo Trabajo del estudiante	<1 %
21	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

Anexo 6. Autorización de publicación en repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: ALVIAR VIVANCO, ZENaida
 DNI: 45108969 Correo electrónico: alviarvivanco@gmail
 Domicilio: PLAZA PRINCIPAL - HUASMANQUIBIA
 Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 965021619

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X) Trabajo de Suficiencia Profesional ()
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
"CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
HUASMANQUIBIA, PROVINCIA VICTOR FAJARDO, DEPARTAMENTO
DE AYACUCHO - 2023"

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) Mg () Dr () PhD ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) TESIS indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito total.

() Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____

() No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento
en la ciudad de Lima, a los _____ días del mes de _____
de _____.

Huella digital


Firma

