

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUSCO
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Br. Cuadros Ramírez, Jheam Carlos

<https://orcid.org/0000-0001-9915-5296>

ASESOR (A)

Mg. Ramírez Arrascue, Catherine Ivette

<https://orcid.org/0000-0001-6552-0494>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing y venta

TRUJILLO – PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Catherine Ivette Ramírez Arrascue con DNI N° 72653205, como asesora del trabajo de investigación titulado “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUSCO”, desarrollado por el egresado Jheam Carlos Cuadros Ramírez con DNI 60474995 del Programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Catherine Ivette Ramírez Arrascue

DNI: 72653205

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ANGELICA DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A Dios, fuente de inspiración y fortaleza en cada paso de este camino académico, por iluminarme en los momentos de incertidumbre y brindarme las herramientas necesarias para culminar esta tesis.

El Autor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a mi asesora de tesis, cuyo conocimiento, orientación y paciencia fueron fundamentales para la realización de este trabajo

El Autor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jheam Carlos Cuadros Ramírez con DNI 60474995, egresado del Programa de estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUSCO”, el cual consta de un total de 97 páginas, en las que se incluye 17 tablas y 10 figuras, más un total de 32 páginas en anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.



Jheam Carlos Cuadros Ramírez
DNI 60474995

El autor

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	27
2.1. Enfoque, tipo	27
2.2. Diseño de investigación.....	27
2.3. Población, muestra y muestreo	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	29
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	30
2.6. Aspectos éticos en investigación	31
III. RESULTADOS.....	32
3.1. Resultados descriptivos	32
3.2. Resultados inferenciales	42
IV. DISCUSIÓN.....	48
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES	58
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles de la calidad de atención.....	32
Tabla 2 Niveles de la dimensión fiabilidad	33
Tabla 3 Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	34
Tabla 4 Niveles de la dimensión empatía	35
Tabla 5 Niveles de la dimensión seguridad	36
Tabla 6 Niveles de la dimensión aspectos tangibles.....	37
Tabla 7 Niveles de la satisfacción del usuario	38
Tabla 8 Niveles de la dimensión tiempo.....	39
Tabla 9 Niveles de la dimensión servicio	40
Tabla 10 Niveles de la dimensión emocional	41
Tabla 11 Normalidad de las variables.....	42
Tabla 12 Resultados de la correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario	43
Tabla 13 Resultados de la correlación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario	43
Tabla 14 Resultados de la correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	44
Tabla 15 Resultados de la correlación entre la empatía y satisfacción del usuario	45
Tabla 16 Resultados de la correlación entre la seguridad y satisfacción del usuario	46
Tabla 17 Resultados de la correlación entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de la calidad de atención	32
Figura 2 Niveles de la calidad de atención	33
Figura 3 Niveles de la dimensión capacidad de respuesta.....	34
Figura 4 Niveles de la dimensión empatía.....	35
Figura 5 Niveles de la dimensión seguridad.....	36
Figura 6 Niveles de la dimensión aspectos tangibles	37
Figura 7 Niveles de la satisfacción de usuario	38
Figura 8 Niveles de la dimensión tiempo	39
Figura 9 Niveles de la dimensión servicio.....	40
Figura 10 Niveles de la dimensión emocional.....	41

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco. Empleando un tipo básica, diseño no experimental y enfoque cuantitativo, para el recojo de los datos se empleó una encuesta y como instrumento dos cuestionarios, los mismos que fueron aplicados a 376 ciudadanos. Los resultados evidenciaron que se confirma una correlación positiva alta entre la calidad de atención y satisfacción del usuario, con un Rho de 0.883, destacando que mejorar la calidad de atención tiene un impacto positivo en la satisfacción del usuario. Se observó correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, lo cual resalta la necesidad de mantener un servicio constante y preciso para generar confianza en los usuarios. Asimismo, se encontró correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción, sugiriendo que una respuesta ágil incrementa la percepción positiva de los ciudadanos. La empatía mostró una correlación significativa con la satisfacción, destacando la importancia de un trato cercano y personalizado. En cuanto a la seguridad, se identificó una correlación moderada, lo que subraya que un servicio que brinde confianza. Finalmente, los aspectos tangibles, mostraron una fuerte correlación con la satisfacción, indicando que un entorno físico adecuado fortalece la percepción de calidad del servicio. Se concluyó que la calidad de atención y satisfacción del usuario mantienen una correlación positiva, lo cual sugiere que el fortalecimiento de la calidad de atención es un factor clave para mejorar la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Actitud laboral, Satisfacción en el trabajo, Administración pública

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and user satisfaction in a District Municipality of Cusco. Using a basic type, non-experimental design and quantitative approach, a survey and two questionnaires were used to collect the data, which were applied to 376 citizens. The results showed that a high positive correlation is confirmed between the quality of care and user satisfaction, with a Rho of 0.883, highlighting that improving the quality of care has a positive impact on user satisfaction. A correlation was observed between reliability and user satisfaction, which highlights the need to maintain a constant and accurate service to generate trust in users. Likewise, a correlation was found between response capacity and satisfaction, suggesting that an agile response increases the positive perception of citizens. Empathy showed a significant correlation with satisfaction, highlighting the importance of close and personalized treatment. Regarding security, a moderate correlation was identified, which underlines that a service that provides trust. Finally, the tangible aspects showed a strong correlation with satisfaction, indicating that an adequate physical environment strengthens the perception of service quality. It was concluded that the quality of care and user satisfaction maintain a positive correlation, which suggests that strengthening the quality of care is a key factor to improve user satisfaction.

Keywords: Work attitude, Job satisfaction, Public administration

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios se logra al satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o ciudadanos, y esto es facilitado por el estado mediante diversos organismos y conforme a las normativas vigentes. Sin embargo, la gestión de los gobiernos municipales en varios países es ineficaz para ofrecer servicios de calidad. Tal es el caso, que la satisfacción de los ciudadanos con respecto al servicio público se ha convertido en uno de los temas principales de investigación en el ámbito de la administración pública para académicos y gobiernos a nivel mundial, ya que refleja tanto la eficiencia como la eficacia de la gestión pública (Lingán et al., 2024). Desde la perspectiva organizacional, se puede apreciar que numerosas instituciones en América Latina han estado implementando innovaciones en los servicios que ofrecen a sus usuarios. Sin embargo, el impacto en el desempeño de una unidad asistencial se evidencia principalmente cuando se adoptan metodologías orientadas a su mejora continua (Terán et al., 2021).

En América Latina, hay experiencias similares, aunque menos conocidas, en países como Chile, México y Argentina que han promovido una gestión innovadora. No obstante, la experiencia chilena ha obtenido los menores niveles de satisfacción entre los usuarios debido a la falta de herramientas adecuadas para optimizar su gestión. Las deficiencias se observan en la mayoría de las municipalidades del sur de América Latina, pero se espera que la innovación ayude a cerrar esta brecha (Castillo et al., 2020). En México, la problemática latente radica en la complejidad y descoordinación del marco regulatorio en México, donde los emprendedores enfrentan dificultades al realizar trámites en los niveles federal, estatal y municipal, lo que limita la competitividad y afecta la calidad del servicio al usuario (Bañuelos et al., 2023).

De manera similar, un claro ejemplo de esto se observa en Argentina, donde la informatización en Buenos Aires ha enfrentado diversas fallas que dificultan que los usuarios reciban una atención adecuada por parte del gobierno. Los largos tiempos de espera son comunes, y muchas páginas web no se cargan después de varios minutos, mientras que otras no logran abrirse, lo que provoca insatisfacción en la ciudadanía (Díaz et al., 2024). En Ecuador, por su parte, el análisis sobre redes sociales y telemarketing señala que una inadecuada capacitación de los empleados, una estructura de comunicación interna y externa deficiente, así como una organización estructural poco eficiente,

impactan directamente en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios (Gómez et al., 2023).

A nivel nacional, diferentes investigaciones abordan los problemas que desafían la gestión municipal, relacionados con diversos obstáculos en la adaptación al cambio, como la falta de liderazgo, el escaso compromiso con la entidad y la ineficacia del personal. En particular, se destacó la deficiente coordinación entre funcionarios y servidores (Capristano, 2024). En consecuencia, la ciudadanía presenta descontento sobre los servicios otorgados por las municipalidades, dejando usuarios descontentos (Gómez y Ancóbar, 2024). Asimismo, el enfoque gerencial aplicado a la calidad en la atención al ciudadano exige contar con trabajadores capaces de implementar cambios dentro del marco de fortalecer la atención, a través de procesos, simplificación administrativa y mejora continua, en los tres niveles de gobierno (Zela et al., 2021).

En Piura, un estudio reveló que el 33.6% de los ciudadanos no están satisfechos con los servicios ofrecidos por la municipalidad, lo que indica una falta de eficiencia o calidad en la atención proporcionada por dicha entidad (Caballero et al., 2022). De manera similar, en Puno, se observa que el 47.9% de los ciudadanos se encuentran insatisfechos con los servicios brindados por la entidad pública, lo que evidencia una percepción negativa en cuanto a la calidad, eficiencia y atención ofrecida. Lo cual, estaría reflejando la necesidad de implementar estrategias de mejora que respondan a las demandas de la población y fortalezcan la confianza en la gestión pública (Alberto et al., 2024).

A nivel local, una situación similar se observa en el departamento de Cusco, donde solo el 31 % de los usuarios expresan satisfacción con el desempeño laboral de los colaboradores municipales. Esta insatisfacción se atribuye al hecho de que aproximadamente el 62 % de los trabajadores municipales no muestran una adecuada disposición para cumplir con sus funciones. Como consecuencia, se generan deficiencias en la prestación de los servicios públicos, afectando directamente la calidad de vida de los ciudadanos y debilitando la confianza en las instituciones municipales. Esta problemática evidencia una clara relación entre la actitud del personal y la calidad del servicio ofrecido a la población (Cotrado y Quispe, 2023).

En la Municipalidad de Distrital de Kimbiri, se observa que, a pesar de los esfuerzos por mejorar la calidad de los servicios públicos, persisten quejas y una percepción negativa por parte de los ciudadanos en cuanto a la atención recibida. Los usuarios expresan insatisfacción en diversos aspectos, como la eficiencia operativa, la falta

de transparencia en los procesos, y la limitada participación ciudadana en la toma de decisiones. Esta situación revela una desconexión entre la gestión municipal y las expectativas de la comunidad, lo que afecta la confianza y la percepción de los servicios prestados. La calidad de atención en la municipalidad no solo estaría vinculada a la eficiencia administrativa, sino también a la sensación de responsabilidad y transparencia por parte de las autoridades locales. Cuando los ciudadanos sienten que sus necesidades no son escuchadas o que las políticas no responden a sus expectativas, su satisfacción con los servicios públicos estaría tendiendo a reducirse. Además, la carencia de un adecuado canal de comunicación y retroalimentación, estaría dificultando la mejora continua y la optimización de los recursos municipales.

Este escenario genera un problema significativo, ya que la insatisfacción de los usuarios podría debilitar el vínculo entre la administración local y la comunidad, afectando no solo la calidad de los servicios, sino también la cohesión social, el crecimiento económico y la calidad de vida de los habitantes de Cusco. La falta de estudios y datos específicos sobre la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario dentro de la región, impide a las autoridades implementar cambios efectivos basados en las necesidades reales de la población, lo que limita el desarrollo de políticas públicas más eficientes y orientadas a la mejora del servicio.

En definitiva, lo descrito resalta la necesidad de plantear la problemática para entender cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario y cómo, a su vez, esta satisfacción impactaría en la legitimidad y efectividad de los servicios públicos municipales, en ese sentido se plantea el problema ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco?

En la justificación teórica, el estudio se basó en las teorías de la gestión pública y la administración de servicios. Se partió de que la calidad de atención es un concepto multidimensional que abarca aspectos como eficiencia, accesibilidad, cordialidad y empatía del personal hacia los usuarios. Por otro lado, la satisfacción del usuario se vinculó con la percepción que los ciudadanos tenían del servicio recibido. Esta investigación aportó un análisis empírico al conocimiento existente sobre la gestión de servicios públicos en contextos locales y enriqueció la teoría de la calidad en la administración pública, particularmente en el ámbito municipal. Al abordar ambas variables, el estudio fortaleció el marco teórico relacionado con la administración pública y la satisfacción de los usuarios en el sector público.

En la justificación práctica, la investigación permitió a las autoridades y gestores municipales acceder a información relevante sobre el desempeño de sus servicios. Con este estudio, se identificaron áreas de mejora en la atención al público y se propusieron estrategias prácticas para optimizar los procesos administrativos y la atención directa a los ciudadanos. Los hallazgos también se utilizaron para diseñar programas de capacitación para el personal municipal, mejorar los procedimientos de atención, reducir los tiempos de espera y aumentar la eficiencia del servicio. Asimismo, los resultados sirvieron como base para tomar decisiones informadas que mejoraron la satisfacción de los usuarios y fortalecieron la imagen de la municipalidad ante la población.

Para la justificación social, se consideró que la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario era esencial para garantizar el bienestar y la confianza de la ciudadanía. En el contexto de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, se buscó comprender cómo estos factores incidían en la percepción de los ciudadanos, con el objetivo de identificar las fortalezas y debilidades del servicio ofrecido. Este conocimiento contribuyó a mejorar la calidad del servicio público, promoviendo una gestión más eficiente, inclusiva y transparente. Además, al centrarse en la satisfacción del usuario, se pretendió generar un impacto positivo en la comunidad, fomentando una mayor participación ciudadana, confianza en la gestión pública y el desarrollo de políticas públicas alineadas con las necesidades de los ciudadanos.

Finalmente, en la justificación metodológica, se empleó una metodología cuantitativa para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados sobre la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Se aplicó un cuestionario estructurado a una muestra representativa de la población beneficiaria de los servicios municipales. Este enfoque permitió recolectar datos de forma sistemática y objetiva, facilitando el análisis de las variables propuestas y asegurando la precisión de las conclusiones obtenidas.

En cuanto al objetivo general, fue determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco; mientras que los objetivos específicos fueron determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco, determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco, determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco, determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario

en una Municipalidad Distrital de Cusco, y finalmente determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.

Referente a la hipótesis general, se contrastó si existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.

Los antecedentes internacionales se tuvieron en cuenta a:

Zabala (2024) en su investigación titulada “La gestión de calidad y la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón Chambo”, analizó el efecto de la satisfacción del usuario sobre la aceptación del usuario. La metodología fue de enfoque cuantitativo y una muestra de 160 usuarios. Los resultados indican que los usuarios no están satisfechos con la gestión municipal, lo cual se refleja en que el 51% de los encuestados no recomendaría los servicios. Se concluyó que las diversas estrategias de gestión de calidad para optimizar el servicio a los clientes. Entre las iniciativas sugeridas se incluyeron la creación de un manual interno de calidad en el servicio al cliente, el desarrollo de un plan para socializar información, la implementación de un canal de comunicación (físico o virtual) para recibir quejas, y el establecimiento de un balcón de información.

Gancino (2020) en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”, tuvo como fin determinar la relación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario. La metodología fue de enfoque cuantitativo y una muestra de 379 usuarios. Los resultados reflejaron relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente ($\text{Pearson} = 0.858$), específicamente, la calidad de servicio con los componentes, quejas del cliente, lealtad del cliente, valor percibido, expectativas del cliente, y calidad percibida ($\text{Pearson} = 0.835, 0.809, 0.881, 0.854, \text{ y } 0.907$ respectivamente). Se concluyó con la relación entre las variables, destacando que ante una mejora de la calidad de servicio tiende a mejorar cada componente de la satisfacción de los usuarios.

Paz (2022) en su estudio titulado “El desempeño laboral y su repercusión en la calidad de servicio de los empleados del Municipio del Cantón Pueblo Viejo, Los Ríos”, tuvo como fin determinar la repercusión del desempeño laboral en la calidad de servicio. La metodología fue de enfoque correlacional y una muestra de 80 usuarios. Los resultados indicaron repercusión del desempeño frente a la calidad de servicio ($\text{Rho} = 0.584$); asimismo, la productividad, eficacia y eficiencia con la calidad de servicio ($\text{Rho} = 0.484$,

0.556 y 0.627 respectivamente). En conclusión, ambas variables presentan correlación significativa, seguido de sus respectivas dimensiones.

Acosta (2022) en su investigación titulada “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”, planteó como fin determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio. La metodología fue de enfoque correlacional y una muestra de 373 usuarios. Los resultados indicaron correlación entre variables ($Rho = 0.870$), seguido de un análisis específico de dirigir o comunicar con las dimensiones planear, organizar, controlar, confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía ($Rho = 0.692, 0.530, 0.942, 0.814, 0.753, 0.752$ y 0.867). En conclusión la gestión administrativa y la calidad de servicio mantienen correlación estadística.

En cuanto a los antecedentes nacionales, se tuvo en cuenta a:

Concha et al. (2022) en su investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Huarochirí”, revela el fin de determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción. La metodología fue de alcance correlacional y una muestra de 250 usuarios de una municipalidad. Los resultados descriptivos enfocaron que la calidad de servicio percibida por los colaboradores fue de 60.53 es regular, seguido del 63.16% considera una satisfacción media. En referencia a los inferenciales, reveló una correlación de variables ($Rho = 0.880$), seguido de que los componentes confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad se asocia con la satisfacción ($Rho = 0.639, 0.707, 0.638, 0.577$, y 0.636). Se concluye con la confirmación de la relación de ambas variables.

Peña et al. (2024) en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes de posgrado de una Universidad Pública de Lima” examinó cómo la calidad del servicio influye en la satisfacción de los usuarios de una entidad pública. La metodología aplicada fue correlacional, con una muestra de 180 usuarios. Los resultados revelaron una fuerte relación entre ambas variables ($Rho = 0.80$). Además, las dimensiones como confianza, empatía, capacidad de respuesta, accesibilidad y aspectos tangibles mostraron asociaciones significativas con la calidad del servicio, con valores de Rho de 0.70, 0.73, 0.71, 0.72 y 0.70 respectivamente. En conclusión, se estableció una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Ortiz (2024) evidencia en su estudio titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Lima, 2023”, el cual tuvo como propósito

el análisis de la relación de la calidad de atención sobre la satisfacción del usuario. La metodología fue de alcance correlacional y una muestra de 151 ciudadanos limeños de una municipalidad. Los resultados demostraron que la calidad de servicio analizado desde los ciudadanos es mala (61.6%), en consecuencia se obtuvo una satisfacción mala (56.3%). Asimismo, los resultados inferenciales destacan que existe relación entre ambas variables ($Rho=0.963$), asimismo el componente elementos tangibles frente a la satisfacción ($Rho=0.634$), con respecto a la confiabilidad ($Rho=0.806$), capacidad de respuesta ($Rho=0.897$), seguridad ($Rho=0.975$), y empatía ($Rho=0.885$). Se concluyó demostrando la relación de ambas variables.

Rubio et al. (2022) en su estudio titulado “Gestión administrativa en la satisfacción del cliente en la Municipalidad del Rímac, 2021”, se evidenció como fin determinar la incidencia de la gestión administración en la satisfacción del cliente. La metodología fue de alcance relacional y una muestra de 120 ciudadanos de una municipalidad. Los resultados destacan una influencia significativa ($Wald = 31.888 > 4$, sig. = 0.000) entre ambas variables. Se concluyó que la investigación pone de manifiesto la importancia de que las municipalidades capaciten a su personal en gestión administrativa, así como en metodologías de administración que se adapten a las formas de trabajo y aprendizaje actuales. Se ha demostrado que la gestión administrativa tiene un impacto significativo en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios brindados por la municipalidad y en sus diversas dimensiones. Este hallazgo busca incentivar a los trabajadores a mejorar su desempeño, ya que las mejores fuentes de información están disponibles en bases de datos virtuales. Además, es crucial que los empleados cuenten con las habilidades y la motivación necesarias para desempeñar su trabajo de manera efectiva, lo que contribuirá al fortalecimiento del recurso humano y al bienestar social.

Acosta (2023) en su investigación titulada “Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Lima Metropolitana, 2023”, se planteó medir la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario. La metodología fue de alcance correlacional y una muestra de 80 ciudadanos limeños de una municipalidad. Los resultados destacaron que perspectiva de los ciudadanos sobre la calidad de servicio de la municipalidad es alta (41.3%), asimismo su satisfacción fue alta (41.3%). Respecto a los resultados inferenciales, se destacó que existe correlación entre ambas variables ($Pearson=0.917$), seguido de que la calidad de servicio se relaciona con el trato de los profesionales frente a la atención que otorgan ($Pearson=0.908$), asimismo,

con la información recibida por los ciudadanos (Pearson=0.851), con el tiempo de atención (Pearson=0.793), con los resultado de la gestión (Pearson=0.633), con la accesibilidad para la atención (Pearson=0.634), y finalmente con la confianza (Pearson=0.763). Se concluyó que existe correlación significativa entre variables.

Ibarra (2021) en su estudio titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, 2021” analizó la relación de la calidad de atención sobre la satisfacción del usuario de una municipalidad. La metodología fue de alcance correlacional y una muestra de 60 ciudadanos limeños. Los resultados demostraron que la calidad de servicio analizado desde los ciudadanos es suficiente (65%), en consecuencia se obtuvo una satisfacción suficiente (41.7%). Seguido, los resultados inferenciales destacan que existe relación entre ambas variables ($Rho=0.685$), asimismo el componente elementos tangibles frente a la satisfacción ($Rho=0.591$), con respecto al componente de la calidad de servicio ($Rho=0.728$), capacidad de respuesta ($Rho=0.633$), seguridad ($Rho=0.528$), y empatía ($Rho=0.531$). Se concluyó que ambas variables evidencian una correlación significativa.

Fabián (2020) en su investigación titulada “Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020”, tuvo como fin determinar la relación entre las variables. La metodología fue de alcance correlacional y una muestra de 83 usuarios. Los resultados destacan un coeficiente de correlación de $Rho = 0.432$ entre variables. Seguido de que la calidad de atención al ciudadano se correlaciona con el planeamiento, organización, dirección y control con un $Rho = 0.420, 0.370, 0.447$, y 0.416 respectivamente. Se concluyó que a una posible mejora de la gestión municipal, se obtendría resultados positivos en la calidad de atención.

En cuanto a los antecedentes locales, se tuvo en cuenta a:

Huamán et al. (2024) en su estudio titulado “Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023”, tuvo como propósito determinar la relación de la gestión administrativa frente a la satisfacción del usuario. La metodología fue de alcance correlacional y una muestra de 374 ciudadanos de Kimbiri. Los resultados reflejaron una correlación de la gestión administrativa sobre la satisfacción del usuario ($Rho=0.590$), específicamente se tuvo en cuenta que las dimensiones planificación, organización, dirección y control se relacionan de la misma manera con la satisfacción del usuario ($Rho=0.515, 0.567, 0.598$, y 0.555 respectivamente). Se concluyó que las variables reflejan una relación positiva. Es decir,

los resultados destacan la relevancia de una gestión eficaz en el ámbito de la Municipalidad de Kimbiri, indicando que optimizar la gestión podría influir de manera favorable en la satisfacción de los ciudadanos.

Conforme al marco teórico, la calidad de atención representa un concepto complejo y multidimensional, el cual está influenciado por factores como la eficacia y la certificación. Este concepto puede ser evaluado a través de las normativas establecidas en cada región, que están diseñadas para garantizar la seguridad y especificidad en beneficio del usuario (Dávila, 2023). La calidad en el servicio juega un papel esencial en esta percepción, ya que tanto la sociedad como las entidades nacionales e internacionales buscan una administración eficiente del sector público. Esto obliga a las instituciones públicas a renovarse, adaptarse y evolucionar. La nueva gestión pública es un enfoque relacionado con la estructura organizativa, basado en teorías sobre cómo mejorar el rendimiento de las entidades gubernamentales. Un rendimiento óptimo de la administración pública es fundamental en la agilidad y en los procesos municipales durante sus múltiples interacciones y acuerdos (Ruiz, 2022). La calidad de atención se entiende como la valoración general que realiza el cliente sobre la excelencia o superioridad del servicio. Esta percepción surge de la comparación entre las expectativas del consumidor, es decir, lo que considera que la empresa debería ofrecer, y su experiencia real con los resultados del servicio recibido (Parasuraman et al., 1988).

En cuanto a las dimensiones de la calidad de atención, se desarrollaron según lo propuesto por el modelo SERVQUAL, el cual refiere al nivel de los servicios brindados por una entidad, evaluado a través de diversas dimensiones, como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y los aspectos tangibles. Estas dimensiones abarcan desde la consistencia y eficiencia del servicio hasta la disposición del personal para satisfacer necesidades y generar confianza, considerando el modelo.

Primera dimensión fiabilidad, se refiere a la capacidad de la empresa para ofrecer un servicio que cumpla con las expectativas del cliente de manera consistente. Involucra la exactitud en la entrega del servicio, la resolución de quejas y la precisión en los procesos de registro y cobro (Soto, 2021). Asimismo, Se fundamenta en el servicio que se ofrece, dependiendo del cuidado en cumplir con lo acordado antes de la llegada de los clientes, siendo confiables y generando seguridad (Miranda et al., 2021).

Esta dimensión se desglosa en indicadores clave. Indicador 1: Claridad en la atención, se refiere a la capacidad del colaborador de una entidad para ofrecer

explicaciones claras y precisas sobre los servicios, así como garantizar que la atención se brinde en la fecha y hora programadas. Indicador 2. Cumplimiento de tiempos, el cual refiere a la capacidad del colaborador de una entidad para atender de manera puntual a los usuarios, respetando los horarios establecidos para la prestación de servicios. Además, implica el interés del colaborador en brindar apoyo oportuno cuando surgen dudas relacionadas con los trámites o servicios, asegurando que la atención se brinde sin demoras innecesarias.

La capacidad de respuesta hace referencia a la disposición y rapidez con que el personal de la empresa responde a las necesidades y solicitudes de los clientes. Incluye la disponibilidad, la rapidez en la atención y la disposición para ayudar al usuario en todo momento (Soto, 2021). Asimismo, está vinculada directamente con el tiempo que se debe esperar para acceder a un servicio, y debe contar con la capacidad para resolver dudas (Miranda et al., 2021).

Esta dimensión se desglosa en indicadores clave. Indicador 3. Disponibilidad de asistencia, la cual hace referencia a la disposición constante del colaborador para ofrecer el apoyo necesario al usuario. Además, implica que el proceso de atención sea ágil, sin demoras innecesarias, asegurando una experiencia eficiente y accesible para quienes requieren los servicios municipales. Indicador 4. La rapidez en el servicio, se refiere a la capacidad de la entidad para proporcionar servicios de manera ágil y eficiente, minimizando el tiempo de espera. Implica que el colaborador resuelva cualquier inconveniente o duda de manera rápida durante el proceso de atención, garantizando una experiencia satisfactoria y sin demoras innecesarias.

La empatía, se refiere a la capacidad de la empresa para comprender y atender de manera individualizada las necesidades específicas de cada usuario. Este componente destaca la importancia de un servicio personalizado que priorice los intereses del usuario, creando una conexión emocional y una experiencia positiva (Soto, 2021). De manera similar, dimensión debe asociarse de forma individual, ya que el cliente recibe un trato personalizado y confía en que cualquier duda podrá ser solucionada (Miranda et al., 2021).

Esta dimensión se puede desglosar en indicadores clave. Indicador 5. El trato y cortesía, se refiere a la actitud del colaborador al ofrecer atención, mostrando respeto, paciencia y cortesía hacia el ciudadano. Implica también que el colaborador comprenda y responda de manera adecuada a las necesidades del usuario, brindando un servicio que refleje empatía y consideración. Indicador 6. La comprensión de necesidades, se refiere a

la capacidad del colaborador para ofrecer explicaciones claras y comprensibles sobre los trámites o servicios disponibles. Además, implica que el colaborador muestre un interés genuino por el bienestar del ciudadano durante todo el proceso de atención, asegurando que sus inquietudes sean atendidas de manera adecuada (Muñoz et al., 2022).

La seguridad, está vinculada a la confianza que el usuario siente al interactuar con la empresa, especialmente en aspectos como los métodos de pago y la capacidad del personal para manejar preguntas e inquietudes de manera adecuada. Un servicio que inspire seguridad contribuye a una experiencia satisfactoria (Soto, 2021). Esta dimensión está estrechamente vinculada con la confianza y tranquilidad que experimenta el cliente al percatarse de que la persona que lo está asesorando, al momento de utilizar el servicio, cuenta con la formación y capacitación necesarias. La seguridad de que el asesor tiene los conocimientos adecuados genera una sensación de confianza en el cliente, lo que aumenta su satisfacción y percepción positiva del servicio recibido (Miranda et al., 2021).

Esta dimensión se puede desglosar en indicadores clave. Indicador 7. La confianza y tranquilidad, se refieren a la capacidad del personal encargado de ofrecer una atención adecuada, demostrando un interés genuino por el bienestar del usuario. Además, implica que la persona encargada de la atención logre transmitir seguridad y confianza, asegurando al ciudadano que los servicios ofrecidos son fiables y de calidad. Indicador 8. El conocimiento profesional se refiere a la capacidad del personal encargado de ofrecer un servicio que cumpla con las expectativas del usuario, mostrando un dominio adecuado sobre los trámites y servicios. Además, implica que el personal tenga el conocimiento necesario para resolver todas las dudas del ciudadano, brindando respuestas claras y acertadas.

Finalmente, los aspectos tangibles, se refiere a los aspectos físicos y visuales de la empresa que contribuyen a la primera impresión del cliente. Implica la apariencia y la presentación de los equipos, instalaciones, personal y los productos ofrecidos. Un ambiente agradable, moderno y atractivo genera una experiencia positiva para el usuario (Soto, 2021). Asimismo, consideran aspectos como la infraestructura, las instalaciones físicas, el personal, los equipos y la publicidad. Estos factores son clave, ya que contribuyen a la percepción general del servicio, reflejando la calidad y profesionalismo de la organización. La atención al detalle en estos aspectos puede influir positivamente en la experiencia del cliente, generando una impresión favorable sobre la empresa y sus servicios (Miranda et al., 2021).

Esta dimensión se puede desglosar en indicadores clave. Indicador 9. La infraestructura y apariencia se refieren a la adecuación de las instalaciones para ofrecer los servicios de manera eficiente. Esto incluye que las instalaciones sean visualmente atractivas y apropiadas, creando un entorno adecuado que favorezca la prestación de un servicio de calidad y brinde una experiencia positiva a los usuarios. Indicador 10. La presentación y materiales, se refieren a la apariencia profesional del personal encargado de la atención, así como a la disponibilidad de material informativo relevante, como folletos, volantes y letreros. Estos recursos están diseñados para orientar a los ciudadanos y facilitar su comprensión de los servicios, contribuyendo a una experiencia de atención más clara y accesible.

Respecto a las teorías asociadas a la calidad de atención, se encuentra la Teoría de la Gestión de la Calidad Total (TQM). El cual es un enfoque organizacional que se centra en la producción de bienes y servicios de alta calidad, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios. Esta teoría se basa en los principios de Edwards Deming, un destacado estadístico que desempeñó un papel fundamental en el desarrollo de la industria japonesa. La TQM se orienta a mejorar constantemente los procesos y servicios, involucrando a todos los miembros de la organización en el esfuerzo por alcanzar la calidad. En el contexto municipal, esto significa adoptar un enfoque integral que fomente la mejora continua, la participación ciudadana y la cooperación entre las distintas áreas para asegurar una prestación de servicios de excelencia (Alberto et al., 2024).

Asimismo, se asocia a la teoría de la administración científica perteneciente a Frederick Taylor, la cual trata de la aplicación del método científico con el propósito de sustituir la práctica de ensayo y error que se había utilizado desde tiempos antiguos. Este enfoque buscaba racionalizar las acciones de los trabajadores, comenzando por optimizar las tareas ejecutadas por el personal operativo. Posteriormente, estas mejoras se extenderían a los demás niveles de la organización. Como resultado, se logra la sistematización de las operaciones y la identificación del método más eficiente para llevar a cabo una tarea, lo que permitió aumentar tanto la eficiencia como la productividad. En el contexto de la calidad de atención, esta teoría subraya la necesidad de crear un entorno laboral positivo, atender las necesidades emocionales del personal y fomentar relaciones interpersonales saludables para ofrecer una atención de calidad (Gaitán y Golovina, 2021).

Es preciso señalar que, la calidad del servicio brinda una excelente oportunidad para el desarrollo sostenible de la atención, enfocándose en la capacidad de responder

eficazmente al interés de satisfacer diversas necesidades. Lo cual resalta la importancia de los resultados obtenidos por los servidores públicos e impulsa la creación de mecanismos innovadores que garanticen un servicio de calidad, optimizando la solución de inconvenientes (Calsina et al., 2023).

Por otra parte, para la evaluación de la satisfacción del usuario, es indispensable entender y reconocer sus necesidades, deseos, patrones de consumo y preferencias del mismo. Esta información es clave para crear productos o servicios más ajustados a sus expectativas, lo que contribuirá a mejorar su satisfacción y a fomentar su lealtad (Cubas et al., 2024).

La satisfacción del usuario está estrechamente relacionada con la sensación de cumplimiento o insatisfacción, dependiendo de si las expectativas y deseos de los usuarios se cumplen o superan al recibir un servicio. Se entiende como una sensación de placer o decepción al comparar la experiencia del servicio recibido con las expectativas previas sobre los beneficios que se esperaban obtener. Esta satisfacción influye directamente en la evaluación de los servicios brindados por las entidades públicas, ya que está condicionada por las expectativas, necesidades personales y valores de cada individuo, los cuales pueden variar incluso cuando los usuarios reciben atención en el mismo lugar. Los servicios públicos deben orientarse a satisfacer las necesidades de la población, garantizando la calidad en la atención. Sin embargo, uno de los principales problemas históricos de los servicios públicos ha sido la mala atención por parte de los funcionarios, lo que genera efectos negativos en la administración pública (Holguín y Escobar, 2024).

La satisfacción del usuario se define como la valoración que realiza sobre un producto o servicio, basada en si este logró cumplir con sus necesidades. Asimismo, se encuentra vinculada a una sensación de placer y se caracteriza por ser un objetivo dinámico y cambiante, que puede evolucionar con el tiempo (Zárraga et al., 2018).

Las dimensiones de la satisfacción del usuario en este estudio se entienden como el grado de conformidad con el servicio recibido, evaluado a través de tres componentes clave, la eficiencia en el tiempo de atención, la calidad del servicio ofrecido por el personal, y la respuesta emocional del usuario a la experiencia, que afecta su fidelidad hacia la organización (Zárraga et al., 2018).

El tiempo, hace referencia a la rapidez y eficiencia con que se presta el servicio. En el contexto de la satisfacción del cliente, el tiempo influye significativamente en la percepción del usuario, ya que un servicio rápido y puntual genera una experiencia

positiva, mientras que demoras innecesarias pueden generar frustración y disminuir la satisfacción general. La percepción de tiempo está asociada con la expectativa del usuario sobre la duración del servicio y cómo esta se cumple (Zárraga et al., 2018).

Esta dimensión se puede desglosar en indicadores clave. Indicador 1. El tiempo de atención se refiere a la capacidad del personal para ofrecer un servicio eficaz y eficiente, mostrando rapidez en la resolución de las necesidades del ciudadano. Además, implica que el colaborador demuestre habilidad para escuchar atentamente, asegurando que las inquietudes sean comprendidas y atendidas de manera adecuada en el menor tiempo posible. Indicador 2. La eficacia en atención, se refiere a la capacidad de los colaboradores para actualizar y optimizar continuamente los procedimientos y métodos de trabajo, con el fin de mejorar su productividad. Además, implica que el desempeño de los colaboradores se ajuste a las metas establecidas, garantizando una atención eficiente y alineada con los objetivos organizacionales (Bedoya et al., 2022).

El servicio, abarca la calidad del servicio proporcionado, que incluye aspectos como la cortesía, el conocimiento, la disposición y la profesionalidad del personal, así como la adecuación de los recursos materiales (instalaciones, equipo, etc.). Un servicio eficiente, que cumpla con las necesidades y expectativas del cliente, tiene un impacto directo en su nivel de satisfacción. Según el marco teórico, la satisfacción está estrechamente relacionada con la evaluación del cliente sobre si el servicio prestado cumplió con sus expectativas y necesidades (Zárraga et al., 2018).

Esta dimensión se puede desglosar en indicadores clave. Indicador 3. La actitud del personal, se refiere a la disposición y el compromiso de los colaboradores para desempeñar sus funciones con un alto nivel de calidad. Además, implica que los colaboradores se sientan satisfechos con los logros alcanzados en el cumplimiento de sus responsabilidades, lo que refleja un entorno laboral positivo y orientado a la excelencia. Indicador 4. La atención personalizada, se refiere a la capacidad de los colaboradores para cumplir de manera efectiva con las tareas asignadas, brindando un servicio adaptado a las necesidades específicas de cada ciudadano. Además, implica que el conocimiento y la preparación de los colaboradores sean adecuados, lo que se refleja en su desempeño y habilidad para ofrecer soluciones efectivas en su puesto (Castro et al., 2022).

Finalmente, lo emocional, se refiere a las emociones que experimenta el cliente durante la interacción con el servicio o producto. Las emociones positivas, como la felicidad, el placer y la satisfacción, aumentan la probabilidad de que el cliente quede

satisfecho y regrese en el futuro. La satisfacción emocional está ligada a la experiencia vivida, que puede ser afectada por factores como el ambiente, la interacción con el personal, y la percepción general del servicio (Zárraga et al., 2018).

Esta dimensión se puede desglosar en indicadores clave. Indicador 5. Emocionalmente satisfechos hace referencia a la actitud positiva y responsable de los colaboradores al desempeñar sus funciones, mostrando un compromiso con la calidad del servicio. Además, implica que los colaboradores cuenten con un conocimiento técnico sólido, lo cual se refleja en la efectividad con la que cumplen con sus tareas, generando satisfacción tanto en su desempeño como en los resultados obtenidos. Indicador 6. La expectativa del servicio se refiere a la capacidad de los colaboradores para demostrar habilidades de liderazgo en las tareas o comisiones que se les asignan, asegurando una gestión efectiva. Además, implica que los nuevos colaboradores se adapten rápidamente a su entorno laboral, manteniendo un desempeño eficiente y alineado con los estándares establecidos, lo que contribuye a cumplir con las expectativas del servicio (Hernández et al., 2022).

La teoría asociada a la satisfacción del usuario, se encuentra la Teoría de Relaciones Humanas, el cual surge de la necesidad de humanizar y democratizar la gestión, además del desarrollo de las ciencias humanas, que comenzó a aplicarse en las organizaciones industriales. Estas aplicaciones evidenciaron la insuficiencia de los principios de la Teoría Clásica. Gracias a aportes como los de Elton Mayo, se consolidó la Teoría de las Relaciones Humanas. En ese sentido, se enfatiza la importancia del bienestar del personal para mejorar el trato hacia los usuarios. Un equipo satisfecho y motivado tiene mayores probabilidades de brindar un servicio que satisfaga las expectativas del cliente (Ramírez y Tesén, 2021).

Por último, se tiene en cuenta la Teoría de la Experiencia del Cliente planteada por Pine y Gilmore. Esta teoría destaca la importancia de generar experiencias memorables y significativas para cada cliente durante toda su interacción, asegurando que cada momento vivido tenga un impacto positivo y duradero. Tal es el caso, que se establece que la satisfacción del usuario se alcanza creando experiencias memorables. No solo se trata de satisfacer necesidades básicas, sino también de generar emociones positivas y vínculos con el cliente durante la interacción (Poblete, 2024).

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo

2.1.1. Enfoque de investigación

El estudio perteneció a un enfoque cuantitativo. Hernández y Mendoza (2018) sostienen que este enfoque posee varias finalidades, principalmente relacionadas con la medición de magnitudes y la validación de hipótesis y teorías.

2.1.2. Tipo de investigación

Acorde con su finalidad correspondió a una investigación básica. Según Vizcaíno et al. (2023), Se enfoca en alcanzar una comprensión más detallada mediante el estudio de los elementos esenciales de los fenómenos, los eventos perceptibles y las relaciones entre los objetos.

Según su nivel de profundidad, la investigación fue de tipo relacional, ya que busca analizar las características principales y establecer la conexión entre la comunicación interna y la satisfacción del usuario. Este enfoque, como señalan Hernández y Mendoza (2018), se orienta a identificar la relación entre dos variables y evaluar la intensidad de dicha conexión.

Además, el enfoque fue relacional, ya que la investigación tenía como objetivo describir las principales características y establecer la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario. Según Coronel (2023), el nivel relacional tiene como propósito principal determinar el coeficiente de correlación entre dos variables.

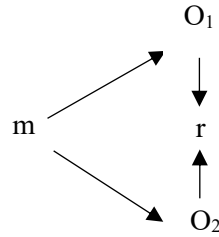
2.2. Diseño de investigación

El estudio adoptó un diseño no experimental, ya que no se modificaron las variables de investigación propuestas, sino que se analizó la información tal como se encontraba en un periodo determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

De igual manera, el enfoque fue correlacional, ya que permitió explorar y realizar interpretaciones mediante el análisis de las conexiones entre las variables en contextos naturales, sin intervenir en ellas (Arbulu, 2023).

Además, el estudio fue de corte transversal, lo que implica que se llevó a cabo en un solo momento en el tiempo, recopilando datos de las variables de

interés simultáneamente para analizar sus relaciones y características en ese momento específico (Hernández y Mendoza, 2018).



m = muestras de estudio.

O₁ = Calidad de atención

O₂ = Satisfacción del usuario.

r = Correlación.

2.3. Población, muestra y muestreo

La población de la presente investigación es definida por la población perteneciente a la Municipalidad Distrital de Kimbiri, la cual según datos censales estuvo integrada por 18,722 ciudadanos. De igual manera, Valderrama (2015) señala que la población está compuesta por los elementos, seres o cosas que pueden ser analizados en una investigación, y que comparten características y atributos comunes.

La muestra es clave para el estudio y análisis de características específicas de un grupo representativo, permitiendo obtener resultados sin la necesidad de evaluar a todos los miembros de la población (Hernández y Mendoza, 2018). En este contexto, la muestra estuvo compuesta por 376 ciudadanos, seleccionados mediante un muestreo de tipo probabilístico. Cabe destacar que para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * P * Q}{\varepsilon * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{18,722 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05 * (18,722 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

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

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Esta investigación utilizó la encuesta como técnica principal para la recopilación de información. Según Arias y Covinos (2021), se trata de un método ampliamente utilizado en las ciencias sociales que, con el tiempo, ha ampliado su aplicación al campo de la investigación científica.

Se utilizó el cuestionario como herramienta de recolección de datos. Este instrumento, como señalan Arias y Covinos (2021), consiste en un conjunto de preguntas estructuradas y numeradas en un formulario, acompañadas de diversas opciones de respuesta para que el encuestado elija. No hay respuestas correctas o incorrectas; cada opción refleja un resultado particular.

Cuestionario de la calidad de atención.

El cuestionario utilizado en esta investigación fue diseñado por Rondo (2023) y consta de 20 ítems organizados en sus dimensiones principales: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, y aspectos tangibles. Las opciones de respuesta están estructuradas en una escala de frecuencia que incluye las categorías: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Para evaluar los resultados, se utilizó una escala de medición con tres niveles: alto, medio y bajo.

Cuestionario de la satisfacción del usuario.

El cuestionario utilizado en esta investigación fue diseñado por Ortiz (2024) y consta de 12 ítems organizados en tres dimensiones principales: tiempo, servicio y emocional. Las opciones de respuesta están estructuradas en una escala de frecuencia que incluye las categorías: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Para evaluar los resultados, se utilizó una escala de medición con tres niveles: alto, medio y bajo.

La validez se refiere al grado en que los ítems o reactivos de una herramienta capturan de manera precisa el conjunto de contenidos representativos de los indicadores que se desean evaluar; en otras palabras, deben ser apropiados según la definición de la variable en cuestión (Medina y Verdejo, 2020). Para cada una de las variables, se realizó un análisis basado en el criterio de tres expertos especializados en el área, quienes evaluaron cada ítem de ambos instrumentos, el Mg. Juan Carlos, Sevillano Gamboa, el Mg. Wilber, Quispe Medina, y el Dr. José, Paredes Alvarado. A quienes se les entregó una

matriz para su valoración, brindándoles la libertad de proponer las modificaciones que consideraran necesarias. Después de este proceso, no se presentaron objeciones por parte de los expertos.

Por último, la confiabilidad se refiere a la precisión de los datos obtenidos mediante los instrumentos, es decir, a la capacidad del instrumento para generar resultados o respuestas consistentes en diversas ocasiones con una misma muestra y bajo condiciones similares (Veloza, 2023). Para llevar a cabo este proceso, se realizó una prueba piloto a 20 usuarios, a quienes se les aplicaron ambos instrumentos. Las respuestas obtenidas fueron procesadas mediante el software estadístico SPSS V26, utilizando la prueba del Alfa de Cronbach. Los resultados indicaron un valor de 0.838 para el cuestionario de calidad de atención, lo que refleja un buen nivel de confiabilidad, mientras que el cuestionario de satisfacción del usuario obtuvo un valor de 0.861, también considerado un buen nivel de confiabilidad.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

Para alcanzar el objetivo planteado, se llevó a cabo un proceso estructurado de análisis de datos. Una vez finalizada la recopilación de información mediante el cuestionario, los datos obtenidos, aún sin analizar, fueron organizados de la siguiente manera: inicialmente, se verificó la consistencia de los datos para agrupar la información según las variables de estudio y sus respectivas dimensiones. Posteriormente, los datos fueron tabulados utilizando Microsoft Excel 365, clasificándolos por dimensiones e ítems, según la información proporcionada por cada usuario. Este proceso permitió elaborar tablas y gráficos de barras, los cuales fueron clave para analizar las variables investigadas.

Para determinar la normalidad de los puntajes, se empleó el programa SPSS versión 26 y se aplicó el test de Kolmogorov-Smirnov, dado que la muestra superó los 50 participantes. Los resultados indicaron si los datos siguieron una distribución normal, lo que permitió seleccionar la prueba estadística más adecuada para analizar la relación entre las variables.

2.6. Aspectos éticos en investigación

Se consideraron los principios éticos fundamentales para el desarrollo de esta investigación, tales como la equidad, la prevención de daños y el respeto hacia los participantes. En este caso, al trabajar con usuarios de una municipalidad, se obtuvo su consentimiento informado, asegurando que comprendan plenamente el propósito del estudio y acepten participar de manera voluntaria. Se garantizó un trato justo y respetuoso hacia los participantes, protegiendo sus derechos e intereses en todo momento. El anonimato y la confidencialidad fueron principios clave durante todo el proceso, asegurando que la identidad y la información personal de los colaboradores no sean reveladas, y que los datos recolectados se manejen exclusivamente para los fines de la investigación. Solo el equipo encargado tuvo acceso a dicha información, garantizando su protección y uso ético.

Asimismo, se adhirió rigurosamente al protocolo establecido, demostrando un fuerte compromiso con la integridad y los estándares éticos de la profesión. En cuanto al principio de beneficencia, se priorizó el bienestar de los usuarios participantes, procurando maximizar los beneficios del estudio y minimizar cualquier riesgo o inconveniente. La investigación se desarrolló en cumplimiento con los lineamientos éticos de la universidad, promoviendo la responsabilidad social y el respeto hacia todos los involucrados en el proceso de investigación, siguiendo las pautas establecidas en la “Guía Nacional de Integridad Científica” elaborado por el CONCYTEC (2018) y las disposiciones de las licencias “Creative Commons” (Creative Commons, 2016).

III. RESULTADOS

3.1.Resultados descriptivos

Tabla 1

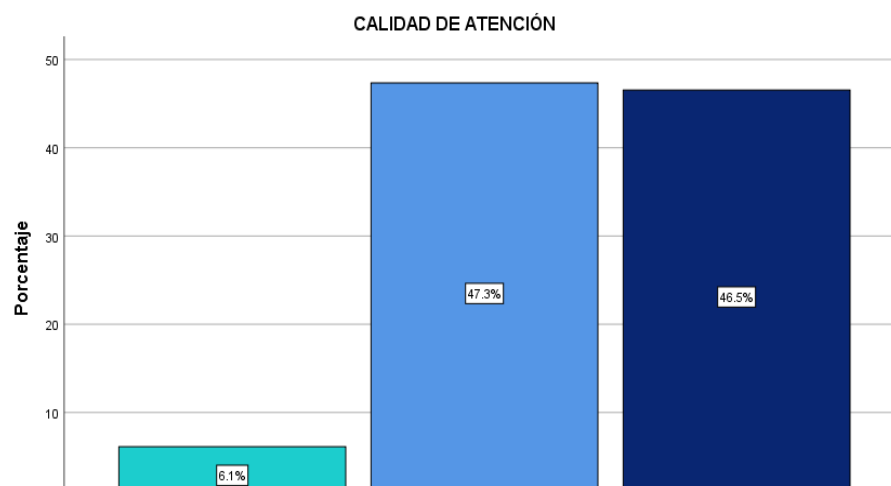
Niveles de la calidad de atención

Niveles	f	%
Alto	175	46.5%
Regular	178	47.5%
Bajo	23	6.1%
Total	376	100.0%

Nota. Para identificar los niveles de calidad de atención, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Figura 1

Niveles de la calidad de atención



Nota. Para identificar los niveles de calidad de atención, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Descripción

La Tabla 1 y Figura 1, muestran la distribución de los niveles de calidad de atención en una muestra de 376 participantes. La mayoría de los encuestados percibieron la calidad de atención como regular, representando el 47.5%. Un 46.5% evaluó la calidad como alta, mientras que solo un 6.1% la calificaron como baja. Esto indica que casi la totalidad de los encuestados consideran la calidad de atención entre regular y alta, con una mínima proporción que la percibe como deficiente.

Tabla 2

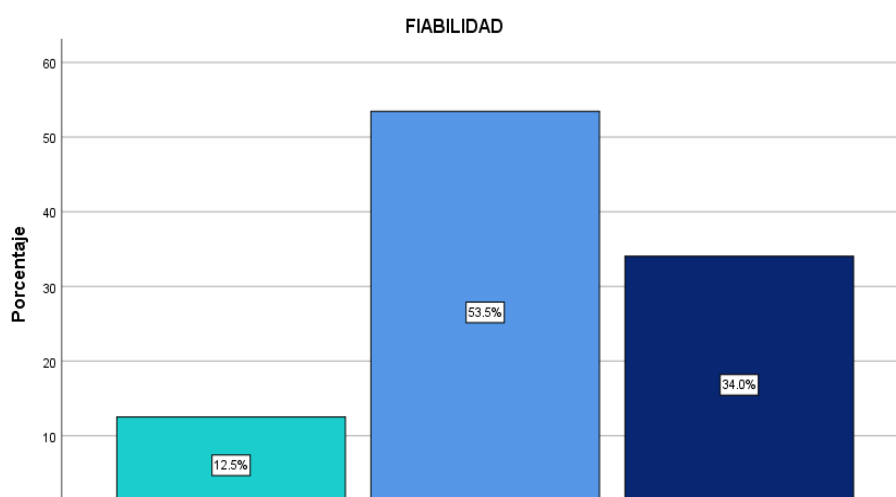
Niveles de la dimensión fiabilidad

Niveles	f	%
Alto	128	34.0%
Regular	201	53.5%
Bajo	47	12.5%
Total	376	100.0%

Nota. Para identificar los niveles de la dimensión fiabilidad, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Figura 2

Niveles de la calidad de atención



Nota. Para identificar los niveles de la dimensión fiabilidad, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Descripción

La Tabla 2 y Figura 2, muestran la distribución de los niveles de la dimensión fiabilidad. La mayoría de los encuestados percibieron el nivel de fiabilidad como regular, representando el 47.5%. Un 46.5% evaluó la fiabilidad como alta, mientras que solo un 6.1% la calificaron como baja. Esto evidencia que la percepción de fiabilidad se concentra mayormente entre los niveles regular y alto, con una mínima proporción que la considera deficiente.

Tabla 3

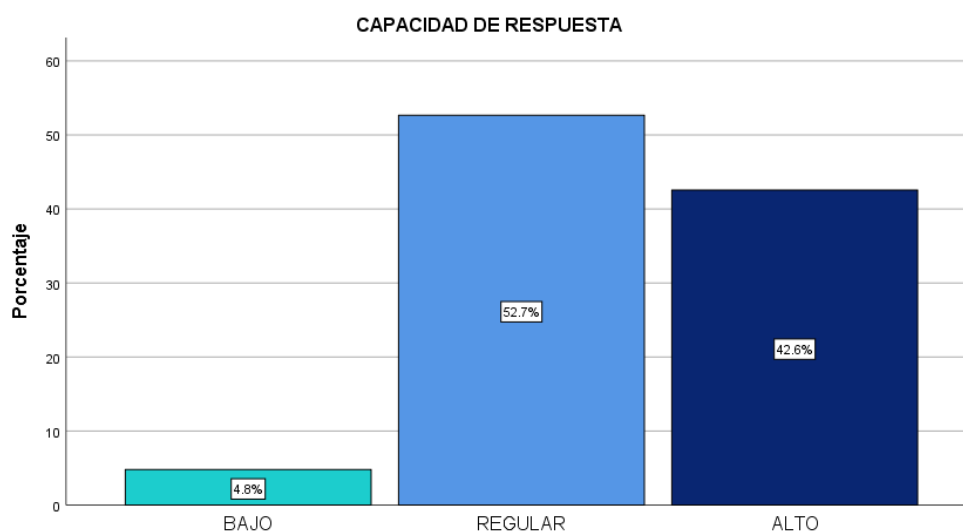
Niveles de la dimensión capacidad de respuesta

Niveles	f	%
Alto	160	42.6%
Regular	198	52.7%
Bajo	18	4.8%
Total	376	100.0%

Nota. Para identificar los niveles de la dimensión capacidad de respuesta, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Figura 3

Niveles de la dimensión capacidad de respuesta



Nota. Para identificar los niveles de la dimensión capacidad de respuesta, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Descripción

La Tabla 3 y Figura 3, muestran la distribución de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta en una muestra de 376 participantes. La mayoría de los encuestados percibieron el nivel de capacidad de respuesta como regular, representando el 52.7%. Un 42.6% evaluó esta dimensión como alta, mientras que solo un 4.8% la calificaron como baja. Esto indica que la percepción de la capacidad de respuesta se concentra principalmente en los niveles regular y alto, con una proporción mínima que la considera deficiente.

Tabla 4

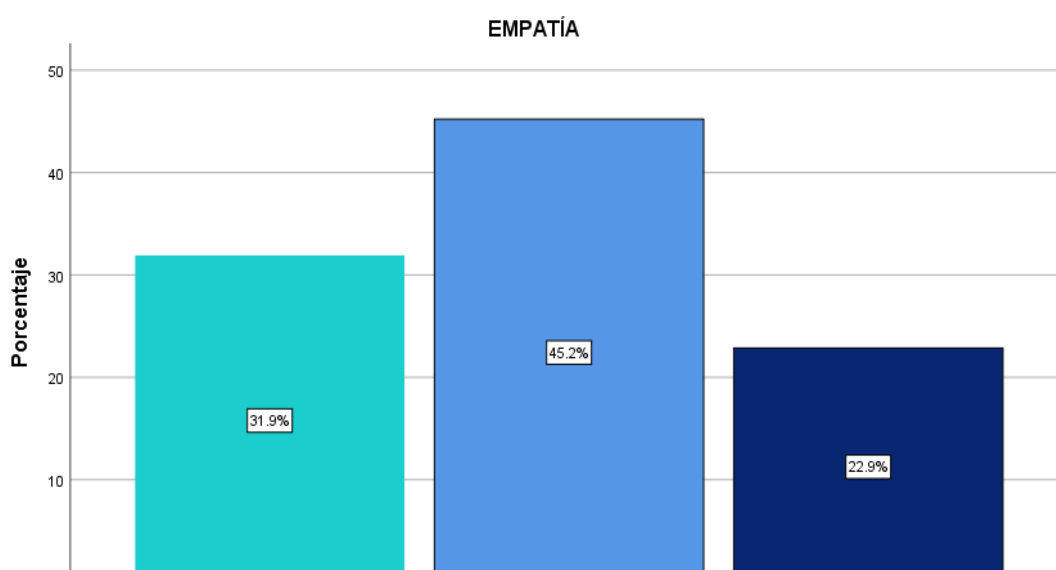
Niveles de la dimensión empatía

Niveles	f	%
Alto	86	22.9%
Regular	170	45.2%
Bajo	120	31.9%
Total	376	100.0%

Nota. Para identificar los niveles de la dimensión empatía, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Figura 4

Niveles de la dimensión empatía



Nota. Para identificar los niveles de la dimensión empatía, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Descripción

La Tabla 4 y Figura 4, presentan la distribución de los niveles de la dimensión empatía. La mayoría de los encuestados calificaron la empatía como regular, representando el 45.2%. Un 22.9% percibió esta dimensión como alta, mientras que un 31.9% la evaluó como baja. Esto sugiere que, aunque la mayor parte de las respuestas se concentran en el nivel regular, una proporción significativa considera la empatía baja, lo que podría indicar áreas de mejora en esta dimensión.

Tabla 5

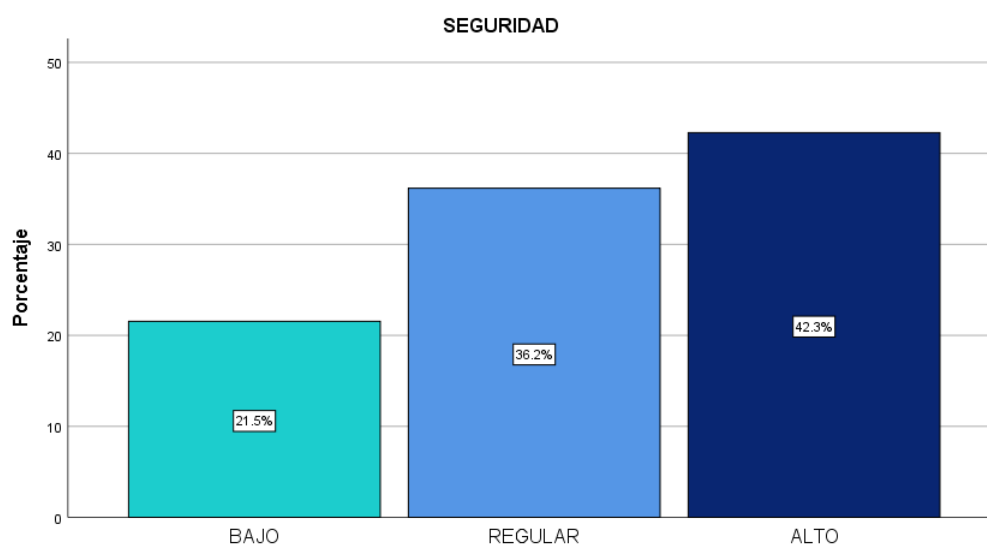
Niveles de la dimensión seguridad

Niveles	f	%
Alto	159	42.3%
Regular	136	36.2%
Bajo	81	21.5%
Total	376	100.0%

Nota. Para identificar los niveles de la dimensión seguridad, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Figura 5

Niveles de la dimensión seguridad



Nota. Para identificar los niveles de la dimensión seguridad, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Descripción

La Tabla 4 y Figura 4, presentan la distribución de los niveles de la dimensión seguridad en una muestra de 376 participantes. La mayoría de los encuestados percibieron la seguridad como alta, representando el 42.3%, mientras que un 36.2% la calificaron como regular. Por otro lado, un 21.5% la evaluó como baja. Estos resultados indican que, aunque predominan las percepciones positivas, una proporción considerable considera que la seguridad tiene un nivel bajo, lo que podría señalar aspectos a fortalecer en esta dimensión.

Tabla 6

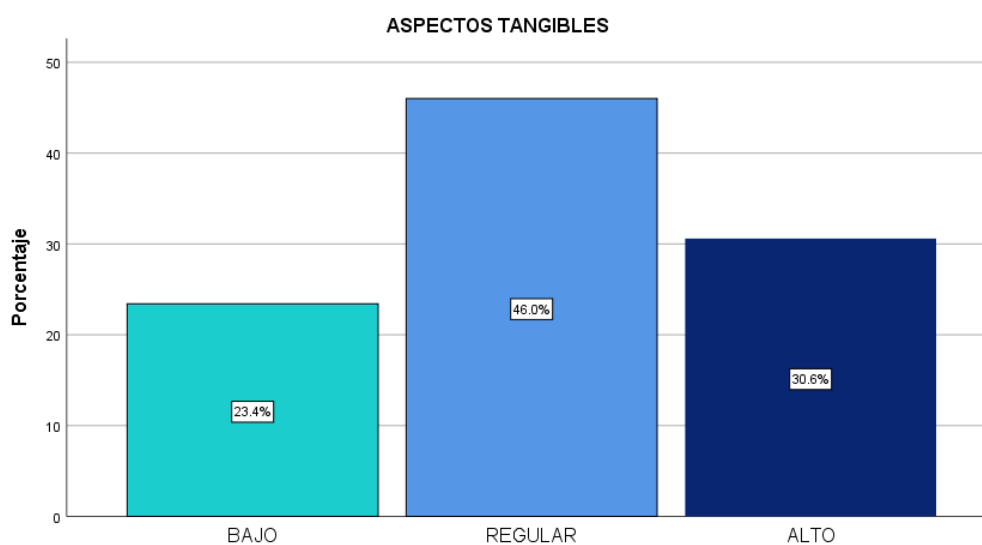
Niveles de la dimensión aspectos tangibles

Niveles	f	%
Alto	115	30.6%
Regular	173	46.0%
Bajo	88	23.4%
Total	376	100.0%

Nota. Para identificar los niveles de la dimensión aspectos tangibles, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Figura 6

Niveles de la dimensión aspectos tangibles



Nota. Para identificar los niveles de la dimensión aspectos tangibles, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Descripción

La Tabla 6 y Figura 6, evidencian la distribución de los niveles de la dimensión aspectos tangibles. La mayoría de los encuestados calificaron esta dimensión como regular, representando el 46.0%. Un 30.6% percibió los aspectos tangibles como altos, mientras que un 23.4% los evaluó como bajos. Esto evidencia que, aunque las percepciones son mayoritariamente positivas o intermedias, una proporción considerable considera que los aspectos tangibles son deficientes, lo que podría reflejar la necesidad de mejoras en esta área.

Tabla 7

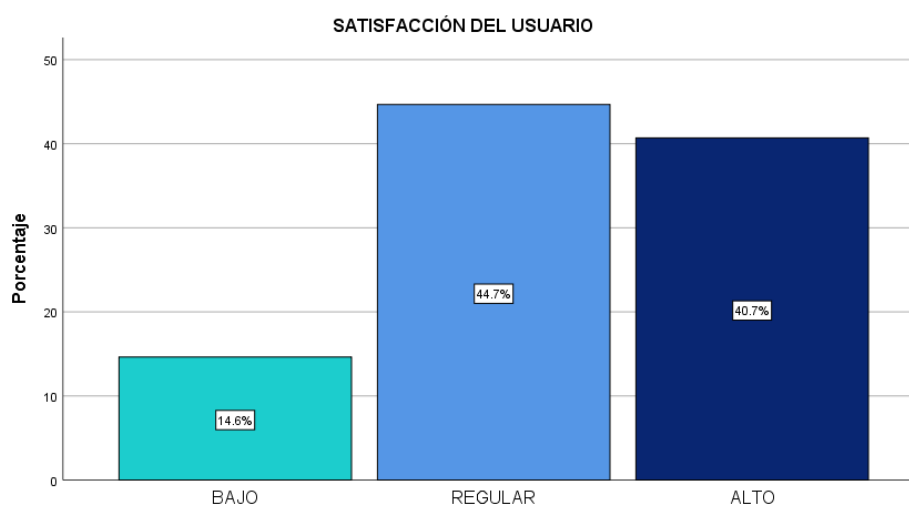
Niveles de la satisfacción del usuario

Niveles	f	%
Alto	153	40.7%
Regular	168	44.7%
Bajo	55	14.6%
Total	376	100.0%

Nota. Para identificar los niveles de la satisfacción del usuario, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Figura 7

Niveles de la satisfacción de usuario



Nota. Para identificar los niveles de la satisfacción del usuario, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Descripción

La Tabla 7 y Figura 7, evidencian la distribución de los niveles de satisfacción del usuario en una muestra de 376 participantes. La mayoría de los encuestados calificaron su satisfacción como regular, representando el 44.7%. Un 40.7% percibió un nivel de satisfacción alto, mientras que un 14.6% lo evaluó como bajo. Estos resultados indican que, aunque la mayoría de los usuarios se encuentra moderadamente satisfecha, aún existe un porcentaje significativo que manifiesta insatisfacción, lo que señala oportunidades de mejora en la calidad del servicio.

Tabla 8

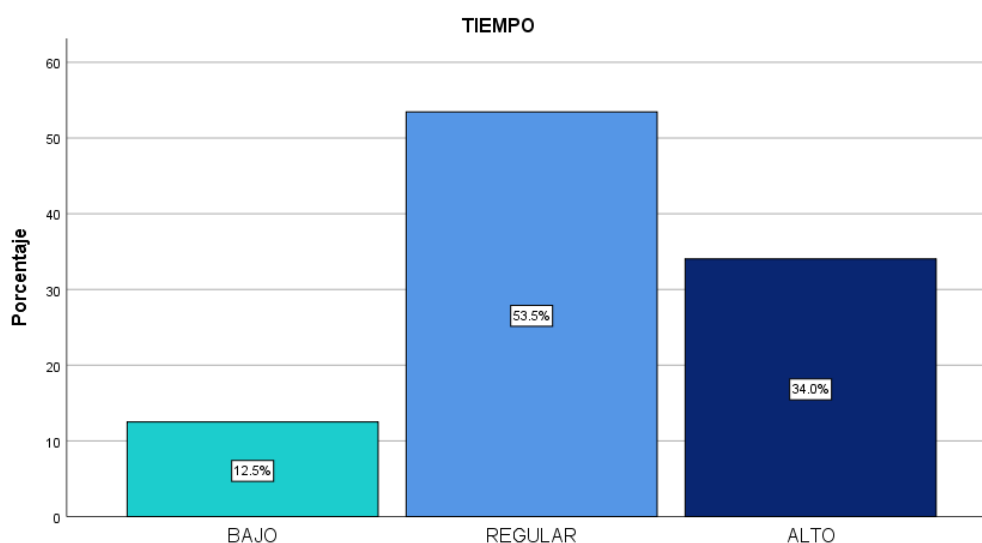
Niveles de la dimensión tiempo

Niveles	f	%
Alto	128	34.0%
Regular	201	53.5%
Bajo	47	12.5%
Total	376	100.0%

Nota. Para identificar los niveles de la dimensión tiempo, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Figura 8

Niveles de la dimensión tiempo



Nota. Para identificar los niveles de la dimensión tiempo, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Descripción

La Tabla 8 y Figura 8, evidencian la distribución de los niveles de la dimensión tiempo en una muestra de 376 participantes. La mayoría de los encuestados calificaron esta dimensión como regular, representando el 53.5%. Un 34.0% percibió el tiempo como alto, mientras que un 12.5% lo evaluó como bajo. Esto indica que, aunque la percepción general se concentra en niveles intermedios, una proporción considerable valora positivamente la dimensión tiempo, con un menor porcentaje que la considera deficiente.

Tabla 9

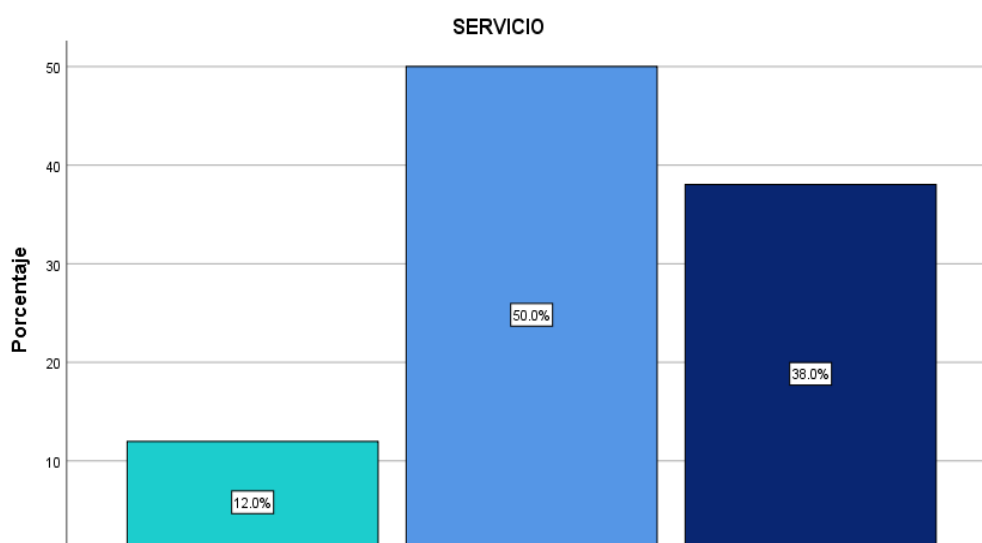
Niveles de la dimensión servicio

Niveles	f	%
Alto	143	38.0%
Regular	188	50.0%
Bajo	45	12.0%
Total	376	100.0%

Nota. Para identificar los niveles de la dimensión servicio, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Figura 9

Niveles de la dimensión servicio



Nota. Para identificar los niveles de la dimensión servicio, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Descripción

La Tabla 9 y Figura 9, evidencian la distribución de los niveles de la dimensión servicio en una muestra de 376 participantes. La mayoría de los encuestados calificaron el servicio como regular, representando el 50.0%. Un 38.0% lo percibió como alto, mientras que un 12.0% lo evaluó como bajo. Esto evidencia que, aunque la percepción general del servicio es mayormente positiva o intermedia, aún existe un porcentaje que considera el servicio deficiente, lo que señala áreas de oportunidad para mejorar.

Tabla 10

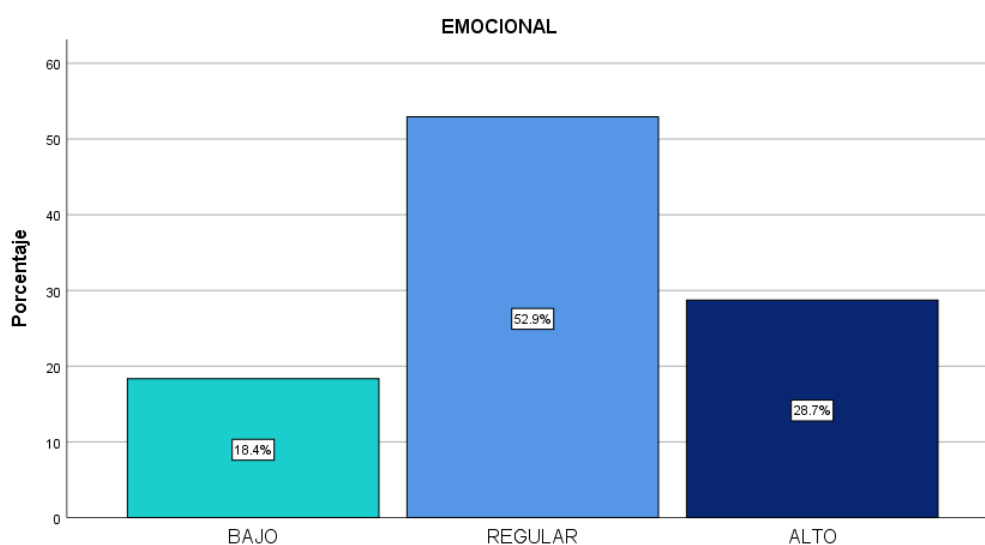
Niveles de la dimensión emocional

Niveles	f	%
Alto	108	28.7%
Regular	199	52.9%
Bajo	69	18.4%
Total	376	100.0%

Nota. Para identificar los niveles de la dimensión emocional, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Figura 10

Niveles de la dimensión emocional



Nota. Para identificar los niveles de la dimensión emocional, se utilizó un baremo aplicado mediante el programa SPSS.

Descripción

La Tabla 10 y Figura 10, evidencian la distribución de los niveles de la dimensión emocional. La mayoría de los encuestados calificaron esta dimensión como regular, representando el 52.9%. Un 28.7% la percibió como alta, mientras que un 18.4% la evaluó como baja. Esto sugiere que, aunque la mayoría tiene una percepción intermedia de la dimensión emocional, una proporción significativa considera que esta es baja, lo que podría indicar áreas de mejora en el manejo de aspectos emocionales.

3.2.Resultados inferenciales

Para realizar la contrastación de hipótesis, se tiene en cuenta estimar la normalidad de los datos de la variable. En ese sentido, se plantea dos hipótesis:

H_0 : Los datos siguen una distribución normal ($p>0.05$).

H_1 : Los datos no siguen una distribución normal ($p<0.05$).

Tabla 11

Normalidad de las variables

	Kolmogorov – Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	.558	376	.000
Satisfacción del usuario	.550	376	.000

Nota. Datos obtenidos de la encuesta de estudio: Fuente SPSS.

En la Tabla 11 se evidencia que ambas variables no presentan una distribución normal. Para la variable calidad de atención (V1), el estadístico K-S es de 0.558, con un valor p de 0.000. De manera similar, para la variable satisfacción del usuario (V2), el estadístico es de 0.550, también con un valor p de 0.000. En ambos casos, el valor p es menor a 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula de normalidad en la distribución de los datos.

La ausencia de normalidad en estas variables refleja que tanto la calidad de atención como la satisfacción del usuario son fenómenos diversos y complejos. Este hallazgo resalta la importancia de considerar el contexto local al interpretar los resultados. Por ello, se aplicaron métodos estadísticos robustos, como el coeficiente Rho de Spearman, para analizar la correlación, permitiendo obtener conclusiones más confiables.

Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.

Tabla 12

Resultados de la correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario

		Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	correlación	1.000	.883
	Sig.		.000
	N	376	376

Nota. Datos obtenidos de la encuesta de estudio: Fuente SPSS.

Descripción

En la Tabla 12, el análisis de correlación revela una relación estadísticamente significativa y fuerte entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario (Rho de Spearman = 0.883, $p = 0.000$). Esto indica que a medida que mejora la calidad de atención, la satisfacción del usuario también aumenta de manera considerable. Dado que el valor p es menor a 0.05, se logra concluir que la correlación observada no es aleatoria, lo que permite aceptar la hipótesis de que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables. Estos resultados sugieren que mejorar la calidad de atención tiene un impacto directo y positivo en la satisfacción del usuario, lo que podría traducirse en una mayor lealtad y confianza de los usuarios.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.

Tabla 13

Resultados de la correlación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario

		Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	correlación	1.000	.867
	Sig.		.000
	N	376	376

Nota. Datos obtenidos de la encuesta de estudio: Fuente SPSS.

Descripción

En la Tabla 13, el análisis de correlación muestra una relación estadísticamente significativa y fuerte entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario (Rho de Spearman = 0.867, $p = 0.000$). Esto indica que a medida que aumenta la fiabilidad en el servicio ofrecido por la municipalidad, también lo hace la satisfacción del usuario. Dado que el valor p es menor a 0.05, se logra concluir que esta correlación no es producto del azar, lo que nos permite aceptar la hipótesis de que existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario. Estos resultados sugieren que la mejora de la fiabilidad en los servicios proporcionados por la municipalidad tiene un impacto directo y positivo en la satisfacción de los usuarios, lo que podría contribuir a fortalecer la confianza y el compromiso de los mismos con la institución.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.

Tabla 14

Resultados de la correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	correlación	1.000	.666
	Sig.		.000
	N	376	376

Nota. Datos obtenidos de la encuesta de estudio: Fuente SPSS.

Descripción

En la Tabla 14, el análisis de correlación muestra una relación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario (Rho de Spearman = 0.666, $p = 0.000$). Aunque la correlación es menor en comparación con la fiabilidad, sigue siendo una relación positiva y significativa, lo que sugiere que a medida que mejora la capacidad de respuesta de la municipalidad, también aumenta la satisfacción del usuario. El valor p inferior a 0.05 respalda la significancia estadística de esta correlación,

permitiendo aceptar la hipótesis de que existe una relación positiva. Estos resultados indican que la mejora en la capacidad de respuesta de la municipalidad puede contribuir a un mayor nivel de satisfacción entre los usuarios, impactando positivamente en su percepción del servicio recibido.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.

Tabla 15

Resultados de la correlación entre la empatía y satisfacción del usuario

		Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	correlación	1.000	.782
	Sig.		.000
	N	376	376

Nota. Datos obtenidos de la encuesta de estudio: Fuente SPSS.

Descripción

En la Tabla 15, el análisis de correlación revela una relación estadísticamente significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario (Rho de Spearman = 0.782, $p = 0.000$). Al igual que en el caso de la capacidad de respuesta, la correlación es positiva y significativa, lo que indica que a medida que mejora la empatía por parte de la municipalidad, la satisfacción del usuario también tiende a aumentar. El valor p inferior a 0.05 valida esta correlación, permitiendo aceptar la hipótesis de que existe una relación positiva. Estos resultados sugieren que la empatía, entendida como la capacidad de comprender y atender las necesidades de los usuarios, es un factor importante para mejorar su nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por la municipalidad.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.

Tabla 16

Resultados de la correlación entre la seguridad y satisfacción del usuario

		seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	correlación	1.000	.560
	Sig.		.000
	N	376	376

Nota. Datos obtenidos de la encuesta de estudio: Fuente SPSS.

Descripción

En la Tabla 16, el análisis de correlación muestra una relación estadísticamente significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario (Rho de Spearman = 0.560, $p = 0.000$). Aunque la correlación es más baja en comparación con las otras variables, sigue siendo positiva y significativa, lo que sugiere que a medida que aumenta la seguridad proporcionada por la municipalidad, también lo hace la satisfacción del usuario. El valor p menor a 0.05 confirma que esta correlación es estadísticamente relevante, permitiendo aceptar la hipótesis de que existe una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción del usuario. Estos resultados indican que mejorar las condiciones de seguridad en los servicios de la municipalidad podría tener un impacto positivo en la percepción y satisfacción de los usuarios con la institución.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.

Tabla 17

Resultados de la correlación entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario

	Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman correlación	1.000	.852
Sig.		.000
N	376	376

Nota. Datos obtenidos de la encuesta de estudio: Fuente SPSS.

Descripción

En la Tabla 17, el análisis de correlación muestra una relación estadísticamente significativa y fuerte entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario (Rho de Spearman = 0.852, $p = 0.000$). Esto indica que a medida que mejoran los aspectos tangibles de la municipalidad, como la infraestructura, las instalaciones y otros recursos visibles, también aumenta significativamente la satisfacción del usuario. El valor p menor a 0.05 confirma que esta correlación es estadísticamente relevante, permitiendo aceptar la hipótesis de que existe una relación positiva entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario. Estos resultados sugieren que mejorar los elementos físicos y visibles de la municipalidad tiene un impacto directo y positivo en la percepción y satisfacción de los usuarios con los servicios proporcionados.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco. Los resultados obtenidos permiten reflexionar sobre cómo estas variables interactúan y contribuyen al desarrollo de una gestión eficiente y orientada al ciudadano. La calidad de atención, entendida como la percepción general que el usuario tiene sobre la excelencia del servicio, se construye a partir de la comparación entre las expectativas del ciudadano y la experiencia real que tiene con el servicio recibido, tal como lo plantean Parasuraman et al. (1988). Este enfoque destaca la importancia de alinear las expectativas del usuario con la realidad operativa de los servicios ofrecidos, considerando que cualquier brecha en esta percepción puede impactar negativamente en su satisfacción. Por otro lado, la satisfacción del usuario, definida como la valoración basada en el grado de cumplimiento de sus necesidades, se presenta como un factor dinámico que no solo responde a los estándares actuales del servicio, sino que también evoluciona conforme cambian las expectativas y demandas de los ciudadanos (Zárraga et al., 2018). Esta naturaleza cambiante refuerza la necesidad de que las instituciones públicas adopten mecanismos de retroalimentación y mejora continua, con el objetivo de mantener y superar los niveles de satisfacción esperados.

En ese sentido, se observó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco. Los resultados obtenidos, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.883 y un valor $p = 0.000$, evidenciaron una correlación positiva fuerte y significativa entre ambas variables, lo que confirma que una mejora en la calidad de atención tiene un impacto directo y considerable en la satisfacción del usuario. Este hallazgo refuerza la importancia de implementar estrategias que aseguren un servicio de calidad para incrementar los niveles de satisfacción de los ciudadanos. Al comparar los resultados con estudios previos, se encuentra una coherencia significativa. Por ejemplo, Concha et al. (2022) reportaron una correlación de $Rho = 0.880$ entre la calidad de atención y la satisfacción en una Municipalidad de Huarochirí, destacando componentes como confiabilidad, empatía y capacidad de respuesta como factores clave. Peña et al. (2024) encontraron una correlación igualmente fuerte ($Rho = 0.800$) en el ámbito educativo, asociando dimensiones como confianza y accesibilidad con la satisfacción del usuario. Ortiz (2024) también reportó una relación altamente significativa

($Rho = 0.963$) en una Municipalidad Distrital de Lima, subrayando la influencia de elementos tangibles, confiabilidad y empatía en la percepción del usuario. Estos antecedentes nacionales y locales coinciden en que los componentes de calidad de atención, como el trato, la información proporcionada, la accesibilidad y la capacidad de respuesta, son determinantes para generar satisfacción en los usuarios.

Los resultados del presente estudio, en línea con estos hallazgos, demuestran que una gestión enfocada en garantizar estos aspectos puede fortalecer la percepción positiva de los ciudadanos sobre los servicios municipales. Sin embargo, es importante destacar que, aunque existe una correlación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, esta relación no implica causalidad. Tal como lo señala Rubio et al. (2022), la calidad del servicio debe ir acompañada de una gestión administrativa eficiente que permita implementar y sostener mejoras en la atención al usuario. De igual manera, Huamán et al. (2024) subrayan que factores como la planificación, organización, dirección y control también juegan un papel importante en la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios recibidos.

En relación con el primer objetivo específico, que busca determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco, se identificó que la fiabilidad constituye un factor clave para garantizar un servicio que cumpla de manera consistente con las expectativas de los usuarios. Este concepto implica la exactitud en la prestación del servicio, la capacidad para resolver quejas de manera oportuna y la precisión en los procesos relacionados con el registro y cobro, aspectos que fortalecen la percepción de seguridad en el usuario (Soto, 2021). Además, se evidenció que la fiabilidad está directamente vinculada con la calidad del servicio ofrecido, la cual depende del cuidado en cumplir con los acuerdos establecidos previamente con los usuarios. Este compromiso genera confianza y seguridad en los beneficiarios del servicio, consolidando una relación positiva entre la institución y los usuarios (Miranda et al., 2021).

En ese sentido, los resultados obtenidos muestran que existe una correlación positiva alta entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,867 y un valor p de 0,000. Esto permite rechazar la hipótesis nula con un nivel de confianza del 95%, confirmando la relación significativa entre estas variables. Estos hallazgos sugieren que una mayor fiabilidad en los servicios ofrecidos por la municipalidad está asociada con mayores niveles de satisfacción en los

usuarios. Estos resultados son coherentes con investigaciones previas. Por ejemplo, Concha et al. (2022) identificaron una correlación significativa entre los componentes de la calidad del servicio, incluida la fiabilidad, y la satisfacción del usuario, con un valor Rho de 0,639. Asimismo, Ortiz (2024) destacó que la confiabilidad obtuvo un Rho de 0,806, reafirmando su importancia en la calidad del servicio. Por otro lado, Acosta (2023) demostró que la confianza, estrechamente relacionada con la fiabilidad, tenía una alta correlación con la satisfacción (Pearson = 0,763). Estos antecedentes refuerzan la relevancia de trabajar en aspectos específicos de la fiabilidad, como la precisión en la atención, el cumplimiento de los tiempos establecidos y la entrega de información clara y veraz.

Además, los estudios locales, como el de Huamán et al. (2024), destacaron que dimensiones relacionadas con la gestión administrativa, como la planificación y la organización, están vinculadas con la satisfacción del usuario. Esto sugiere que las acciones de mejora en la fiabilidad pueden estar influenciadas por una gestión administrativa sólida y orientada al usuario. En términos prácticos, los resultados obtenidos subrayan la necesidad de implementar estrategias que refuercen la fiabilidad en los servicios municipales. Esto podría incluir la capacitación continua del personal, la optimización de los procesos administrativos y la incorporación de sistemas de seguimiento y evaluación de la calidad del servicio. De esta manera, se garantiza no solo la satisfacción de los ciudadanos, sino también una gestión pública más eficiente y transparente.

En relación con el segundo objetivo específico, que busca determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco, se concluyó que la capacidad de respuesta es fundamental para la experiencia del usuario. Este concepto se refiere a la disposición y rapidez con la que el personal responde a las solicitudes y necesidades de los usuarios. Incluye aspectos como la disponibilidad, la agilidad en la atención y la voluntad de asistir al usuario en todo momento, factores que contribuyen significativamente a una experiencia satisfactoria (Soto, 2021). Además, se observó que la capacidad de respuesta está estrechamente relacionada con el tiempo de espera para acceder a los servicios y la eficacia en la resolución de dudas, lo cual refuerza la percepción positiva de los usuarios sobre la eficiencia del servicio (Miranda et al., 2021).

En este estudio, se analizó la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco, obteniendo un coeficiente Rho de Spearman de 0,666 y un valor p de 0,000. Este resultado indica una fuerte correlación positiva entre ambas variables, lo que sugiere que a medida que mejora la capacidad de respuesta de la municipalidad, también lo hace la satisfacción de los usuarios. Dado que el valor p es inferior a 0,05, se puede rechazar la hipótesis nula con un nivel de confianza del 95%, lo que respalda la existencia de una relación significativa entre estas dos variables. Este hallazgo es consistente con varios estudios previos. Por ejemplo, Concha et al. (2022) en su investigación sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Huarochirí, encontró una correlación significativa ($Rho = 0.707$) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción, lo que coincide con los resultados de este estudio. Además, Peña et al. (2024) también encontraron una relación fuerte entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el contexto de una universidad pública, destacando la importancia de factores como la capacidad de respuesta, que fue uno de los componentes con mayor correlación ($Rho = 0.710$).

Por otro lado, Ortiz (2024) destacó en su investigación que la capacidad de respuesta es una de las dimensiones clave que influye en la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Lima, obteniendo un Rho de 0,897 en la relación con la satisfacción. Este hallazgo subraya la relevancia de una respuesta rápida y eficiente en la atención al ciudadano, un factor que también se refleja en los resultados obtenidos en el presente estudio. A nivel local, Huamán et al. (2024) también encontraron una correlación positiva entre las dimensiones de la gestión administrativa, incluida la capacidad de respuesta, y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Kimbiri, con un Rho de 0.590. Esto reafirma que la capacidad de respuesta es un factor crucial en la percepción que los usuarios tienen sobre los servicios públicos.

En relación con el tercer objetivo específico, que busca determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco, se identificó que la empatía juega un papel crucial en la percepción que el usuario tiene sobre el servicio recibido. La empatía se refiere a la capacidad de la institución para comprender y atender de manera individualizada las necesidades de cada usuario, destacándose la importancia de ofrecer un servicio personalizado que priorice los intereses del cliente. Este enfoque genera una conexión emocional que favorece una experiencia positiva para el

usuario (Soto, 2021). De manera similar, se observó que esta dimensión debe ser considerada de forma individual, dado que el trato personalizado genera en el cliente la confianza de que sus dudas serán resueltas adecuadamente, fortaleciendo la satisfacción general con el servicio (Miranda et al., 2021).

En este estudio se encontró que la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cusco están positivamente correlacionadas, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.782, lo que indica una fuerte relación entre estas dos variables. El valor $p = 0.000$, que es menor que 0.05, permite rechazar la hipótesis nula con un nivel de confianza del 95%, confirmando que la empatía del personal tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios. Este hallazgo resalta la importancia de la empatía en la prestación de servicios públicos, pues una mayor empatía por parte de los empleados municipales podría contribuir a una experiencia más satisfactoria para los ciudadanos. Este resultado está alineado con varios estudios previos. Por ejemplo, el estudio de Concha et al. (2022) en la Municipalidad de Huarochirí también reveló que la empatía es uno de los componentes clave que se asocia positivamente con la satisfacción del usuario, con un Rho de 0.577, destacando la relevancia de un trato cercano y comprensivo en la relación con los ciudadanos. Similarmente, Peña et al. (2024) encontraron que la empatía es una de las dimensiones que más influencia tiene sobre la satisfacción del usuario en el contexto universitario, con un valor de Rho de 0.73. En este sentido, la empatía no solo mejora la percepción de la calidad del servicio, sino que también favorece una mayor satisfacción del usuario.

Los resultados del presente estudio también se respaldan por la investigación de Ortiz (2024), quien reportó una correlación de $Rho = 0.885$ entre la empatía y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Lima, lo que refuerza la idea de que los ciudadanos valoran un trato empático y personalizado en el ámbito de la atención pública. Además, los hallazgos de Rubio et al. (2022) y Acosta (2023) refuerzan la relación positiva entre la calidad del servicio, que incluye la empatía, y la satisfacción del usuario en diversas municipalidades.

En relación con el cuarto objetivo específico, que busca determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco, se observó que la seguridad es un componente esencial en la experiencia del usuario. La seguridad está vinculada a la confianza que el usuario siente al interactuar con la institución, especialmente en aspectos críticos como los métodos de pago y la capacidad

del personal para manejar preguntas e inquietudes de manera adecuada. Un servicio que logre inspirar seguridad contribuye de manera significativa a una experiencia satisfactoria, ya que el usuario se siente respaldado y protegido en sus interacciones (Soto, 2021). Además, esta dimensión está estrechamente relacionada con la confianza y tranquilidad que experimenta el cliente al notar que la persona encargada de asistirlo posee la formación y capacitación necesarias. La seguridad de que el asesor tiene los conocimientos adecuados fortalece la percepción de confiabilidad, lo que a su vez incrementa la satisfacción del usuario y mejora su valoración general del servicio recibido (Miranda et al., 2021).

En ese sentido, se encontró una correlación positiva significativa entre ambas variables, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.560 y un valor p de 0.000, lo que implica que la seguridad está positivamente relacionada con la satisfacción del usuario. Este hallazgo indica que a medida que la seguridad percibida por los usuarios aumenta, también lo hace su nivel de satisfacción con los servicios municipales. La fuerza moderada de esta correlación (0.560) sugiere que la seguridad es un factor relevante para la satisfacción, pero no el único determinante. Sin embargo, es crucial tener en cuenta que la relación observada no implica causalidad directa, sino una asociación entre estas dos variables. Es decir, la seguridad puede influir en la satisfacción del usuario, pero otros factores también podrían contribuir a una mayor satisfacción. Este resultado respalda hallazgos previos, como el de Ortiz (2024) refuerza esta idea, pues también encontró una fuerte relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario, con un Rho de 0.975, lo que destaca la relevancia de la seguridad en el contexto de la calidad de atención municipal. Por otro lado, en el estudio de Peña et al. (2024), aunque la seguridad se incluye como un componente de la calidad del servicio, no se mencionan datos específicos sobre su relación con la satisfacción. Sin embargo, la tendencia en otros estudios indica que los ciudadanos valoran positivamente la seguridad como un factor influyente en su satisfacción con los servicios municipales. De esta forma, la seguridad no solo juega un rol fundamental en la percepción de calidad de servicio, sino que también mejora la relación entre los usuarios y la municipalidad, generando confianza y bienestar.

En relación con el quinto objetivo específico, que busca determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco, se identificó que los aspectos tangibles juegan un papel crucial en la primera impresión que el usuario tiene del servicio. Estos aspectos incluyen los elementos físicos

y visuales que conforman la identidad de la empresa, tales como la apariencia y presentación de los equipos, las instalaciones, el personal y los productos ofrecidos. Un ambiente agradable, moderno y bien cuidado puede generar una experiencia positiva, incrementando la satisfacción del usuario desde el primer contacto (Soto, 2021). Además, se evidenció que factores como la infraestructura, las instalaciones físicas, el personal, los equipos y la publicidad son fundamentales en la construcción de la percepción general del servicio. Estos elementos son indicativos de la calidad y el nivel de profesionalismo de la organización, y su atención al detalle tiene el potencial de influir favorablemente en la experiencia del usuario, consolidando una impresión positiva de la municipalidad y sus servicios (Miranda et al., 2021).

En el análisis de la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco, los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman revelaron una fuerte relación positiva ($Rho = 0.852$, $p = 0.000$), lo que indica que a mayor calidad en los aspectos tangibles, como la infraestructura y los equipos de trabajo de la municipalidad, mayor es la satisfacción de los usuarios. Este resultado sugiere que los usuarios valoran significativamente los elementos tangibles, como la apariencia y el estado de las instalaciones, los materiales utilizados y los equipos de trabajo, en su evaluación general sobre los servicios recibidos.

Este hallazgo es consistente con diversos estudios previos que han explorado la relación entre la calidad de los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario. En el estudio de Concha et al. (2022), por ejemplo, se identificó que la tangibilidad es un componente clave en la satisfacción de los usuarios, con una correlación significativa de $Rho = 0.636$. Igualmente, Peña et al. (2024) encontraron que los aspectos tangibles, junto con otras dimensiones de la calidad del servicio, como la empatía y la capacidad de respuesta, están estrechamente relacionados con la satisfacción general de los usuarios, con un valor de Rho de 0.70. Los resultados de Ortiz (2024) también refuerzan esta conexión, con un Rho de 0.634 para los aspectos tangibles, lo que destaca la importancia de la infraestructura y el ambiente físico en la percepción de la calidad del servicio. En los antecedentes locales, Huamán et al. (2024) reflejan una correlación positiva similar entre la gestión administrativa, que involucra aspectos tangibles de la administración pública, y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Kimbiri ($Rho = 0.590$). Esto sugiere que la infraestructura y los servicios tangibles en una municipalidad no solo son percibidos como componentes materiales, sino como factores que contribuyen de manera

significativa a la experiencia general del usuario. Los resultados de este estudio coinciden con los de Ibarra (2021), quien observó una correlación importante entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, con un Rho de 0.591. Esto subraya la relevancia de mantener instalaciones en buen estado y con equipamiento adecuado para generar una impresión positiva en los usuarios.

La investigación presentó algunas limitaciones que deben considerarse al interpretar los resultados. Aunque se utilizó un muestreo probabilístico, lo cual permite una mayor representatividad de la población estudiada, aún existen aspectos que pueden influir en la generalización de los hallazgos. La dependencia de los datos proporcionados por la Municipalidad Distrital de Cusco, junto con el uso de cuestionarios autoadministrados, podría haber introducido sesgos y subjetividades en las respuestas de los participantes. Otro factor para considerar es el diseño transversal del estudio, que impidió analizar cómo evolucionan las percepciones sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario a lo largo del tiempo. Además, el enfoque en pruebas estadísticas específicas limitó la posibilidad de explorar otras variables que podrían haber influido en la relación entre estas dos dimensiones. Finalmente, factores externos no controlados, como cambios en la gestión municipal o en las políticas públicas, podrían haber tenido un impacto en los resultados, lo que sugiere la necesidad de realizar estudios longitudinales para obtener una comprensión más profunda y precisa de los fenómenos estudiados.

V. CONCLUSIONES

El objetivo general de esta investigación consistió en determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco. Los resultados obtenidos evidencian una correlación positiva y significativa entre ambas variables, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.883 y un valor $p = 0.000$, lo que confirma que mejorar la calidad de atención tiene un impacto directo y considerable sobre la satisfacción del usuario. Dichos resultados resaltan la importancia de implementar estrategias que optimicen la calidad del servicio, con el fin de cumplir las expectativas de los ciudadanos y aumentar su satisfacción.

En cuanto al primer objetivo específico, que buscó determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, se observó que la fiabilidad es un factor esencial para la satisfacción de los ciudadanos. Los resultados obtenidos, con un coeficiente de correlación Rho de 0.867 y un valor $p = 0.000$, indican que a mayor fiabilidad en los servicios, mayor es la satisfacción del usuario. Este dato subraya la relevancia de ofrecer un servicio constante y preciso, que cumpla con las expectativas de los usuarios y fomente la confianza en las instituciones públicas.

Respecto al segundo objetivo específico, que planteó analizar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, los resultados mostraron una fuerte correlación positiva (Rho = 0.666, $p = 0.000$), lo que indica que una mayor capacidad de respuesta por parte de la municipalidad contribuye directamente a una mayor satisfacción de los usuarios. Este aspecto pone de manifiesto la necesidad de agilizar los tiempos de respuesta, asegurando que los ciudadanos reciban una atención rápida y eficiente. Un servicio de respuesta ágil mejora la percepción de los ciudadanos sobre la calidad del servicio y refuerza su satisfacción con la institución.

En relación con el tercer objetivo específico, que buscó establecer la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario, los resultados revelaron que la empatía desempeña un papel fundamental en la experiencia del usuario. Con un coeficiente de correlación Rho de 0.782 y un valor $p = 0.000$, los datos muestran que un trato cercano, comprensivo y personalizado tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario. De ahí la importancia de capacitar al personal para brindar una atención más humanizada, en la que la empatía y la atención al cliente sean prioritarias.

En cuanto al cuarto objetivo específico, que consistió en determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario, se observó una correlación moderada (Rho

= 0.560, $p = 0.000$), lo que sugiere que un servicio que inspire confianza y seguridad incrementa la satisfacción de los usuarios. Los ciudadanos perciben positivamente aquellos servicios que les brindan la sensación de estar protegidos y respaldados. Este dato subraya la importancia de que las municipalidades mantengan altos estándares de seguridad, tanto en los aspectos físicos como en los procedimientos administrativos, para generar confianza en los usuarios y mejorar su experiencia.

Finalmente, en relación con el quinto objetivo específico, que abordó la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario, los resultados evidenciaron una fuerte correlación positiva ($Rho = 0.852$, $p = 0.000$), lo que demuestra que los aspectos tangibles, como la infraestructura, el estado de las instalaciones y la presentación de los servicios, desempeñan un papel crucial en la satisfacción de los usuarios. Un entorno físico adecuado y bien mantenido genera una impresión positiva en los ciudadanos y refuerza la percepción de la calidad del servicio. Tal información resalta la importancia de que las municipalidades mantengan sus instalaciones en buen estado, ya que esto influye directamente en la percepción que los usuarios tienen de los servicios ofrecidos.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda que el responsable de la unidad de recursos humanos de la Municipalidad Distrital implemente un programa de mejora continua en la calidad de atención. Este programa debe incluir la capacitación regular del personal en habilidades de servicio al cliente, además de la implementación de indicadores de calidad y la evaluación periódica del desempeño de los servicios. Es fundamental que establezca mecanismos de retroalimentación por parte de los usuarios para ajustar los procesos de atención y así satisfacer mejor sus expectativas, garantizando una experiencia positiva y eficaz.

Se sugiere que el responsable de la unidad de atención al cliente implemente medidas que aseguren la consistencia y precisión en la prestación de los servicios. Esto podría lograrse mediante la creación de protocolos claros y procedimientos estandarizados. Además, sería útil que realice auditorías internas periódicas para verificar que los servicios se mantengan confiables y de alta calidad, generando así mayor confianza en los usuarios y aumentando su satisfacción.

Se recomienda que el responsable de la unidad de atención al cliente implemente un sistema que garantice que las solicitudes y trámites de los usuarios se gestionen de manera oportuna. La implementación de tecnologías que agilicen estos procesos y la asignación de personal específico para atender demandas urgentes son pasos clave. Es igualmente importante que capacite al personal para que esté preparado para dar respuestas rápidas y eficaces a las necesidades de los usuarios, mejorando así su percepción de la eficiencia del servicio.

Se recomienda que el responsable de recursos humanos promueva la formación del personal en habilidades interpersonales, enfocándose en la importancia de un trato amable, comprensivo y personalizado hacia los usuarios. La capacitación debería incluir el manejo de conflictos y la resolución efectiva de los mismos, además de promover una cultura organizacional centrada en el usuario. De esta forma, fortalecería el compromiso de los empleados con la atención de calidad, basada en la empatía como pilar esencial del servicio.

Se sugiere que el responsable de seguridad establezca políticas y procedimientos que aseguren un ambiente seguro en el acceso a las instalaciones y durante la realización de trámites administrativos. Esto podría incluir mejoras en la infraestructura de seguridad, capacitación del personal en protocolos de protección y una comunicación clara sobre las medidas de seguridad a los usuarios. Evaluaciones periódicas de seguridad también serían clave para mantener altos estándares y generar confianza entre los ciudadanos.

Finalmente, en cuanto a los aspectos tangibles, se recomienda que el responsable de infraestructura invierta en el mantenimiento y mejora continua de las instalaciones físicas, asegurando que el ambiente sea accesible, limpio y cómodo para los usuarios. Además, debería establecer una serie de criterios estandarizados para la presentación de los servicios, que incluyan una señalización adecuada, la modernización de infraestructuras y la implementación de sistemas de información claros y efectivos. Estas acciones contribuirían a mejorar la percepción que los usuarios tienen de los servicios, reforzando así su satisfacción general con la institución.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, G. (2023). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023* [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121575>
- Acosta, K. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* [Tesis de Posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/2ee04e77-eca8-4991-8cbd-e7e3e4255535>
- Alberto, R., Aguilar, B., Quispe, V., Goicochea, N., y Valiente, M. (2024). Satisfacción de Usuarios Respecto a Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de San Luis – Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), Article 3. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11575
- Arbulu, C. (2023). *Definición de método hipotético-deductivo*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.33789.95200>
- Bañuelos, V., García, F., Vega, R., y Llamas, B. (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 12(24), 70-96. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v12i24.318>
- Bedoya, E., Ortiz, E., y Mendoza, P. (2022). Motivo de consulta y tiempo de espera en establecimientos de salud públicos durante la pandemia por COVID-19, Perú 2020. *ACTA MEDICA PERUANA*, 39(3). <https://doi.org/10.35663/amp.2022.393.2423>
- Caballero, E., Choquehuanca, C., Gonzales, S., y Valenzuela, A. (2022). Calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura 2021. *Llamkasun*, 3(1), 90-104. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>
- Calsina, B., Cahuana, M., y Rado, F. (2023). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la Región de Puno. *Waynarroque - Revista de ciencias sociales aplicadas*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.47190/rcsaw.v3i1.53>
- Capristano, J. (2024). Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, Perú. *Revista Científica Integración*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.36881/ri.v8i1.880>

- Castillo, R., Cárdenas, M., y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Castro, R., Sánchez, C., y Meneses, O. (2022). La actitud en el alcance de la satisfacción. *Revista CONAMED*, 27(4), 196-202. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8740556>
- Concha, C., Farfán, J., Bernal, M., Morales, J., y Farfán, D. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), Article 5. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218
- CONCYTEC. (2018). *Código Nacional de la Integridad Científica*. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1326710-codigo-nacional-de-la-integridad-cientifica>
- Coronel, C. (2023). Los objetivos de la investigación. *Arch méd Camagüey*, 1(1), 1-11. <https://orcid.org/0000-0003-4318-8640>
- Cotrado, S., y Quispe, E. (2023). Actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de la Convención – Quillabamba. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 4988-5001. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5700
- Creative Commons. (2016). *Tipos de licencias Creative Commons*. https://www.upo.es/biblioteca/servicios/pubdig/propiedadintelectual/tutoriales/derechos_autor/htm_12.htm
- Cubas, E., De La Cruz, R., Mendoza, L., Gonzales, L., Cubas, N., y Díaz, M. (2024). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Dirección de Bienestar. *Dékau Perú*, 1(2), 9-17. <https://revista.unibagua.edu.pe/index.php/dekape/article/view/216>
- Dávila, B. (2023). Centro de salud mental comunitario: Calidad de atención y satisfacción de usuarios. *Epistemia Revista Científica*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.26495/re.v7i2.2684>
- Díaz, M., Pizzán, N., Rosales, C., y Reátegui, J. (2024). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728-745. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Fabián, P. (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020* [Tesis de Posgrado, Universidad César

- Vallejo]. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47547>
- Gaitán, F., y Golovina, N. (2021). La competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa mediante la gestión de sus recursos. *Revista Científica de FAREM-Esteli: Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano, Extra 0*, 115-135.
<https://doi.org/10.5377/farem.v0i0.11611>
- Gancino, S. (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* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31535>
- Gómez, D., Romero, A., y Viteri, J. (2023). Evaluación de la calidad de servicio del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Pastaza, Ecuador. *Ingenium et Potentia: Revista Electrónica Multidisciplinaria de Ciencias Básicas, Ingeniería y Arquitectura*, 5(Extra 1), 856-868. <https://doi.org/10.35381/i.p.v5i1.2692>
- Gómez, J., y Ancóbar, D. (2024). Gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Castillo Grande—Leoncio Prado—Huánuco. *RevIA*, 14(18), Article 18. <https://doi.org/10.69507/revia.4.14.18.329>
- Hernández, P., Lugo, J., y Ordóñez, H. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(3), 84-109. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i3.2101>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Holguín, N., y Escobar, M. (2024). Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador. *MQRInvestigar*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.136-151>
- Huamán, P., Ponce, M., y Todelano, Q. (2024). *Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15317/1/IV_FCE_308_TE_Huaman_Ponce_Todelano_2024.pdf

- Ibarra, L. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, 2021* [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71300>
- Lingán, Y., Ramón, A., Flores, C., y Flores, G. (2024). La satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos en el Perú: Una revisión literaria entre los años 2018 – 2023. *ResearchGate*, 24(1), 722-729. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.722-729>
- Medina, M., y Verdejo, A. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad. Revista de Educación*, 15(2), 270-284. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>
- Miranda, M., Chiriboga, P. A. C., Romero, M., Tapia, L., y Fuentes, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), Article 4. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2179>
- Muñoz, R., Arevalo, R., Morillo, B., y Molina, J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Revista Científica de Enfermería*, 2(3), Article 3. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640>
- Ortiz, A. (2024). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima, 2023* [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/137861>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Paz, L. (2022). *El desempeño laboral y su influencia en la Calidad de Servicio de los empleados del Municipio del Cantón Pueblo Viejo, Los Ríos* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Babahoyo]. Repositorio UTB. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/14656>
- Peña, C., Cosi, E., y Silarayan, L. (2024). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes de posgrado de una Universidad Pública de Lima. *Mendive. Revista de*

- Educación*, 22(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1815-76962024000200011&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Poblete, N. (2024). Modelo Servperf para evaluar la Calidad del Servicio al Cliente en el Hotel Sonesta Posada del Inca, zona sur. *TRASCENDER*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.51343/revtrascender.v2i1.1391>
- Ramírez, J., y Tesén, J. (2021). Las relaciones interpersonales y la calidad educativa | Tecnohumanismo. *Tecnohumanismo*, 1(4), 33-51. <https://doi.org/10.53673/th.v2i3.113>
- Rondo, F. (2023). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un hospital público del distrito de Huamachuco, 2022* [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109522>
- Rubio, R., Auris, A., y Hurtado, O. (2022). Gestión administrativa en la satisfacción del cliente en la municipalidad del Rímac, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), Article 6. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3808
- Ruiz, M. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(50), 91-100. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>
- Soto, A. (2021). *Proceso de Reclutamiento y Selección de Personas como eje vinculante de la Responsabilidad Social Empresarial* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/182677>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., y Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. San Marcos. http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id_product=211&controller=product
- Veloza, R. (2023). Validez y fiabilidad del instrumento de análisis cuantitativo del uso de las redes sociales y el desarrollo de la inteligencia emocional en adolescentes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 4907-4933. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6522

- Vizcaíno, P., Cedeño, R., y Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), Article 4. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- Zabala, M. (2024). *La gestión de calidad y la satisfacción al cliente en el GAD Municipal del cantón Chambo* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador]. Repositorio UNC. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/13101>
- Zárraga, L., Molina, V., y Coronado, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: Un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI: Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18 (Enero-Abril)), 46-65. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6881879>
- Zela, C., Calcina, S., Castillo, J., y Campos, J. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú°. *Dominio de las Ciencias*, 7(6), Article 6. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i6.2346>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de la información



CUESTIONARIO



SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUSCO

El cuestionario tiene por finalidad determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.

En ese contexto, se le sugiere contestar con la mayor seriedad el presente cuestionario.

INFORMACIÓN GENERAL

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Cuestionario				
Nº	Dimensión 1 Fiabilidad			Respuestas
Indicador: Claridad en la atención				1 2 3 4 5
1	El colaborador de la municipalidad le proporciona explicaciones claras y precisas sobre los servicios que ofrece la entidad.			
2	Recibe la atención y los servicios en la fecha y hora programadas.			
Indicador: Cumplimiento de tiempos				
3	El colaborador de la municipalidad muestra interés en ayudarlo cuando surgieron dudas sobre los trámites o servicios.			
4	Es atendido puntualmente cuando acude a realizar sus gestiones en la municipalidad.			
Dimensión 2 Capacidad de respuesta				
Indicador: Disponibilidad de asistencia				1 2 3 4 5
5	El colaborador de la municipalidad esta siempre disponible para ofrecerle la asistencia necesaria.			
6	El proceso de atención en la municipalidad es ágil y sin demoras innecesarias.			
Indicador: Rapidez en el servicio				
7	El servicio brindado por la municipalidad fue entregado de manera rápida y eficiente.			
8	El colaborador de la municipalidad resuelve rápidamente cualquier inconveniente o duda durante su atención.			
Dimensión 3 Empatía				
Indicador: Trato y cortesía				1 2 3 4 5
9	El colaborador que le atende y le trata con cortesía, respeto y paciencia.			
10	El colaborador de la municipalidad comprendió y respondió adecuadamente a sus necesidades como ciudadano.			

Indicador: Comprensión de necesidades						
11	Las explicaciones proporcionadas por el colaborador sobre los trámites o servicios fueron comprensibles.					
12	El colaborador de la municipalidad mostró interés por su bienestar durante todo el proceso de atención.					
Dimensión 4 Seguridad						
Indicador: Confianza y tranquilidad		1	2	3	4	5
13	El colaborador de la municipalidad mostró un genuino interés en brindarle una atención adecuada.					
14	El colaborador que le atendió les transmitió confianza y seguridad respecto a los servicios ofrecidos.					
Indicador: Conocimiento profesional						
15	El servicio recibido en la municipalidad cumplió con sus expectativas.					
16	El colaborador de la municipalidad tenía el conocimiento necesario para responder a todas sus preguntas sobre los trámites y servicios.					
Dimensión 5 Aspectos Tangibles						
Indicador: Infraestructura y apariencia		1	2	3	4	5
17	Considera que la infraestructura de la municipalidad es adecuada para prestar los servicios.					
18	Las instalaciones de la municipalidad son visualmente atractivas y apropiadas para ofrecer un buen servicio.					
Indicador: Presentación y materiales						
19	El colaborador de la municipalidad tiene una buena apariencia y presentación.					
20	La municipalidad cuenta con material informativo relevante (folletos, volantes, letreros) para guiar a los ciudadanos.					

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUSCO

El cuestionario tiene por finalidad determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.

En ese contexto, se le sugiere contestar con la mayor seriedad el presente cuestionario.

INFORMACIÓN GENERAL

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Nº	Dimensión 1 Tiempo			Respuestas
Indicador: Tiempo de atención				1 2 3 4 5
1	El colaborador muestra eficacia en su desempeño laboral.			
2	El colaborador demuestra habilidad en su capacidad de escucha.			
Indicador: Eficacia en atención				
3	Los colaboradores actualizan de manera constante los procedimientos y métodos de trabajo para mejorar su productividad.			
4	La productividad de los colaboradores se ajusta a las metas establecidas			
Dimensión 2 Servicio				
Indicador: Actitud del personal				1 2 3 4 5
5	Los colaboradores muestran un alto nivel de calidad en el desempeño de sus funciones.			
6	Los colaboradores están satisfechos con los logros alcanzados en el cumplimiento de sus responsabilidades.			
Indicador: Atención personalizada				
7	Los colaboradores cumplen de manera efectiva con las tareas asignadas.			
8	El conocimiento de los colaboradores es adecuado y se refleja en su desempeño en el puesto.			
Dimensión 3 Emocional				
Indicador: Emocionalmente satisfechos				1 2 3 4 5
9	Los colaboradores asumen con responsabilidad el desempeño de sus funciones.			
10	Los colaboradores demuestran un conocimiento técnico sólido en el cumplimiento de sus tareas.			
Indicador: Expectativa del servicio				
11	Los colaboradores exhiben habilidades de liderazgo en las comisiones que se les asignan.			
12	Los nuevos colaboradores muestran una rápida adaptación a su entorno laboral.			

Anexo 2: Ficha técnica

Nombre original del instrumento:	Cuestionario de calidad de atención.
Autor y año:	Original: Rondo (2023)
	Adaptación: Br. Cuadros Ramírez, Jheam Carlos
Objetivo del instrumento:	Determinar el nivel de calidad de atención en una Municipalidad Distrital de Cusco.
Usuarios:	376 usuarios.
Forma de administración o modo de aplicación:	Virtual
Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)	Expertos: - Mg. Juan Carlos, Sevillano Gamboa. - Mg. Wilber, Quispe Medina. - Dr. José, Paredes Alvarado.
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)	Alpha de Cronbach de 0.838.

Nombre original del instrumento:	Cuestionario de satisfacción del usuario.
Autor y año:	Original: Ortiz (2024)
	Adaptación: Br. Cuadros Ramírez, Jheam Carlos
Objetivo del instrumento:	Determinar el nivel de satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.
Usuarios:	376 usuarios.
Forma de administración o modo de aplicación:	Virtual
Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)	Expertos: - Mg. Juan Carlos, Sevillano Gamboa. - Mg. Wilber, Quispe Medina. - Dr. José, Paredes Alvarado.
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)	Alpha de Cronbach de 0.861.

Anexo 3: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de Medición
Calidad de atención	La calidad de atención se entiende como la valoración general que realiza el cliente sobre la excelencia o superioridad del servicio. Esta percepción surge de la comparación entre las expectativas del consumidor, es decir, lo que considera que la empresa debería ofrecer, y su experiencia real con los resultados del servicio recibido (Parasuraman et al., 1988).	La variable calidad de atención se refiere al nivel servicios proporcionados por una entidad, evaluada a través de diversas dimensiones como la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles, a través de 20 preguntas a los usuarios de una Municipalidad Distrital de Cusco. Estas dimensiones abarcan desde la consistencia y eficiencia del servicio hasta la disposición del personal para atender necesidades y generar confianza teniendo en cuenta el modelo SERVQUAL.	Fiabilidad	Claridad en la atención	1 - 2	Cuestionario	Ordinal
				Cumplimiento de tiempos	3 - 4		
			Capacidad de respuesta	Disponibilidad de asistencia	5 - 6		
				Rapidez en el servicio	7 - 8		
			Empatía	Trato y cortesía	9 - 10		
				Comprensión de necesidades	11 - 12		
			Seguridad	Confianza y tranquilidad	13 - 14		
				Conocimiento profesional	15 - 16		
			Aspectos Tangibles	Infraestructura y apariencia	17 - 18		
				Presentación y materiales	19 - 20		
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario se define como la valoración que realiza sobre un producto o servicio, basada en si este logró cumplir con sus necesidades. Asimismo, se encuentra vinculada a una sensación de placer y se caracteriza por ser un objetivo dinámico y cambiante, que puede evolucionar con el tiempo (Zárraga et al., 2018).	La satisfacción del usuario en este estudio se entiende como el grado de conformidad con el servicio recibido, evaluado a través de tres dimensiones clave: la eficiencia en el tiempo de atención, la calidad del servicio ofrecido por el personal, y la respuesta emocional del usuario a la experiencia, que afecta su fidelidad hacia la entidad, a través de 12 preguntas a los usuarios de una Municipalidad Distrital de Cusco.	Tiempo	Tiempo de atención	1 - 2	Cuestionario	Ordinal
				Eficacia en atención	3 - 4		
			Servicio	Actitud del personal	5 - 6		
				Atención personalizada	7 - 8		
			Emocional	Emocionalmente satisfechos	9 - 10		
				Expectativa del servicio	11 - 12		

Anexo 4: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos



**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA
EL DESARROLLO DE TESIS**

Yo, Cecilio PEREZ VEGA, identificado con DNI 41945865, en
mi calidad de RESIDENTE DEL PROYECTO de la empresa/institución
MUNICIPALIDAD DE KIMBIRI, con RUC N° 20178199251 ubicada en la ciudad
de Kimiri, Perú.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN

Al Sr.(ta) JHEAN CARLOS LUNAROS RAMIREZ, identificado (a) con DNI N°
60474995, bachiller (es) del programa de estudios de ADMINISTRACIÓN, para que
utilice la siguiente información de la empresa, tener acceso, utilizar información y aplicar
instrumentos de recolección de información para la tesis titulada
PLAN DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN
UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUSCO para
obtener el Título Profesional. Adjunto a esta carta la siguiente documen

() Ficha RUC



Firma y sello del Representante Legal
DNI: 41945865

El bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y Tesis. En caso de comprobarse la
falsedad de datos y será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente y
así mismo asumirá la responsabilidad antes posible acciones legales que la empresa, otorgante
de la información, pueda ejecutar.


Firma del Bachiller
DNI: 60474995

 Carretera Panamericana Norte Km. 555, Moche Trujillo - Perú

 www.uct.edu.pe



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario de calidad de atención, diseñado por el Bachiller, Cuadros Ramírez, Jheam Carlos, cuyo propósito es medir la relación entre variables, calidad de atención y satisfacción del usuario, el cual será aplicado a 376 usuarios de la una Municipalidad Distrital de Cusco, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: Calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de: Licenciado en Administración.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
CALIDAD DE ATENCION	Fiabilidad	✓ Claridad de atención	1-2	X	
		✓ Cumplimiento de tiempos	3-4	X	
	Capacidad de respuesta	✓ Disponibilidad de asistencia	5-6	X	
		✓ Rapidez en el servicio	7-8	X	
	Empatía	✓ Trato y cortesía	9-10	X	
		✓ Comprensión de necesidades	11-12	X	
	Seguridad	✓ Confianza y tranquilidad	13-14	X	
		✓ Conocimiento profesional	15-16	X	
	Aspectos tangibles	✓ Infraestructura y apariencia	17-18	X	
		✓ Presentación de materiales	19-20	X	

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A= Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	El colaborador de la municipalidad le proporciona explicaciones claras y precisas sobre los servicios que ofrece la entidad.		X				
2	Recibe la atención y los servicios en la fecha y hora programadas.		X				
3	El colaborador de la municipalidad muestra interés en ayudarlo cuando surgieron dudas sobre los trámites o servicios.		X				
4	Es atendido puntualmente cuando acude a realizar sus gestiones en la municipalidad.		X				
5	El colaborador de la municipalidad esta siempre disponible para ofrecerle la asistencia necesaria.		X				
6	El proceso de atención en la municipalidad es ágil y sin demoras innecesarias.		X				
7	El servicio brindado por la municipalidad fue entregado de manera rápida y eficiente.		X				
8	El colaborador de la municipalidad resuelve rápidamente cualquier inconveniente o duda durante su atención.		X				
9	El colaborador que le atiende y le trata con cortesía, respeto y paciencia.		X				
10	El colaborador de la municipalidad comprendió y respondió adecuadamente a sus necesidades como ciudadano.		X				
11	Las explicaciones proporcionadas por el colaborador sobre los trámites o servicios fueron comprensibles.		X				
12	El colaborador de la municipalidad mostró interés por su bienestar durante todo el proceso de atención.		X				
13	El colaborador de la municipalidad mostró un genuino interés en brindarle una atención adecuada.		X				
14	El colaborador que le atendió les transmitió confianza y seguridad respecto a los servicios ofrecidos.		X				
15	El servicio recibido en la municipalidad cumplió con sus expectativas.		X				
16	El colaborador de la municipalidad tenía el conocimiento necesario para responder a todas sus preguntas sobre los trámites y servicios.		X				
17	Considera que la infraestructura de la municipalidad es adecuada para prestar los servicios.		X				
18	Las instalaciones de la municipalidad son visualmente atractivas y apropiadas para ofrecer un buen servicio.		X				
19	El colaborador de la municipalidad tiene una buena apariencia y presentación.		X				
20	La municipalidad cuenta con material informativo relevante (folletos, volantes, letreros) para guiar a los ciudadanos.		X				

Evaluado por: Sevillano Gamboa, Juan Carlos

D.N.I.: 18227210 **Fecha:** 08/08/2024

Firma: 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Juan Carlos Sevillano Gamboa, con Documento Nacional de Identidad N° 18227210, de profesión Economista, grado académico Maestro, y código de colegiatura 1247, labor que ejerzo actualmente como Docente Universitario.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado cuestionario de calidad de atención cuyo propósito es medir la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, a los efectos de su aplicación a trabajadores de la empresa una Municipalidad Distrital de Cusco.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyó en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			
Nivel de aporte parcial:		X		No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	10				

Apreciación total: (10) puntos

No aporta: ()

Trujillo, a los 08 días del mes de agosto del 2024

Apellidos y Nombres: Sevillano Gamboa, Juan Carlos

D.N.I.: 18227210

Firma:



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario de satisfacción del usuario, diseñado por el Bachiller, Cuadros Ramírez, Jheam Carlos, cuyo propósito es medir la relación entre variables, calidad de atención y satisfacción del usuario, el cual será aplicado a 376 usuarios de la una Municipalidad Distrital de Cusco, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: Calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de: Licenciado en Administración.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Tiempo	✓ Tiempo de atención	1-2	X	
		✓ Eficacia en atención	3-4	X	
	Servicio	✓ Actitud del personal	5-6	X	
		✓ Atención personalizada	7-8	X	
	Emocional	✓ Emocionalmente satisfechos	9-10	X	
		✓ Expectativa del servicio	11-12	X	

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	El colaborador muestra eficacia en su desempeño laboral.		X				
2	El colaborador demuestra habilidad en su capacidad de escucha.		X				
3	Los colaboradores actualizan de manera constante los procedimientos y métodos de trabajo para mejorar su productividad.		X				
4	La productividad de los colaboradores se ajusta a las metas establecidas		X				
5	Los colaboradores muestran un alto nivel de calidad en el desempeño de sus funciones.		X				
6	Los colaboradores están satisfechos con los logros alcanzados en el cumplimiento de sus responsabilidades.		X				
7	Los colaboradores cumplen de manera efectiva con las tareas asignadas.		X				
8	El conocimiento de los colaboradores es adecuado y se refleja en su desempeño en el puesto.		X				
9	Los colaboradores asumen con responsabilidad el desempeño de sus funciones.		X				
10	Los colaboradores demuestran un conocimiento técnico sólido en el cumplimiento de sus tareas.		X				
11	Los colaboradores exhiben habilidades de liderazgo en las comisiones que se les asignan.		X				
12	Los nuevos colaboradores muestran una rápida adaptación a su entorno laboral.		X				

Evaluado por: Sevillano Gamboa, Juan Carlos

D.N.I.: 18227210 **Fecha:** 08/08/2024

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Juan Carlos Sevillano Gamboa, con Documento Nacional de Identidad N° 18227210, de profesión Economista, grado académico Maestro, y código de colegiatura 1247, labor que ejerzo actualmente como Docente Universitario.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado cuestionario de satisfacción del usuario cuyo propósito es medir la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, a los efectos de su aplicación a trabajadores de la empresa una Municipalidad Distrital de Cusco.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyó en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			
Nivel de aporte parcial:		X		No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)		10			

Apreciación total: (10) puntos

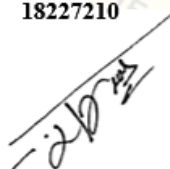
No aporta: ()

Trujillo, a los 08 días del mes de agosto del 2024

Apellidos y Nombres: Sevillano Gamboa, Juan Carlos

D.N.I.: 18227210

Firma:



**PERÚ**Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
SEVILLANO GAMBOA, JUAN CARLOS DNI 18227210	TÍTULO DE ECONOMISTA Fecha de diploma: 27/10/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
SEVILLANO GAMBOA, JUAN CARLOS DNI 18227210	ECONOMISTA Fecha de diploma: 27/10/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
SEVILLANO GAMBOA, JUAN CARLOS DNI 18227210	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 29/05/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
SEVILLANO GAMBOA, JUAN CARLOS DNI 18227210	MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 24/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 08/07/2015 Fecha egreso: 13/03/2016	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI <i>PERU</i>



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario de calidad de atención, diseñado por el Bachiller, Cuadros Ramírez, Jheam Carlos, cuyo propósito es medir la relación entre variables, calidad de atención y satisfacción del usuario, el cual será aplicado a 376 usuarios de la una Municipalidad Distrital de Cusco, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: Calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de: Licenciado en Administración.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
CALIDAD DE ATENCIÓN	Fiabilidad	✓ Claridad de atención	1-2	X	
		✓ Cumplimiento de tiempos	3-4	X	
	Capacidad de respuesta	✓ Disponibilidad de asistencia	5-6	X	
		✓ Rapidez en el servicio	7-8	X	
	Empatía	✓ Trato y cortesía	9-10	X	
		✓ Comprensión de necesidades	11-12	X	
	Seguridad	✓ Confianza y tranquilidad	13-14	X	
		✓ Conocimiento profesional	15-16	X	
	Aspectos tangibles	✓ Infraestructura y apariencia	17-18	X	
		✓ Presentación de materiales	19-20	X	

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

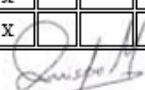
Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	El colaborador de la municipalidad le proporciona explicaciones claras y precisas sobre los servicios que ofrece la entidad.		X				
2	Recibe la atención y los servicios en la fecha y hora programadas.		X				
3	El colaborador de la municipalidad muestra interés en ayudarlo cuando surgieron dudas sobre los trámites o servicios.		X				
4	Es atendido puntualmente cuando acude a realizar sus gestiones en la municipalidad.		X				
5	El colaborador de la municipalidad está siempre disponible para ofrecerle la asistencia necesaria.		X				
6	El proceso de atención en la municipalidad es ágil y sin demoras innecesarias.		X				
7	El servicio brindado por la municipalidad fue entregado de manera rápida y eficiente.		X				
8	El colaborador de la municipalidad resuelve rápidamente cualquier inconveniente o duda durante su atención.		X				
9	El colaborador que le atiende y le trata con cortesía, respeto y paciencia.		X				
10	El colaborador de la municipalidad comprendió y respondió adecuadamente a sus necesidades como ciudadano.		X				
11	Las explicaciones proporcionadas por el colaborador sobre los trámites o servicios fueron comprensibles.		X				
12	El colaborador de la municipalidad mostró interés por su bienestar durante todo el proceso de atención.		X				
13	El colaborador de la municipalidad mostró un genuino interés en brindarle una atención adecuada.		X				
14	El colaborador que le atendió le transmitió confianza y seguridad respecto a los servicios ofrecidos.		X				
15	El servicio recibido en la municipalidad cumplió con sus expectativas.		X				
16	El colaborador de la municipalidad tenía el conocimiento necesario para responder a todas sus preguntas sobre los trámites y servicios.		X				
17	Considera que la infraestructura de la municipalidad es adecuada para prestar los servicios.		X				
18	Las instalaciones de la municipalidad son visualmente atractivas y apropiadas para ofrecer un buen servicio.		X				
19	El colaborador de la municipalidad tiene una buena apariencia y presentación.		X				
20	La municipalidad cuenta con material informativo relevante (folletos, volantes, letreros) para guiar a los ciudadanos.		X				

Evaluado por: Quispe Medina, Wilber

D.N.I.: 25760824 Fecha: 09/08/2024

Firma: _____


 Mg. Wilber Quispe Medina
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 6179

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wilber Quispe Medina, con Documento Nacional de Identidad N° 25760824, de profesión Licenciado en Administración, grado académico Maestro, y código de colegiatura 5179, labor que ejerzo actualmente como Docente Universitario.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado cuestionario de calidad de atención cuyo propósito es medir la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, a los efectos de su aplicación a trabajadores de la empresa una Municipalidad Distrital de Cusco.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyó en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			
Nivel de aporte parcial:		X		No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)		10			

Apreciación total: (10) puntos

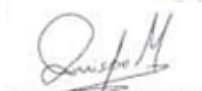
No aporta: ()

Trujillo, a los 08 días del mes de agosto del 2024

Apellidos y Nombres: Quispe Medina, Wilber

D.N.I.: 25760824

Firma:


 Mg. Wilber Quispe Medina
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 5179

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario de satisfacción del usuario, diseñado por el Bachiller, Cuadros Ramírez, Jheam Carlos, cuyo propósito es medir la relación entre variables, calidad de atención y satisfacción del usuario, el cual será aplicado a 376 usuarios de la una Municipalidad Distrital de Cusco, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: Calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de: Licenciado en Administración.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Tiempo	✓ Tiempo de atención	1-2	X	
		✓ Eficacia en atención	3-4	X	
	Servicio	✓ Actitud del personal	5-6	X	
		✓ Atención personalizada	7-8	X	
	Emocional	✓ Emocionalmente satisfechos	9-10	X	
		✓ Expectativa del servicio	11-12	X	

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA = Muy adecuado / BA = Bastante adecuado / A = Adecuado / PA = Poco adecuado / NA = No adecuado

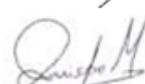
Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Nº	Preguntas	Valoración					Observaciones
		MA	BA	A	PA	NA	
1	El colaborador muestra eficacia en su desempeño laboral.		X				
2	El colaborador demuestra habilidad en su capacidad de escucha.		X				
3	Los colaboradores actualizan de manera constante los procedimientos y métodos de trabajo para mejorar su productividad.		X				
4	La productividad de los colaboradores se ajusta a las metas establecidas.		X				
5	Los colaboradores muestran un alto nivel de calidad en el desempeño de sus funciones.		X				
6	Los colaboradores están satisfechos con los logros alcanzados en el cumplimiento de sus responsabilidades.		X				
7	Los colaboradores cumplen de manera efectiva con las tareas asignadas.		X				
8	El conocimiento de los colaboradores es adecuado y se refleja en su desempeño en el puesto.		X				
9	Los colaboradores asumen con responsabilidad el desempeño de sus funciones.		X				
10	Los colaboradores demuestran un conocimiento técnico sólido en el cumplimiento de sus tareas.		X				
11	Los colaboradores exhiben habilidades de liderazgo en las comisiones que se les asignan.		X				
12	Los nuevos colaboradores muestran una rápida adaptación a su entorno laboral.		X				

Evaluado por: Quispe Medina, Wilber

D.N.I.: 25760824 **Fecha:** 09/08/2024

Firma:


 Mg. Wilber Quispe Medina
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 5179

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wilber Quispe Medina, con Documento Nacional de Identidad N° 25760824, de profesión Licenciado en Administración, grado académico Maestro, y código de colegiatura 5179, labor que ejerzo actualmente como Docente Universitario.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado cuestionario de satisfacción del usuario cuyo propósito es medir la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, a los efectos de su aplicación a trabajadores de la empresa una Municipalidad Distrital de Cusco.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyó en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			
Nivel de aporte parcial:		X		No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)		10			

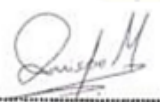
Apreciación total: (10) puntos **No aporta:** ()

Trujillo, a los 08 días del mes de agosto del 2024

Apellidos y Nombres: Quispe Medina, Wilber

D.N.I.: 25760824

Firma:


 Mg. Wilber Quispe Medina
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 5179


PERÚ

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
QUISPE MEDINA, WILBER DNI 25760824	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 26/11/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. PERU
QUISPE MEDINA, WILBER DNI 25760824	BACHILLER EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS Fecha de diploma: 26/03/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. PERU
QUISPE MEDINA, WILBER DNI 25760824	MAGÍSTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN Fecha de diploma: 18/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: 22/12/2013	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario de calidad de atención, diseñado por el Bachiller, Cuadros Ramírez, Jheam Carlos, cuyo propósito es medir la relación entre variables, calidad de atención y satisfacción del usuario, el cual será aplicado a 376 usuarios de la una Municipalidad Distrital de Cusco, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: Calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de: Licenciado en Administración.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
CALIDAD DE ATENCION	Fiabilidad	✓ Claridad de atención	1-2	X	
		✓ Cumplimiento de tiempos	3-4	X	
	Capacidad de respuesta	✓ Disponibilidad de asistencia	5-6	X	
		✓ Rapidez en el servicio	7-8	X	
	Empatía	✓ Trato y cortesía	9-10	X	
		✓ Comprensión de necesidades	11-12	X	
	Seguridad	✓ Confianza y tranquilidad	13-14	X	
		✓ Conocimiento profesional	15-16	X	
	Aspectos tangibles	✓ Infraestructura y apariencia	17-18	X	
		✓ Presentación de materiales	19-20	X	

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	El colaborador de la municipalidad le proporciona explicaciones claras y precisas sobre los servicios que ofrece la entidad.		X				
2	Recibe la atención y los servicios en la fecha y hora programadas.		X				
3	El colaborador de la municipalidad muestra interés en ayudarlo cuando surgieron dudas sobre los trámites o servicios.		X				
4	Es atendido puntualmente cuando acude a realizar sus gestiones en la municipalidad.		X				
5	El colaborador de la municipalidad esta siempre disponible para ofrecerle la asistencia necesaria.		X				
6	El proceso de atención en la municipalidad es ágil y sin demoras innecesarias.		X				
7	El servicio brindado por la municipalidad fue entregado de manera rápida y eficiente.		X				
8	El colaborador de la municipalidad resuelve rápidamente cualquier inconveniente o duda durante su atención.		X				
9	El colaborador que le atende y le trata con cortesía, respeto y paciencia.		X				
10	El colaborador de la municipalidad comprendió y respondió adecuadamente a sus necesidades como ciudadano.		X				
11	Las explicaciones proporcionadas por el colaborador sobre los trámites o servicios fueron comprensibles.		X				
12	El colaborador de la municipalidad mostró interés por su bienestar durante todo el proceso de atención.		X				
13	El colaborador de la municipalidad mostró un genuino interés en brindarle una atención adecuada.		X				
14	El colaborador que le atendió les transmitió confianza y seguridad respecto a los servicios ofrecidos.		X				
15	El servicio recibido en la municipalidad cumplió con sus expectativas.		X				
16	El colaborador de la municipalidad tenía el conocimiento necesario para responder a todas sus preguntas sobre los trámites y servicios.		X				
17	Considera que la infraestructura de la municipalidad es adecuada para prestar los servicios.		X				
18	Las instalaciones de la municipalidad son visualmente atractivas y apropiadas para ofrecer un buen servicio.		X				
19	El colaborador de la municipalidad tiene una buena apariencia y presentación.		X				
20	La municipalidad cuenta con material informativo relevante (folletos, volantes, letreros) para guiar a los ciudadanos.		X				

Evaluated por: Paredes Alvarado, José

D.N.I.: 18084228

Fecha: 09/08/2024

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Paredes Alvarado, con Documento Nacional de Identidad N° 18084228, de profesión Licenciado en Administración, grado académico Doctor, labor que ejerzo actualmente como Docente Universitario.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado cuestionario de calidad de atención cuyo propósito es medir la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, a los efectos de su aplicación a trabajadores de la empresa una Municipalidad Distrital de Cusco.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyó en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			
Nivel de aporte parcial:		X		No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	10				

Apreciación total: (10) puntos

No aporta: ()

Trujillo, a los 08 días del mes de agosto del 2024

Apellidos y Nombres: Paredes Alvarado, José

D.N.I.: 18084228

Firma:



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario de satisfacción del usuario, diseñado por el Bachiller, Cuadros Ramírez, Jheam Carlos, cuyo propósito es medir la relación entre variables, calidad de atención y satisfacción del usuario, el cual será aplicado a 376 usuarios de la una Municipalidad Distrital de Cusco, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: Calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de: Licenciado en Administración.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Tiempo	✓ Tiempo de atención	1-2	X	
		✓ Eficacia en atención	3-4	X	
	Servicio	✓ Actitud del personal	5-6	X	
		✓ Atención personalizada	7-8	X	
	Emocional	✓ Emocionalmente satisfechos	9-10	X	
		✓ Expectativa del servicio	11-12	X	

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	El colaborador muestra eficacia en su desempeño laboral.		X				
2	El colaborador demuestra habilidad en su capacidad de escucha.		X				
3	Los colaboradores actualizan de manera constante los procedimientos y métodos de trabajo para mejorar su productividad.		X				
4	La productividad de los colaboradores se ajusta a las metas establecidas		X				
5	Los colaboradores muestran un alto nivel de calidad en el desempeño de sus funciones.		X				
6	Los colaboradores están satisfechos con los logros alcanzados en el cumplimiento de sus responsabilidades.		X				
7	Los colaboradores cumplen de manera efectiva con las tareas asignadas.		X				
8	El conocimiento de los colaboradores es adecuado y se refleja en su desempeño en el puesto.		X				
9	Los colaboradores asumen con responsabilidad el desempeño de sus funciones.		X				
10	Los colaboradores demuestran un conocimiento técnico sólido en el cumplimiento de sus tareas.		X				
11	Los colaboradores exhiben habilidades de liderazgo en las comisiones que se les asignan.		X				
12	Los nuevos colaboradores muestran una rápida adaptación a su entorno laboral.		X				

Evaluado por: Paredes Alvarado, José

D.N.I.: 18084228 **Fecha:** 09/08/2024 **Firma:** _____



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Paredes Alvarado, con Documento Nacional de Identidad N° 18084228, de profesión Licenciado en Administración, grado académico Doctor, labor que ejerzo actualmente como Docente Universitario.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado cuestionario de satisfacción del usuario cuyo propósito es medir la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, a los efectos de su aplicación a trabajadores de la empresa una Municipalidad Distrital de Cusco.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyó en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			
Nivel de aporte parcial:		X		No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	10				

Apreciación total: (10) puntos No aporta: ()

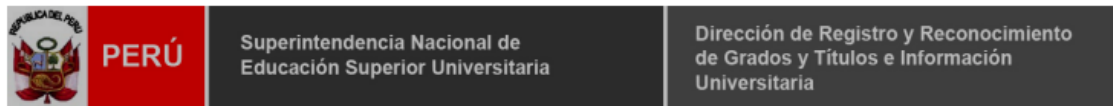
Trujillo, a los 08 días del mes de agosto del 2024

Apellidos y Nombres: Paredes Alvarado, José

D.N.I.: 18084228

Firma:





REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PAREDES ALVARADO, JOSE EDMUNDO DNI 18084228	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 17/12/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
PAREDES ALVARADO, JOSE EDMUNDO DNI 18084228	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 17/12/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
PAREDES ALVARADO, JOSE EDMUNDO DNI 18084228	TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
PAREDES ALVARADO, JOSE EDMUNDO DNI 18084228	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
PAREDES ALVARADO, JOSÉ EDMUNDO DNI 18084228	MAGÍSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS Fecha de diploma: 20/07/06 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERU</i>
PAREDES ALVARADO, JOSE EDMUNDO DNI 18084228	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 18/10/24 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/04/2018 Fecha egreso: 30/03/2021	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>

Confiabilidad – Prueba piloto

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
USUARI																																
O 1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2
USUARI																																
O 2	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3
USUARI																																
O 3	3	5	1	5	3	5	5	1	5	3	1	5	3	5	3	5	1	5	3	5	3	5	1	5	5	3	5	1	5	3	1	5
USUARI																																
O 4	3	5	2	5	5	3	5	2	5	3	2	5	3	5	3	5	2	5	3	5	3	5	2	5	5	3	5	2	5	3	2	5
USUARI																																
O 5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	1	3	3	5	5	1	3	3	5	5	3	2	1
USUARI																																
O 6	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1
USUARI																																
O 7	3	1	5	1	3	3	1	5	1	3	5	1	3	1	3	1	5	1	3	1	3	1	5	1	1	3	1	5	1	3	5	1
USUARI																																
O 8	5	1	2	1	5	5	1	2	1	5	2	1	5	1	5	1	2	1	5	1	5	1	2	1	1	5	1	2	1	5	5	1
USUARI																																
O 9	5	2	3	1	5	5	2	3	1	5	3	1	5	2	5	2	3	1	5	5	5	2	3	1	5	5	2	3	1	5	3	5
USUARI																																
O 10	2	1	5	1	2	2	5	5	1	2	5	1	2	1	2	1	5	1	2	5	2	1	5	1	5	2	1	5	1	2	3	5
USUARI																																
O 11	3	1	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	1	3	1	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3
USUARI																																
O 12	5	1	5	3	5	5	1	5	3	5	5	3	5	1	5	1	5	3	5	5	5	1	5	3	5	5	1	5	3	5	3	5
USUARI																																
O 13	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5
USUARI																																
O 14	3	5	3	1	5	5	5	3	1	3	3	1	3	5	3	5	3	1	3	3	3	5	3	1	3	3	5	3	1	3	2	3
USUARI																																
O 15	3	5	5	1	3	3	5	5	1	3	5	1	3	5	3	5	5	1	3	5	3	5	5	1	5	3	5	5	1	3	2	5
USUARI																																
O 16	3	3	2	1	3	5	3	2	1	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	3	1	2
USUARI																																
O 17	3	5	3	1	5	3	5	5	1	3	3	1	3	5	3	5	3	1	3	3	3	5	3	1	3	3	5	3	1	3	3	3
USUARI																																
O 18	3	5	5	1	5	3	5	5	1	3	5	1	3	5	3	5	5	1	3	5	3	5	5	1	5	3	5	5	1	3	3	5
USUARI																																
O 19	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	5	2	3	2	1	5	2	3	2	1	2	3	5
USUARI																																
O 20	2	5	3	1	2	2	5	3	1	2	3	1	2	5	2	5	3	1	2	2	2	5	3	1	2	2	5	3	1	2	3	2

Variable: Calidad de atención

Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.838	20

Variable: Satisfacción del usuario

Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.861	12

Anexo 6: Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco	Problema: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco? Problemas específicos: - ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco? - ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco? - ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco? - ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco?	Hipótesis: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco. Hipótesis específicas: - Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco. - Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco. - Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco. - Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.	Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco Objetivos específicos: - Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco. - Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco. - Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco. - Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.	Calidad de atención	Fiabilidad Capacidad de respuesta Empatía Seguridad Aspectos tangibles	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Correlacional Diseño: No experimental-transversal Población y muestra: 376 usuarios Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Encuesta/Cuestionario Métodos de análisis de investigación: Análisis descriptivo e inferencial
				Satisfacción del usuario	Tiempo	
					Servicio	
					Emocional	

	- ¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco?	seguridad y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco. - Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.	- Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Cusco.			
--	---	--	---	--	--	--

Anexo 7: REPORTE TURNITIN

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUSCO

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

6%

2

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

5

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.untumbes.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Fundación Universitaria
Compensar

Trabajo del estudiante

1%

8

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

9

Submitted to Universidad Nacional Jose
Faustino Sanchez Carrion

Trabajo del estudiante

1%

10

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

1%