



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL  
TAMBO, HUANCAYO, 2021**

**PRESENTADO POR  
JULIO CÉSAR RONCAL MADGE**

**ASESORA**

**ANA MARÍA ANGELES LAZO**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ**

**2022**



**CC BY**

**Reconocimiento**

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA**

**SECCIÓN DE POSGRADO**

**CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO,  
HUANCAYO, 2021.**

**PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:  
JULIO CÉSAR RONCAL MADGE**

**ASESORA:  
Dra: ANA MARÍA ANGELES LAZO**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:  
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA, PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi familia  
quien siempre me apoya  
y me da aliento  
en los momentos  
que más necesito.

## **Agradecimientos**

A Dios

quien me cubre

de energía y vitalidad

para seguir adelante cada día.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN – ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	18
1.1. Antecedentes de la investigación	18
1.2. Bases teóricas	21
1.3. Definición de términos básicos	29
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	31
2.1. Operacionalización de variables	31
2.2. Definición operacional	31
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	33
3.1. Diseño metodológico	33
3.2. Diseño muestral	34
3.3. Técnicas de recolección de datos	35
3.4. Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información	36
3.5. Aspectos éticos	36
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR	37

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	55
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	60
FUENTES DE INFORMACIÓN	61
ANEXOS	64

## Índice de tablas

Tabla 1 Resultados descriptivos de Calidad de Servicio .....	378
Tabla 2 Resultados descriptivos de Satisfacción del Usuario .....	38
Tabla 3 Descripción de Recursos Tangibles .....	39
Tabla 4 Descripción de Fiabilidad .....	40
Tabla 5 Descripción Empatía .....	41
Tabla 6 Descripción de Capacidad de Respuesta.....	42
Tabla 7 Descripción de Expectativa .....	43
Tabla 8 Descripción de Servicio Brindado.....	44
Tabla 9 Descripción de Percepción.....	45
Tabla 10. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	46
Tabla 11. Comprobación de objetivo principal.....	47
Tabla 12 Comprobación de objetivo específico 1 .....	48
Tabla 13 Comprobación de objetivo específico 2.....	49
Tabla 14 Comprobación de objetivo específico 3.....	49
Tabla 15 Comprobación de objetivo específico 4.....	50



## Índice de figuras

Figura 1 Resultados descriptivos de Calidad de Servicio.....	37
Figura 2. Resultados descriptivos de Satisfacción del Usuario .....	38
Figura 3. Análisis descriptivo de Recursos Tangibles .....	39
Figura 4. Descripción de Fiabilidad .....	40
Figura 5 Descripción de Empatía .....	41
Figura. 6 Descripción de Capacidad de Respuesta .....	42
Figura 7. Descripción de Expectativa .....	43
Figura 8. Descripción de Servicio Brindado .....	44
Figura 9. Descripción de Percepción.....	45

## RESUMEN

La presente investigación denominada *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de El Tambo, Huancayo, 2021*, tuvo el objetivo de establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad distrital de Huancayo, 2021. Las dimensiones de calidad de servicio fueron recursos tangibles, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta; mientras que las dimensiones de la otra fueron expectativa, servicio brindado y percepción. En el aspecto metodológico tuvo enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La población fue constituida por 1000 usuarios de la municipalidad en el periodo estudiado y con el cálculo de la muestra se obtuvo a 280 usuarios a ser encuestados. Como principal conclusión se halló que existe una relación directa y moderada entre las variables de la municipalidad distrital de El Tambo ya que el coeficiente de relación de Spearman resultó de 0,428. En este sentido, casi el 70% de los usuarios considera entre mala y regular a la calidad de servicio ofrecida en esta municipalidad, mientras que el 77% de los encuestados sienten que la satisfacción obtenida luego de realizar algún tipo de trámite es mala o regular. Finalmente, como recomendación principal de esta investigación se indica que se ejecute la propuesta de valor hallada en el acápite correspondiente.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, satisfacción del usuario, municipalidad distrital, atención al usuario.

## ABSTRACT

The present investigation entitled Quality of service and user satisfaction in the district municipality of El Tambo, Huancayo, 2021, had the objective of determining the relationship between the quality of service and the satisfaction of the users of a district municipality of Huancayo, 2021. The dimensions of the quality of service variable were tangible resources, reliability, empathy and responsiveness; while the dimensions of the user satisfaction variable were expectation, service provided and perception. In the methodological aspect, it had a quantitative approach, applied type, descriptive-correlational level, non-experimental design and cross-sectional. The population was made up of 1000 users of the municipality and with the calculation of the sample, 280 users were obtained to be surveyed. As a main conclusion, it was found that there is a direct and moderate relationship between the quality of service and user satisfaction in the district municipality of El Tambo, since the Spearman relationship coefficient was 0.428. In this sense, almost 70% of users consider the quality of service provided in this municipality to be between bad and regular, while 77% of those surveyed feel that the satisfaction obtained after carrying out some type of procedure is bad or regular. Finally, as the main recommendation of this research, it is indicated that the value proposal found in the corresponding section be executed.

**Keywords:** quality of service, user satisfaction, district municipality, customer service.

PAPER NAME	AUTHOR
<b>Julio- Trabajo de Investigacion 24 julio.d ocx</b>	<b>JULIO CESAR RONCAL MADGE</b>

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
<b>11421 Words</b>	<b>64266 Characters</b>

PAGE COUNT	FILE SIZE
<b>63 Pages</b>	<b>777.7KB</b>

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
<b>Jul 24, 2022 10:15 AM GMT-5</b>	<b>Jul 24, 2022 10:18 AM GMT-5</b>

● **18% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 16% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 15% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material

## INTRODUCCIÓN

Una de las metas de la gestión de cada institución guarda correspondencia con el cliente externo la cual es compensar las exigencias del público objetivo que pueden ser usuarios, compradores o consumidores. En este sentido, mientras mayor sea la cantidad de competencia en el mercado, mayor será el esfuerzo por las instituciones por brindar mejor calidad en los bienes brindados; no obstante, al tratarse de una situación monopolística tales como ocurre en entidades estatales, la calidad del servicio disminuye ya que el usuario carecerá de otras opciones para poder satisfacer sus necesidades.

En tal sentido, la baja calidad del servicio disminuye o reduce la satisfacción del usuario de las entidades públicas, especialmente, de la municipalidad distrital de El Tambo ubicada en la ciudad de Huancayo que fue motivo de la presente investigación.

El panorama de la calidad del servicio es sustentado por los fundamentos del modelo Servqual que fue planteado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1992 (Evans y Lindsey, 2008) en la que se plantea las dimensiones de esta variable. En este sentido, dependiendo del tipo de empresa es donde se ejecutará los indicadores según las dimensiones estipuladas.

En relación a la otra variable, es decir, satisfacción del usuario presenta, entre otros autores, a Miranda (2018) quien manifiesta sobre el tema que la complacencia de los clientes obedece al rendimiento percibido en un bien en relación a la transmisión de valor y a las perspectivas del comprador. Si el rendimiento del bien no cumple las perspectivas, el público resultará insatisfecho.

Las instituciones del gobierno a través del tiempo son centro de reclamos y reprobación por parte de la ciudadanía, por ser instituciones con un procedimiento burocrático, parsimonioso y poco eficiente; y pese al ímpetu de los gobernantes por disminuir estos sumarios de reprobación, la problemática todavía se despliega en entidades públicas.

En América Latina, el contexto no tiene mucha variación porque las instituciones públicas conservan una calidad en su servicio ponderada como media o baja. Esta problemática entre el estado y los ciudadanos sigue ocasionando conflictos y no encuentran soluciones que reduzcan la brecha mencionada. En tal sentido, se puede citar a un municipio rioplatense donde luego de una indagación respecto a la prestancia del servicio brindada por esta entidad, una de las conclusiones abordadas fue que se generan inconvenientes con los usuarios por una falta de comunicación del personal que labora en este municipio debido a que en muchas ocasiones no se oye al solicitante existiendo diversos obstáculos que imposibilitan que se atraiga los datos considerados, ya que el personal solamente está delimitado a proporcionar una alternativa de respuesta a la contrariedad a múltiples incertidumbres que tiene el cliente.

Del mismo modo, se recopila la experiencia chilena donde se apreciaron las mismas trabas con la gestión estatal, pese a que el ámbito chileno sí invirtió en la reestructuración y modernización de las entidades públicas, estas todavía presentan insuficiencias en su calidad de servicio dato obtenido de la investigación a la Municipalidad de Ñiquen de los investigadores Gonzales y Valverde (2015). En esta quedan expuestas las extensas horas de atención y la atención administrativa como principales problemas de gestión.

Según encuestas realizadas por Ipsos en el 2016, los obstáculos que afronta el gobierno para una gestión estatal adecuada son los siguientes: excesivos procedimientos burocráticos (44%), imprecisiones en coordinaciones intersectorial (42%) y trabajadores ineficientes e inadecuadamente capacitados

(14%). En la indagación se reveló que la ciudadanía se mantiene expectante de la consumación de las optimizaciones adecuadas para generar un servicio de calidad, además de demostrar un deficiente grado de aceptación del residente hacia la gestión pública. En el mismo rumbo la investigación de la Cámara de Comercio de Lima (Legal y tributario, 2015) puso de manifiesto que el 38% afirma que las municipalidades son las que generan mayores trabas burocráticas, seguidas por el INDECI y la SUNAT

En otro estudio, realizado por *Ciudadanos al Día*, se evidencia que los problemas primordiales de estas entidades corresponden al tiempo de espera (48.8%), trato del personal (17.6%), tener que regresar (9.2%), falta de información (8.1%), exceso de requisitos (4.2%), costo del servicio (3.6%), otros (8.5%).

En la ciudad de Huancayo existen una municipalidad provincial y 27 distritales, siendo una de ellas la del distrito de El Tambo la misma que presenta ciertos inconvenientes cuando los usuarios acuden a realizar algún trámite, como, por ejemplo, el tiempo de espera que dura alrededor de 10 a 15 minutos, los mismos que los ciudadanos deben permanecer parados por la falta de asientos para los minutos de aguardo debido a que esta comuna carece de un ambiente diseñado para acoger al público.

En la misma línea, las largas colas sumadas al hecho que, en varias ocasiones, las personas o usuarios no identifican la finalidad que persigue la misma viéndose obligados a realizar varias colas para conseguir el trámite correspondiente son el factor detonante para que estos usuarios lleguen a perder la paciencia en más de alguna ocasión evidenciando su insatisfacción con la calidad del servicio prestado por esta comuna edil. Al mismo tiempo, se carece

de equipo tecnológico suficiente para producir una mejor satisfacción hacia el usuario de esta institución estatal.

Por otro lado, el personal que labora en esta comuna no suele tener la capacitación requerida para el puesto generando carencia de motivación por parte de estos colaboradores. Adicionalmente a lo ya mencionado, en algunas ocasiones, son colocados para cubrir un espacio laboral, por lo que su trato con los huancaínos no es el de mayor amabilidad.

Finalmente, la atención es personalizada en ventanilla, es decir que no se puede generar o tramitar documentos con el apoyo de TIC's tales como la página web o telefónicamente, pero que, a raíz de la pandemia, los funcionarios ediles están pensando en su pronta implementación.

## **Formulación del problema**

### **Problema general:**

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Tambo, 2021?

### **Problemas específicos:**

- ¿Cuál es la relación entre los recursos tangibles y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Tambo, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Tambo, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Tambo, 2021?



- ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Tambo, 2021?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general:**

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de El Tambo en Huancayo, 2021.

#### **Objetivos específicos:**

- Determinar la relación entre los recursos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de El Tambo en Huancayo, 2021.
- Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de El Tambo en Huancayo, 2021.
- Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de El Tambo en Huancayo, 2021.
- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de El Tambo en Huancayo, 2021.

## **Justificación de la investigación**

### **Importancia**

La importancia de este estudio reside en conocer la calidad del servicio brindado por una municipalidad distrital establecida en Huancayo en el 2021 ya que esta es considerada como la base para obtener la satisfacción de sus beneficiarios y de esta manera la municipalidad consigue el gozo de los ciudadanos al tener que acudir a esta entidad pública.

En caso de que esta calidad percibida por los usuarios se vea reflejada en términos bajos o moderados entonces los mismos funcionarios de la entidad edil deberían articular las acciones o estrategias que podrían, dependiendo del caso, ejercer o modificar con el propósito de que los usuarios sientan satisfacción al realizar alguna documentación en la municipalidad tales como recaudación de impuestos y arbitrios, permisos para la apertura de negocios, licencias para la construcción, constancias del área de Defensa Civil, entre otras. Si la calidad percibida por los usuarios resulta baja, existirá una insatisfacción y, probablemente, estos usuarios no deseen realizar ninguno de estos trámites mencionados reflejándose en informalidad y menor recaudación fiscal para la municipalidad en mención.

Por otro lado, si la calidad percibida resulta moderada o alta entonces los cambios o modificaciones podrían ser mínimos para continuar con el desarrollo de las actividades realizadas por esta comuna.

En otro sentido, los resultados hallados en investigaciones similares arrojaron resultados que no necesariamente se replicarán en este municipio por más que denoten el uso de los mismos indicadores porque el comportamiento de las distintas personas varía de zona en zona dificultando la estandarización de conclusiones generales para cualquier municipalidad.

Finalmente, cabe señalar que esta investigación podrá ser tomada como antecedente para futuros intelectuales quienes deseen incrementar las averiguaciones en relación a este municipio.

## **Viabilidad de la investigación**

Para desarrollar esta indagación se contó con una serie de elementos que facilitarán el desarrollo de este estudio.

Estos elementos mencionados son los recursos humanos lo cual corresponde al mismo investigador quien ejecutará toda la investigación iniciando desde el proyecto hasta la presentación de la tesis completa.

Por otro lado, en cuanto a recursos financieros, el investigador es quien autofinanciará el 100% del desarrollo de esta investigación. En lo referente a los recursos materiales tales como útiles de escritorio, impresiones, servicio de internet, energía eléctrica, entre otros estos están comprendidos a la financiación de la investigación la misma que, como se mencionó anteriormente, será 100% financiados por el investigador.

Asimismo, en relación al elemento del tiempo, el investigador planificó que dedicará, al menos, dos horas diarias para ejecutar la investigación con lo que contará con el respectivo acceso a la información y la recopilación de conocimientos necesarios para lograr el dominio de este tema.

## **Limitaciones del estudio**

Dentro de las posibles limitaciones a encontrarse se halló los imprevistos familiares ya que puede existir algún inconveniente que interrumpa o altere el tiempo planificado para el desarrollo de la investigación.

Por otro lado, la condición económica, a pesar de ser adecuada en estos momentos, pueden presentarse inconvenientes que afectan la condición monetaria del investigador.

La última limitación es la posible caída que se puede ocasionar en el internet cuando se esté buscando información bibliográfica de las variables investigadas.

Por otro lado, en referencia a la estructura de la presente investigación, en la introducción se halla la descripción y formulación del problema, los objetivos, justificación y limitaciones.

En el 2do capítulo, se halla los antecedentes oriundos y extranjeros, las bases teóricas y la conceptualización de significantes esenciales; mientras que en el siguiente capítulo denominado Variables y Definiciones se presenta las definiciones conceptuales y operacionales.

Al ser un trabajo de investigación, el capítulo próximo corresponde a la propuesta de valor realizada para buscar la optimización de la calidad de servicio con lo cual se espera que su aplicación consiga la mejora del beneplácito de los usuarios de esta municipalidad. Finalmente, se concluye con las conclusiones, recomendaciones y fuentes bibliográficas empleadas en la indagación.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes de la investigación

Álvarez y Rivera (2019) *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018*

En esta indagación, el objetivo planteado por las autoras estuvo enmarcado en fijar la relación real entre la CS y la SC del organismo financiero. En relación al aspecto metodológico, esta indagación presentó enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental y corte transversal. Las dimensiones utilizadas para la satisfacción fueron la expectativa, el servicio brindado y la comunicación. En cuanto a la muestra estuvo constituida por 339 clientes de esta institución y respondieron una encuesta de 20 ítems cerradas en escala Likert.

Las conclusiones halladas fueron que sí existe relación moderada – porque el Rho de Spearman resultó 0.641 – entre las variables mencionadas en dicha entidad. En el mismo sentido, las hipótesis específicas fueron corroboradas resultando que en todas las dimensiones establecidas de *calidad* guardan relación moderada con la *satisfacción del usuario* y sus concernientes dimensiones (expectativa, el servicio brindado y la comunicación). Estos montos del estadístico Rho de Spearman fluctúan entre 0.471 y 0.751.

Véliz (2019). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuiaca, Jaén.*

El objetivo de la indagación consistió en establecer el grado de relación entre sus variables en una municipalidad de Jaén en el 2019. Metodológicamente, fue cuantitativa, correlacional, diseño no experimental, corte transversal y se encuestó a 135 beneficiarios de la municipalidad.

Se concluyó que la CS de la municipalidad estudiada es baja porque no se cumple con la dimensión expectativa de la satisfacción del beneficiario, al igual

que la deficiencia de los servicios brindados y la facultad de respuesta del trabajador de la entidad edil. Finalmente, se concluye que el beneplácito del usuario es reducido por a la deficiente calidad de servicio ofrecida por la municipalidad y de que guardan una relación directa, es decir, si mejora una variable también lo haría la otra variable.

Chung, García, Rupailla & Seminario (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima*

El objetivo de esta investigación fue conocer los factores de mayor relevancia para optimizar la CS brindado a los usufructuarios de diversas municipalidades limeñas. En relación al aspecto metodológico, presentó un enfoque cualitativo, tipo básica, nivel descriptivo y de diseño no experimental con corte transversal.

Entre las conclusiones más importantes se hallan que sí existe una segmentación según el tipo de público y la municipalidad a la que pertenece cada ciudadano, sin embargo, no se genera un trabajo de fidelización hacia estos usuarios porque esta estrategia marketera es innecesaria cuando se refiere a instituciones monopólicas, hecho que se refleja en el empleo inadecuado de los canales de comunicación. Otra de las conclusiones es que el proceso burocrático edil es demasiado engorroso y largo especialmente en licencias de funcionamiento y de construcción, así como la espera en el tiempo de respuesta hacia los propios ciudadanos. En este aspecto también se consideró la falta de información que dificulta la satisfacción de los usuarios. Finalmente, se concluyó que la contratación de personal calificado para el puesto es otro de los factores esenciales para acrecentar la satisfacción del visitante al acudir a alguna entidad municipal.

Huamán (2017) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*

En esta indagación, la autora planteó el objetivo de fijar la relación predominante entre las variables estudiadas que, para efectos de esta investigación,

corresponden a la CS y la satisfacción del usuario en la comuna seleccionada. En relación al aspecto metodológico, esta investigación presentó enfoque cuantitativo, tipo básica y diseño no experimental. El universo de esta indagación constó de 1824 habitantes de esta provincia cuya muestra alcanzó a 361 a quienes se les realizó una encuesta de 31 preguntas y con preguntas cerradas en la escala tipo Likert.

En lo referente a las conclusiones halladas se evidenció que el 85.7% de encuestados asegura que la CS de esta comuna edil resulta moderada. Para que esta valoración vea incrementada su nivel, los mismos encuestados aseguraron que los funcionarios ediles deben priorizar la capacidad de respuesta del trabajador. De la misma forma, la investigadora concluye que la relación entre las variables se mantiene en un rango moderado, este conocimiento está respaldado en el 85% de los encuestados que lo aseguraron, asimismo solamente el 4.4% de los habitantes aseguró que esta calidad brindada es elevada hallándose satisfechos con los servicios brindados.

Finalmente se concluye que el resto de las dimensiones analizadas de la variable CS (fiabilidad, seguridad, empatía y factores tangibles guardan una correlación significativa con el beneplácito del usuario de esta municipalidad en el periodo del 2015.

Requena y Serrano (2017) *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y autopercepción de empresas de captación de talentos*

En esta investigación, las investigadoras establecieron el objetivo de conocer la manera en la que se relaciona la calidad de servicio desde la óptica de clientes, usuarios del procedimiento de contratación y el discernimiento de los mismos gerentes de esta empresa denominada Head Hunter. En relación al aspecto metodológico, esta indagación presentó enfoque cualitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental. Al estudiar tres elementos, la muestra estuvo constituida

por tres enfoques: 15 empresas en la zona metropolitana de Caracas dedicadas a este rubro, 30 organizaciones clientes y 30 candidatos.

Los resultados hallados en esta investigación fueron que en relación a la tangibilidad, los empleadores consideran muy de acuerdo la idea que están prestando un buen servicio, sin embargo, las organizaciones solamente consideran a la tangibilidad como adecuada, es decir, se evidencia una diferencia de pensamientos entre estas dos áreas. Esta situación de discrepancia también se evidencia en otras dimensiones tales como garantía y empatía. También se concluye que 90% de usuarios de este servicio están de acuerdo con el servicio brindado por estas empresas, mientras que todos los gerentes consideran hallarse muy de acuerdo con la calidad del servicio ofrecido a sus usuarios. Como conclusión general, se especifica que la calidad brindada en las empresas de captación de talentos de Caracas es buena aunque no es excelente tal como creen los gerentes de estas empresas.

## **1.2. Bases teóricas**

### **Teoría de la calidad de Deming**

Este doctor jamás llegó a definir la calidad con rigurosidad ya que aseguró que esta se puede entender como un bien que favorece a alguien además de permanecer en un mercado establecido y rentable (Evans y Lindsay, 2008). Uno de los aspectos más relevantes con respecto a la calidad es la variación en la producción o el producto el mismo que presenta diversas características si es que presenta muchas o constantes variaciones. En tal sentido, Evans y Lindsay (2008) lo ejemplifican asumiendo que maleabilidades del comportamiento humano en servicios retrae a los clientes afectando la honra y reputación de empresarial.

Para alcanzar la disminución en la variante, Deming apeló a un período constante que se constituye de esquema del producto o servicio, elaboración o alquiler del servicio, ensayos y ventas. A continuación, se prosigue con



investigaciones de mercado e inmediatamente rediseño y optimización. También aseguró que una calidad más elevada implica una mayor productividad la cual, al mismo tiempo, produce una fuerza competitiva a largo plazo.

El pensamiento de Deming se concentra en la optimización permanente de calidad de bienes disminuyendo indecisión e inestabilidad en procedimientos de diseño, fabricación y servicio, a cargo del liderazgo de los encargados.

### **Orígenes de la calidad**

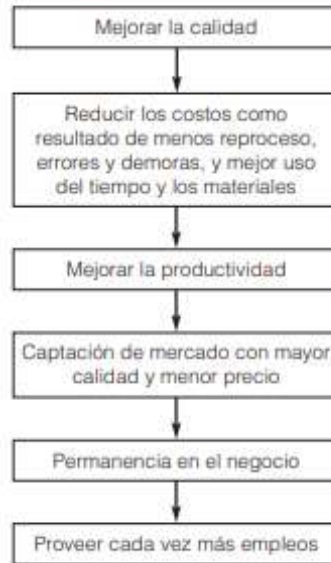
La calidad desde sus inicios, se liga con la evolución misma del ser humano, se halla tentativas por generar herramientas diversas desde las épocas más remotas. Huamán (2017) asienta que se halla aproximaciones de calidad desde la época después de Cristo. Se descubren pruebas de optimizar la calidad, en la labor del ser humano al armar instrumentos, preparar su comida y hasta confeccionar vestimenta. Esta evidencia de la calidad también se manifiesta en construcciones antiguas. Empero, es con los japoneses, que la calidad absoluta, como ideología en la productividad y hasta de vida; logró su representación extrema y se desarrolló el término convirtiéndose en una suerte de paradigma que muchos desean practicar.

### **El modelo SERVQUAL**

Uno de los máximos exponentes de la calidad administrativa, como se mencionó párrafos arriba, es Deming y su planteamiento sobre la “reacción en cadena”. Esta teoría asegura que los perfeccionamientos en la calidad causan menores costos debido a que la consecuencia es mínimo reproceso, mínimo error, mínimas demoras y aprovechamiento del tiempo y la materia prima. Al mismo tiempo, los costos disminuidos propician mejoras significativas en la productividad. Con la calidad en grado óptimo y precios disminuidos, una institución puede conseguir más participación en el mercado logrando subsistir, ofreciendo, al mismo tiempo, más trabajo.

A continuación, se esquematiza la reacción en cadena de Deming.

#### La reacción en cadena de Deming



Fuente: Evans y Lindsay (2008)

Asimismo, Deming plantea 14 puntos para que la denominada “reacción en cadena” se efectúe correctamente, los mismos que Evans y Lindsay (2008) recopilaron en la siguiente figura:

1. Crear y dar a conocer a todos los empleados una declaración de los objetivos y propósitos de la empresa u organización. La administración debe demostrar en forma constante su compromiso con esta declaración.
2. Aprender la nueva filosofía, desde los altos ejecutivos hasta las bases de la empresa.
3. Entender el propósito de la inspección, para la mejora de los procesos y reducción de los costos.
4. Terminar con la práctica de otorgar contratos basándose únicamente en el precio.
5. Mejorar el sistema de producción y servicio en forma continua y permanente.
6. Instituir la capacitación.
7. Enseñar e instituir el liderazgo.
8. Eliminar el temor. Crear confianza. Crear el ambiente adecuado para la innovación.
9. Optimizar hacia los objetivos y propósitos de la empresa los esfuerzos de equipos, grupos y áreas de personal.
10. Eliminar las exhortaciones para la fuerza laboral.
11. (a) Eliminar las cuotas numéricas para la producción; en cambio, aprender e instituir métodos para mejorar.  
(b) Eliminar la administración por objetivos. En vez de ella, aprender las capacidades de los procesos y cómo mejorarlos.
12. Eliminar las barreras que evitan que las personas se sientan orgullosas de su trabajo.
13. Fomentar la educación y la automejora personal.
14. Empezar acciones para lograr la transformación.

Fuente: Evans y Lindsay (2008)

Por otro lado, como afirman Duque y Diosa (2016), este patrón de CS fue creado por Zeithalm, Parasuraman y Berry (1988), para evaluar la calidad. Con este patrón se evalúa el ánimo del usuario, para optimizar la CS brindada por cualquier institución. Como asegura Huamán (2017), este modelo utiliza una encuesta con prototipo que emplea cuatro dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y factores palpables, examina la CS de una organización.

El cuestionario mencionado es utilizado por establecer distancia existente entre dos mediciones, de las cuales, una de ellas se refiere a expectativas del usuario y la otra medición es lo que en realidad la usuaria percibe del servicio brindado. Este cálculo se efectúa con el objetivo de determinar la percepción del usuario respecto al servicio y distancia señalada sobre lo que el usuario recibe realmente. Una vez identificada esta brecha se intentará implantar toda variedad de acciones a fin de corregir o mejorar los problemas en el servicio para optimizar la CS.

Como se evidencia, con la aplicación de este modelo se puede generar equilibrio positivo hacia apreciaciones, de forma que estas despuntaran a perspectivas, involucrando alta calidad percibida del servicio y elevada satisfacción; afirmando algunos elementos importantes que limitan las perspectivas del usuario. (Huamán, 2017).

De otro modo, Fuentes (2014) asegura que las dimensiones del modelo se expresan de la siguiente manera:

- **Fiabilidad:** capacidad de ejecución del servicio cuidadosa y fiablemente;
- **Capacidad de Respuesta:** prestancia y atrevimiento para socorrer al contribuyente y suministrar un servicio raudo;
- **Empatía:** Atención personificada otorgada por la entidad a los contribuyentes;
- **Elementos Tangibles:** aspecto de instalaciones físicas, equipamiento, personal y elementos comunicacionales.

La importancia social que justifica este estudio resulta de la evidencia de la pobre calidad de servicios ofrecidos a usuarios de la Municipalidad Distrital de El Tambo, ubicada en la ciudad de Huancayo, la misma que produce insatisfacción constante en estos usuarios o contribuyentes de los servicios, ya que los servicios no se encuentran al nivel de sus expectativas; llegando a causar incomodidad y cansancio entre la ciudadanía que padecen este contexto y consigue como resultado un disminuido grado de la calidad de vida del ciudadano. Se supone que cualquier atrevimiento en optimizar la calidad de vida en los pobladores debería ser apoyado.

En tal sentido, Miranda (2018) expresa que lo que se concibe como calidad refiere al grado de perfección que una entidad se formula conseguir para el beneplácito del cliente potencial. Como lo manifiesta Miranda, la calidad es proporcionar la atención optimizada desde el primer servicio y, adicionalmente, sin equivocaciones. De acuerdo a Horovitz (2012) alude que producir y cosechar

una cultura sin errores es tan crucial en servicios como en operaciones manufactureras, empero, el tema es más complicado en los servicios, debido a que las imperfecciones se ejercen siempre delante de los usuarios o clientes. En tal sentido, este autor propone que para solucionar los inconvenientes exitosamente se exige ser líder en servicios; experimentar por completo y volver a comprobar las actividades para producir y cosechar una estructura organizacional para brindar acciones de alta calidad y sin errores que perturben al cliente.

Para propiciar el sistema de valores de proporcionar la atención optimizada desde el primer servicio y sin equivocaciones se exige perspicaz liderazgo, ensayos completos del servicio e infraestructura institucional (por ejemplo, entrenamiento, labor colaborativa, métodos de compensaciones); resultando, asimismo, de suma relevancia al planificar eficazmente el interés de los usuarios. Se asegura que para conseguir dicha calidad uno de los puntos es la comunicación, mientras que los usuarios conozcan desde un comienzo a lo que debe ceñirse y mientras mayor tiempo se mantenga intermediación, existe mínimo riesgo de tergiversaciones. Carece de causa para la espera de que usuarios tengan una dificultad específica para darles a conocer que realmente se preocupan por ellos. Con ayuda de la comunicación constante de los elementos que los alteran se puede evitar muchos inconvenientes y se puede incrementar el beneplácito del usuario (Horovitz, 2012).

### **La satisfacción de los usuarios**

El término *satisfacción* proviene del latín *satis* (bastante) y *facere* (hacer) aunque para que este significante resulte aplicable al interior de la compañía, se debe comprender muy bien el significado y totalidad del procedimiento humano mediante el cual el usuario la distingue. Solamente la apreciación del usuario se obtiene el beneplácito de necesidades y expectativas específicas del grado de calidad logrado. En tal sentido, la persona resulta el inicio para una estratagema de servicio. La finalidad de la adecuada estratagema de servicio debería residir en satisfacer al usuario actual e incrementar grados de goce.

Inversamente al pensamiento de varios burócratas, no es el usuario quien se acopla a la institución, más bien la entidad es la que debería acoplarse al usuario. Miranda (2018) manifiesta, sobre el tema, que el beneplácito del cliente obedece al rendimiento percibido en un bien en relación al dador de valor y perspectivas del usuario. Si el rendimiento del bien incumple las perspectivas, el público resultará insatisfecho. Por otro lado, si el rendimiento concuerda con las expectativas, el usuario resultará satisfecho. Finalmente, se sobreentiende que si el rendimiento excede las expectativas, el público resultará maravillado.

Las compañías intentan conservar satisfechos a sus públicos porque el target satisfecho repite la compra e informa sus prácticas efectivas con el bien. El quid resulta lograr que estas expectativas armonicen o sobrepasen con el rendimiento institucional (Peña, Chávez y Antón, 2019).

Como afirma Huamán (2017), se vuelve curiosamente raro la forma en la que la entidad carece de sector de atención al ciudadano y si la poseen, estos quedan disminuidos a obtener quejas o brindar garantías del dador del servicio. Normalmente cuentan con reducido personal preparado, aunque sea, básicamente, en procesos administrativos para el desenvolvimiento con el usuario, con escaso conocimiento de lo ofrecido y de los procesos administrativos de la institución. Según lo explicado por Huamán (2017) se desprende que si las entidades no prestan el debido interés en los sectores de atención al usuario podría generar un descontentamiento absoluto por parte de sus usuarios y su respectivo cambio de empresa. En toda compañía, actualmente, se está analizando paulatinamente distintas formas de satisfacer al usuario para acrecentar el grado de beneplácito o satisfacción y fidelización al actual; en esta orientación, se estipulan directivas de atención que todos los colaboradores quedan ceñidos a realizar.

En la misma orientación, se puede conceptualizar que el gozo del prestador de servicios corresponde a la perspectiva favorable producida del colaborador con estructuras adecuadas que incentiven a optimizar el rendimiento y el beneplácito del usuario. En términos de Huamán (2017), corresponde a la perspectiva positiva que origina al contribuyente a la aceptación de una atención de capacidad de respuesta. En la realidad del servicio, el valor puede ser definido como la trascendencia lograda por actividades particulares en correlación a exigencias del usuario en instantes determinados. Las instituciones generan valor al brindar un servicio de calidad requerido por el usuario, en contraprestación, las instituciones absorben valor de usuarios de manera monetaria que el usuario canceló para conseguir y utilizar los servicios (Lovelock, 2014).

Otro aspecto a tomar en cuenta resulta respecto a los factores característicos del servicio. Considerando al contexto dinámico por prestación del servicio generado actualmente, se debería brindar un valor añadido a la eficacia de la planificación, aunque es sumamente significativo realizar la actividad eficaz. El servicio debe estar amoldado a los requerimientos del contribuyente. Resulta común que entornos laborales deficientes se conviertan en un servicio deplorable debido a que los colaboradores tratan al usuario del mismo modo al tratamiento de los superiores. Las empresas con elevado movimiento de trabajadores, se mantienen constantemente obstruidos en el ciclo de equivocaciones, caracterizado por precaria retribución económica y elevada rotación del trabajador.

Como afirma Lovelock (2014), si los colaboradores comprenden e interiorizan las metas organizacionales, estos gozan de capacidades suficientes para conseguir la culminación de funciones, trabajo colaborativamente, distinguen la trascendencia del beneplácito del usuario y poseen iniciativa autónoma en la ejecución de contrariedades, las labores de operaciones y marketing serán de mayor comodidad al proceder. La complicación es que procesos usuales de evaluación de productividad están centradas en evidencias; poniendo relevancia

en la eficiencia, sin embargo desatienden la efectividad. La relevancia tanto en efectividad como en resultados apuntan a que asuntos de productividad, calidad y valor deben permanecer juntos. Tanto superiores como colaboradores requieren producir ideas de cómo continuar optimizando los resultados alcanzados.

Asimismo, las peculiaridades propias del servicio, como intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad conllevan implicancias específicas para posicionamiento y el escogimiento de características que deberían ser enfatizadas. En la misma línea, la simplificación administrativa es entendida y aplicada como una corrección reactiva que brinda el sistema legal a las actividades u negligencias de gestión pública, mas que no ofrecen al ciudadano los factores que simbolizan exploración de la satisfacción con la interrelación con el gobierno.

### 1.3. Definición de términos básicos

- **Actitud del personal:** predisposición del empleado de la municipalidad distrital de El Tambo hacia los contribuyentes de esta entidad pública.
- **Apariencia del personal:** vestimenta e identificación de los colaboradores de la municipalidad al momento de hacerles alguna consulta o proceder con algún accionar.
- **Capacidad de respuesta:** facultad del trabajador de la municipalidad de absolver dudas o generar el trámite correspondiente solicitado por los usuarios de esta comuna.
- **Colaboradores:** personal contratado o de condición permanente que ejerce actividades laborales en beneficio de los usuarios.
- **Disposición para resolver dudas:** predisposición de los colaboradores para atender a los usuarios en los problemas que se les pueda presentar.
- **Empatía:** capacidad humana que consiste en colocarse en la posición de la otra persona para intentar comprenderlo y brindarle el apoyo o consejería que sea necesario.



- **Expectativa:** elementos que los usuarios desean conseguir al momento de acudir a la municipalidad y realizar algún trámite que consideren oportuno.
- **Fiabilidad:** confianza generada en las actividades realizadas por la municipalidad orientadas a la consecución de trámites solicitados por los usuarios de la comuna.
- **Imagen:** características percibidas de los usuarios respecto al servicio brindado por la municipalidad.
- **Instalaciones:** ambiente donde se atiende al público asistente a la municipalidad distrital de El Tambo.
- **Percepción del usuario:** manera o forma en la que la ciudadanía recopila las características de los servicios que ofrece la municipalidad.
- **Profesionalismo:** grado de capacitación de los colaboradores al momento de desempeñar sus funciones laborales relacionadas a la atención al usuario.
- **Recomendación:** acción realizada oralmente por parte de los mismos usuarios que incita la ejecución de trámites de otros usuarios.
- **Recursos tangibles:** elementos físicos disponibles en la municipalidad con los que se puede brindar un mejor servicio hacia los usuarios.
- **Retroalimentación oportuna:** capacidad de respuesta rápida y acertada por parte del trabajador de la municipalidad que atienden al público.
- **Servicio:** actividades generadas en la municipalidad tales como licencias de aperturas de negocios, permisos de construcción, cobro de arbitrios, entre otros.
- **Cumplimiento de promesas:** consecución de la documentación solicitada por los usuarios de la municipalidad de El Tambo.
- **Tiempo de espera:** periodos a los que los usuarios están expuestos al momento de proceder con alguno de los procedimientos que se deben realizar en la municipalidad.

## CAPÍTULO II

### PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

En el presente capítulo, se realizará una explicación de cada variable en base a lo planteado por los autores consultados con anterioridad, es decir, en primer lugar, se realizará una definición conceptual de cada variable.

**Calidad de servicio:** para Huamán (2017) es trata de un modelo que genera equilibrio positivo hacia apreciaciones, de forma que estas despuntaran a perspectivas, involucrando alta calidad percibida del servicio y elevada satisfacción; afirmando algunos elementos importantes que limitan las perspectivas del usuario.

**Satisfacción de los usuarios:** Miranda (2018) manifiesta, sobre el tema, que el beneplácito del cliente obedece al rendimiento percibido en un bien en relación al dador de valor y perspectivas del usuario. Si el rendimiento del bien incumple las perspectivas, el público resultará insatisfecho. Por otro lado, si el rendimiento concuerda con las expectativas, el usuario resultará satisfecho. Finalmente, se sobreentiende que si el rendimiento excede las expectativas, el público resultará maravillado.

Respecto a las dimensiones, estas serán mencionadas en la definición operacional que se presenta más adelante.

#### 2.1. Operacionalización de variables

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
X: Calidad de servicio	Recursos tangibles	Instalaciones  Apariencia del personal
	Fiabilidad	Cumplimiento de promesas  Entrega oportuna
	Empatía	Disposición para resolver dudas  Actitud del personal

	Capacidad de respuesta	Colaboradores dispuestos a ayudar Colaboradores rápidos
Y: Satisfacción de los usuarios	Expectativa	Nivel de recomendación Atención personalizada
	Servicio brindado	Profesionalismo Cortesía
	Percepción	Imagen Retroalimentación oportuna Tiempo de espera

## 2.2 Definición operacional

**Calidad de servicio:** sumatoria de elementos brindados por la municipalidad distrital de El Tambo hacia los usuarios de esta entidad estatal los cuales se reflejan en los siguientes aspectos: recursos tangibles, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta.

**Satisfacción del usuario:** grado o nivel de complacencia reflejado por los usuarios quienes presentaron cierta expectativa por el servicio brindado por la municipalidad la cual se contrasta con la percepción de los servicios brindados.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño metodológico**

Esta indagación, según Hernández, Fernández y Baptista (2015) presenta enfoque cuantitativo debido a que las variables estudiadas serán cuantificadas en la escala de tipo Likert en la que se evidenciará el sentir de los usuarios estudiados en esta investigación.

El tipo es descriptivo y correlacional porque describirá el comportamiento individual de cada variable expresado mediante las tablas estadísticas y, posteriormente, se procedió a establecer si existe correlación entre las variables dependiente e independiente.

El diseño corresponde al no experimental, transversal debido a que, como aseguran Hernández et al. (2015) estos diseños son ejecutadas sin exigencia de emplear manipulación de variables así como el análisis en su ambiente natural.

El corte resulta ser transversal por el empleo de datos que fueron recogidos en un solo periodo durante la investigación.

### 3.2. Diseño muestral

Para el caso de la población, se tomará como referencia a Hernández, et al. (2015) quienes confirman que la población es una caterva de personas que mantienen características similares, es decir, presentan particularidades en las que concuerdan. En el caso de la población de esta indagación estuvo fundada por los contribuyentes de una municipalidad distrital de Huancayo en el 2021 los cuales ascendieron a 1000 usuarios durante el periodo estudiado.

Para efectos del resultado de la muestra, se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Asimismo, la significación de cada uno de los significantes presentados es la subsiguiente:

N = población (1000)

Z = grado de confianza (1.96)

P = proporción de repetición (50%)

Q = proporción de no repetición (50%)

D = equivocación estadística (0.05)

Luego de proceder con las operaciones correspondientes, se obtuvo que la muestra son 280 usuarios de la municipalidad mencionada.

Por otro lado, cabe mencionar que la selección de las encuestadas se realiza mediante el muestro aleatorio simple en cual nos indica que cualquier persona de la población puede ser seleccionada para los fines de indagación científica.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

**Técnica de recolección de datos:** encuesta por ser un instrumento esencial para aplicarla en el acopio de informaciones a una extensa multitud que, en este caso, representa usuarios de la municipalidad distrital de El Tambo – Huancayo durante el 2021.

**Instrumentos:** el instrumento electo para ejecutar la indagación es el cuestionario ya que las interrogaciones estuvieron en relación a los indicadores definidos en el punto 3.2 del presente proyecto.

Por otro lado, la validez estará desarrollada en base al denominado juicio de expertos por el que tres expertos y catedráticos darán su aprobación de las preguntas diseñadas para el instrumento (cuestionario) planteado.

Se validó con el juicio de expertos y el grado de confiabilidad fue establecida con el software SPSS versión 25 mediante el estadístico Alfa de Cronbach, cuyos valores fluctúan entre 0 y 1. Para la aceptación de la confiabilidad, el resultado de esta tiene que fluctuar entre 0.7 a 1.

Para que el instrumento genere la confiabilidad realizada, se efectuó una prueba piloto a 20 individuos, aunque también se pudo valerse el Alfa de Cronbach a todas las encuestas para obtener mejor confiabilidad.

Como afirman Hernández et al. (2010) “Se conoce al grado en que su aplicación repetida al mismo personaje u objetivo produce resultados homogéneos”. (p. 190)

### **3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Se armonizó dos tipos de técnicas estadísticas: descriptivas e inferenciales.

Como sostienen Rendón, Villasís y Miranda (2016), la estadística descriptiva es una parte de la presentación para sintetizar la data obtenida que, posteriormente, se plasma en gráficos y tablas.

También se utilizará la estadística inferencial en la que se evidenciará el grado de correlación existente entre las variables con el estadístico denominado Rho de Spearman.

### **3.5. Aspectos éticos**

Esta investigación se desarrolló según el esquema de proyecto de tesis estipulado por esta casa de estudios y la autenticidad y no copia fue validada con el software Turnitin.

Los encuestados carecieron de coacción alguna, quienes brindaron su opinión. Del mismo modo, el investigador será sumamente escrupuloso con esta información que únicamente será recopilada para fines académicos.

Del mismo modo, la tesis es plenamente única, por presentar legitimidad en el tópico, eliminando toda manera de imitación o calco. Finalmente, se resalta el derecho de autor mediante las bibliografías exploradas reposan, justamente antedichas, mediante el reglamento APA.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

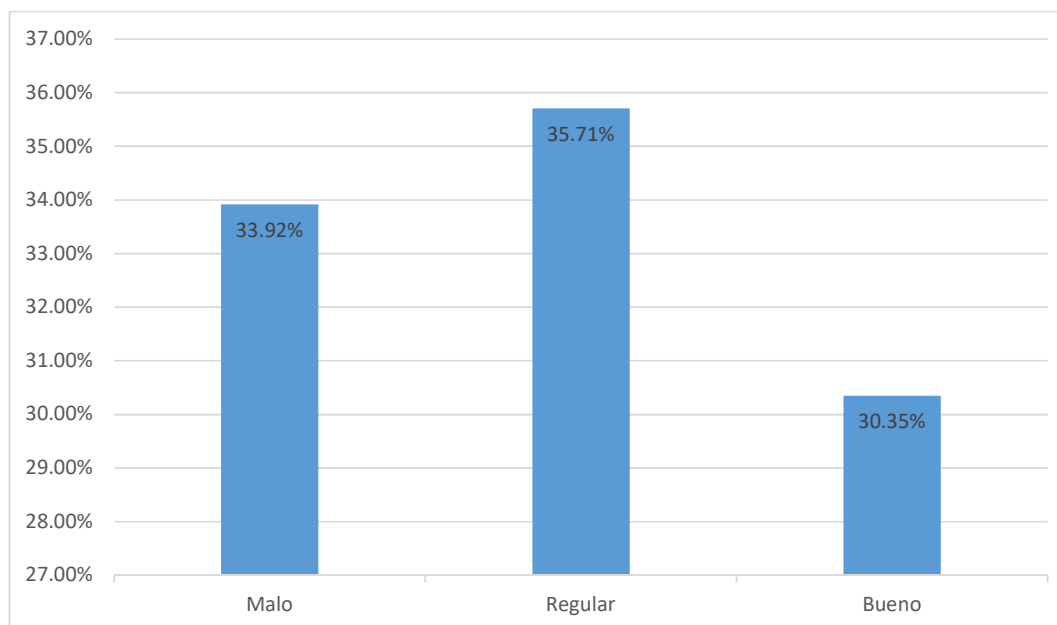
### 4.1 Resultados descriptivos

A continuación, se presenta, mediante tablas y figuras, los resultados descriptivos alcanzados de ambas variables estudiadas en esta investigación.

#### 4.1.1 Resultados descriptivos de calidad de servicio

*Tabla 1 Resultados descriptivos de Calidad de Servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	95	33.92
Regular	100	35.71
Bueno	85	30.35
Total	280	100



*Figura 1 Resultados descriptivos de Calidad de Servicio*

En la tabla 1 y figura 1 se puede apreciar los resultados descriptivos correspondientes a la variable Calidad de Servicio recopilados en base a las encuestas realizadas, los cuales manifiestan que el 33.92% (n = 95) de los usuarios considera como una mala calidad de servicio prestada en la

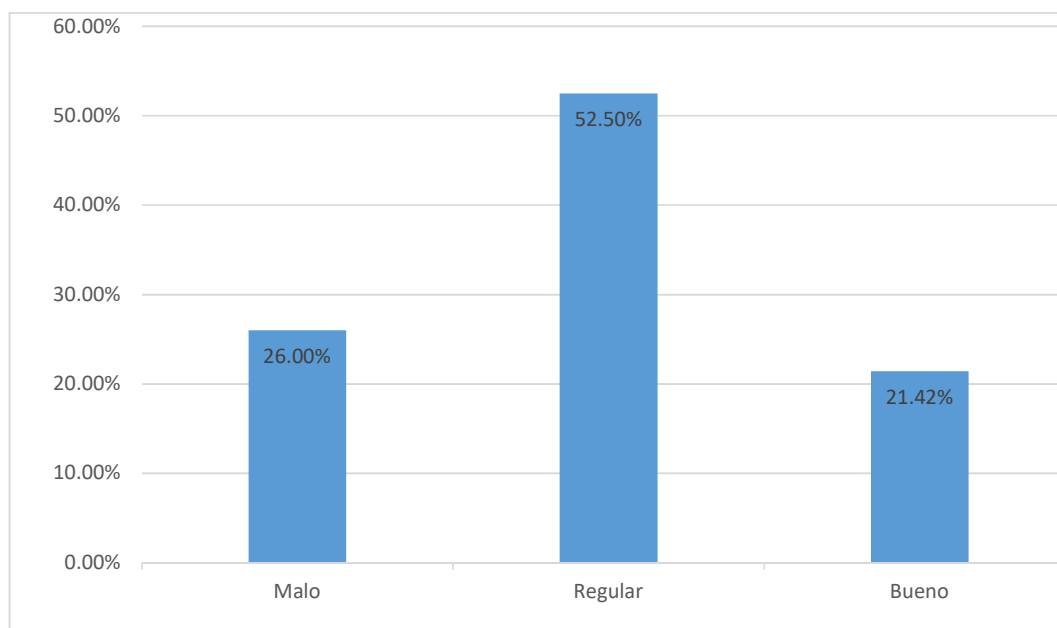


municipalidad distrital de El Tambo, mientras que el 35.71% (n = 100) la considera regular, mientras que el 30.35% (n = 85) la considera buena.

#### 4.1.2 Resultados descriptivos de Satisfacción del Usuario

*Tabla 2 Resultados descriptivos de Satisfacción del Usuario*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	70	25
Regular	147	52.5
Bueno	63	22.42
Total	280	100



*Figura 2. Resultados descriptivos de Satisfacción del Usuario*

En la tabla 2 y figura 2 se puede observar los resultados descriptivos correspondientes a la Satisfacción del Usuario compilados en base a las encuestas ejecutadas, las cuales manifiestan que el 25% (n = 70) de los usuarios considera mala la satisfacción que obtuvieron en la municipalidad distrital de El Tambo, mientras que el 52.5% (n = 147) la considera regular; en cambio, solamente el 22.42% (n = 63) considera buena a la variable denominada como satisfacción obtenida.

#### 4.1.3 Resultados de dimensiones de calidad de servicio

Tabla 3 Descripción de Recursos Tangibles

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	94	33.57
Regular	99	35.35
Bueno	87	31.07
Total	280	100

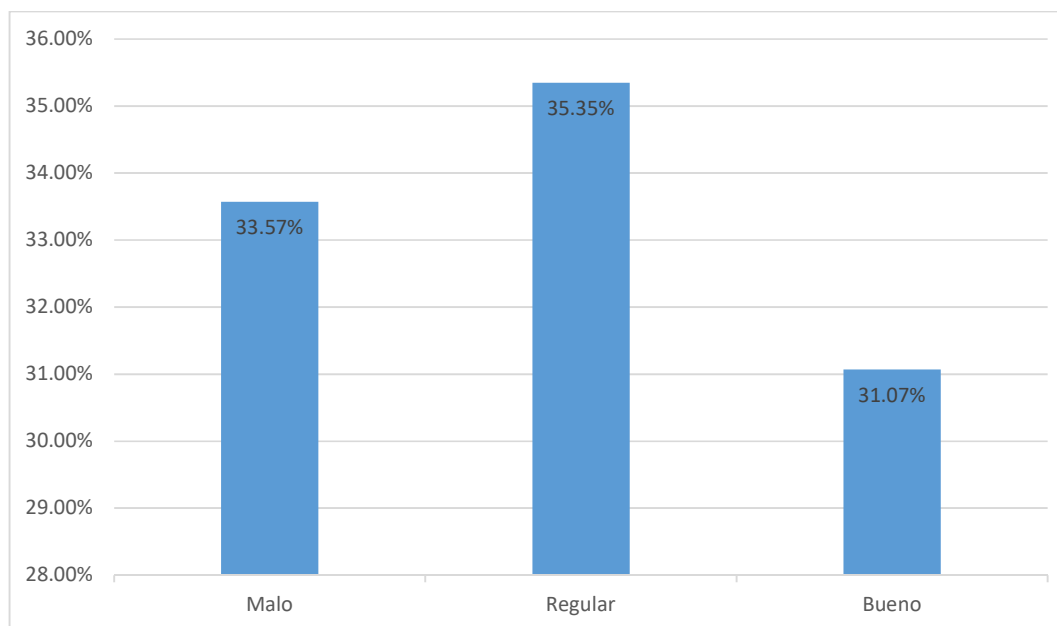
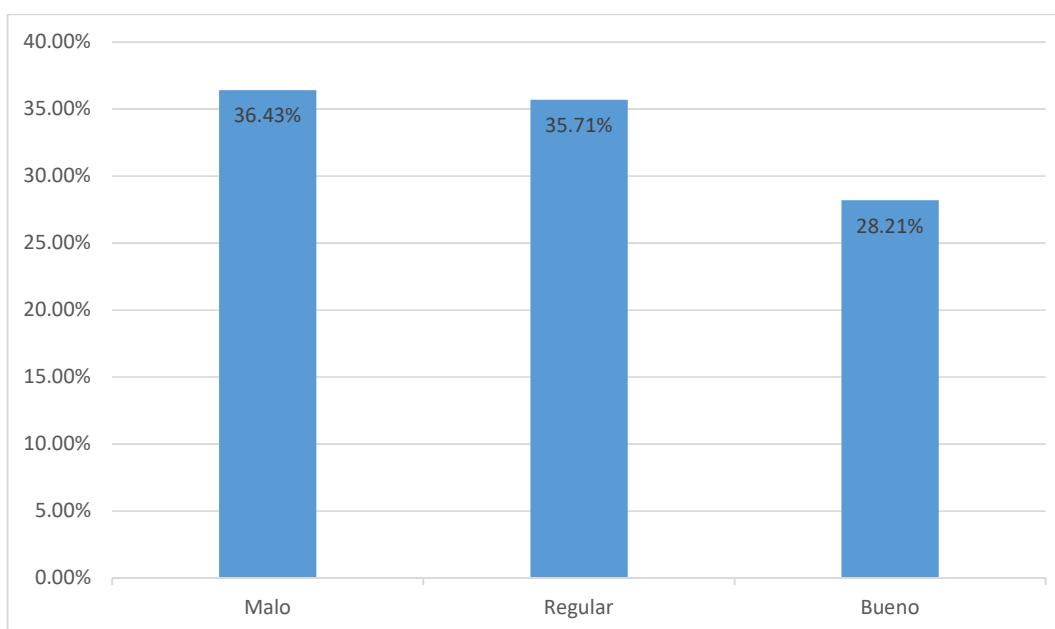


Figura 3. Descripción de Recursos Tangibles

En la tabla 3 y figura 3 se puede observar los resultados descriptivos correspondientes a recursos tangibles compilados en base a las encuestas aplicadas, las cuales expresan que el 33.57% (n = 94) de los usuarios considera malos a los recursos tangibles tales como las instalaciones y la apariencia del personal de la municipalidad distrital de El Tambo, mientras que el 35.35% (n = 99) los considera en un término regular; en cambio, solamente el 31.07% (n = 87) los considera como buenos.

*Tabla 4 Descripción de Fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	102	36.43
Regular	99	35.71
Bueno	79	28.21
Total	280	100

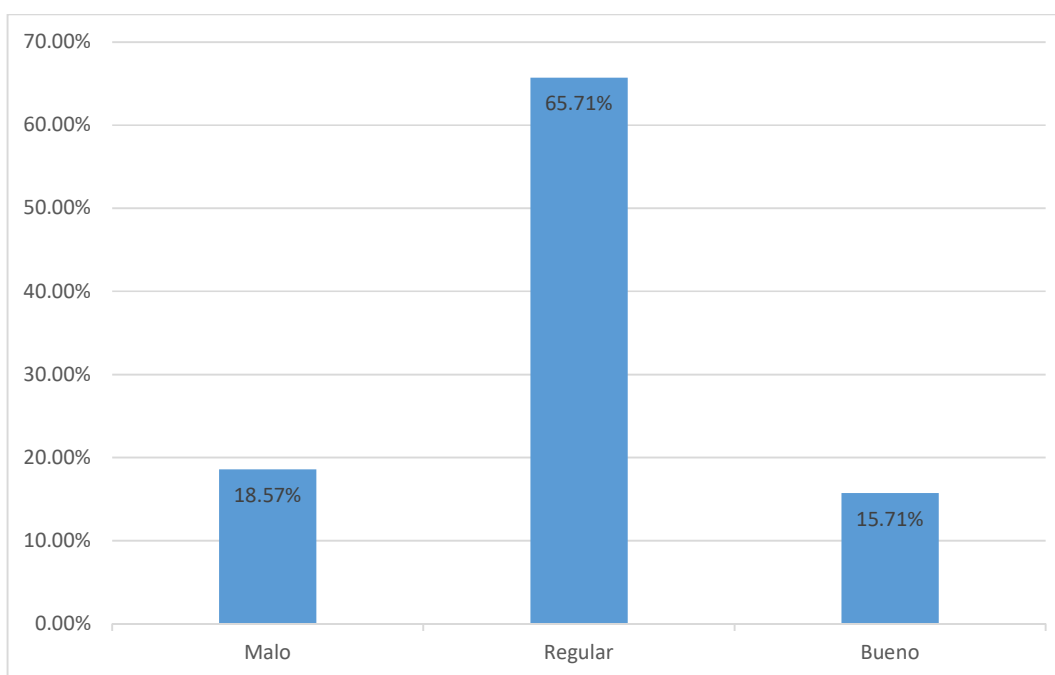


*Figura 4. Descripción de Fiabilidad*

En la tabla 4 y figura 4 se puede observar los resultados descriptivos correspondientes a la segunda dimensión (fiabilidad) de CS recogidos en base al instrumento realizado a los usuarios de la municipalidad estudiada. Estos resultados expresan que el 36.43% (n = 102) de los usuarios considera malos a la fiabilidad la cual se refleja en los indicadores de cumplimiento de promesas y entrega oportuna de los trámites realizados en la municipalidad, asimismo el 35.71% (n = 99) de los encuestados la considera en un término regular; en cambio, solamente el 28.21% (n = 79) la considera como buena, así como a sus indicadores.

*Tabla 5 Análisis descriptivo Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	52	18.57
Regular	184	65.71
Bueno	44	15.71
Total	280	100

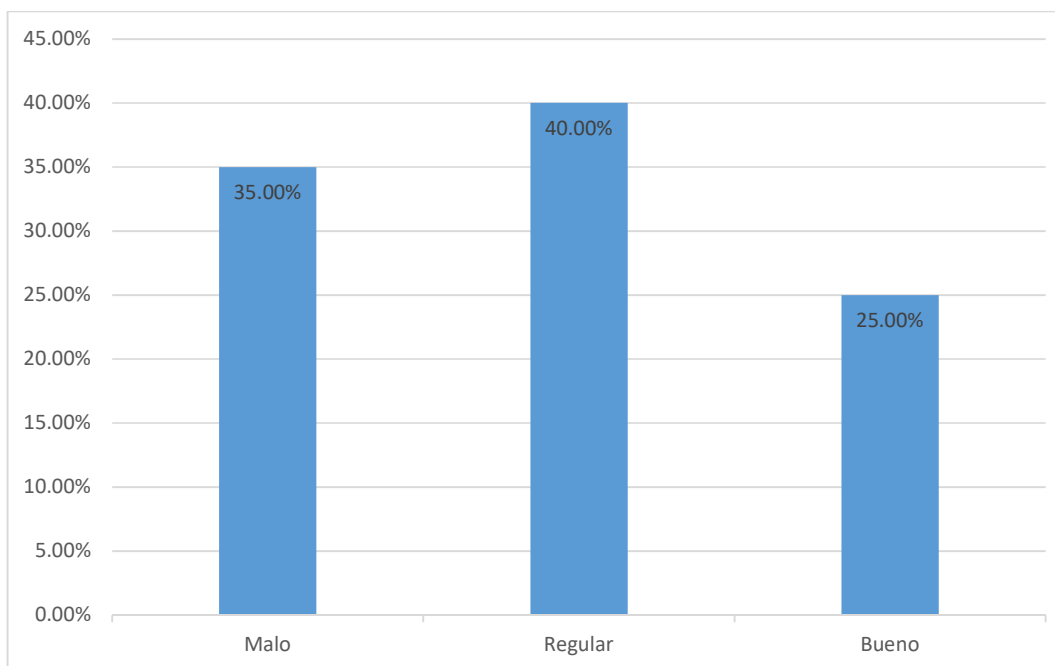


*Figura 5 Análisis descriptivo Empatía*

En la tabla 5 y figura 5 se puede observar los resultados descriptivos correspondientes a la tercera dimensión (empatía) de la CS recogidos en base al instrumento realizado a los usuarios de la municipalidad estudiada. Estos resultados expresan que el 18.57% (n = 52) de los usuarios considera mala a la empatía la cual está reflejada en los indicadores de disposición para resolver dudas y actitud del personal de la municipalidad, por otro lado el 65.71% (n = 184) de los encuestados la considera en un nivel intermedio o regular; en cambio, el 15.71% (n = 44) la considera como buena, así como a sus indicadores.

**Tabla 6 Análisis descriptivo de Capacidad de Respuesta**

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	98	35
Regular	112	40
Bueno	70	25
Total	280	100



**Figura 6 Análisis descriptivo de Capacidad de Respuesta**

En la tabla 6 y figura 6 se puede observar los resultados descriptivos correspondientes a capacidad de respuesta de la CS recogidos en base a las encuestas aplicadas a los usuarios de la municipalidad estudiada. Estos resultados expresan que el 35% (n = 98) de los usuarios considera malos a la fiabilidad la cual se refleja en los indicadores de colaboradores dispuestos a ayudar y colaboradores rápidos en la municipalidad, asimismo el 40% (n = 112) de los encuestados la considera en un término regular; en cambio, solamente el 25% (n = 70) la considera como buena, así como a sus indicadores.

#### 4.1.4 Resultados de las dimensiones de Satisfacción del Usuario

Tabla 7 Análisis descriptivo de Expectativa

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	92	32.85
Regular	122	43.57
Bueno	66	23.57
Total	280	100

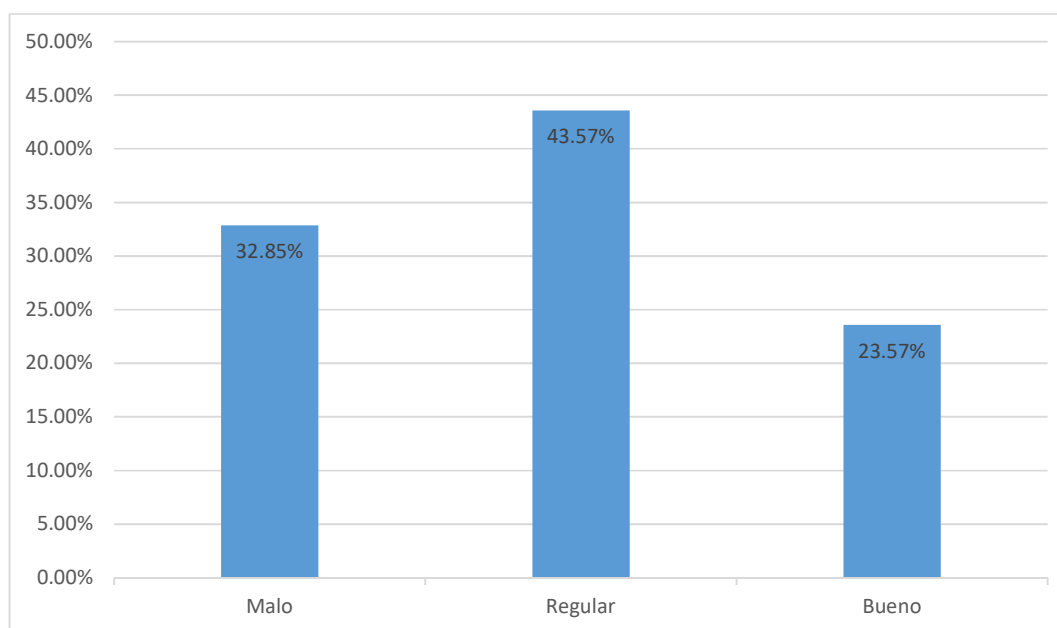
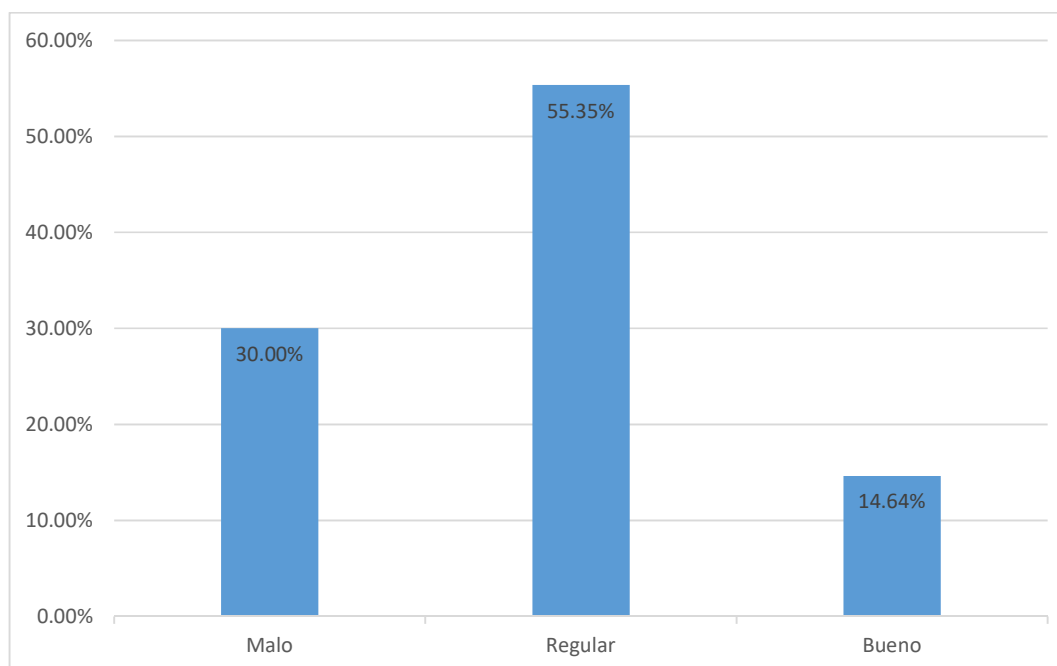


Figura 7. Análisis descriptivo de Expectativa

En la tabla 7 y figura 7 se puede prestar atención los resultados descriptivos correspondientes a expectativa de la SU recogidos en base al instrumento aplicado a los usuarios de la municipalidad estudiada. Estos resultados expresan que el 32.85% (n = 92) de los usuarios considera malos a la expectativa sobre la municipalidad la cual se refleja en los indicadores de nivel de recomendación y atención personalizada. Asimismo el 43.57% (n = 122) de los encuestados la considera en un término regular; en cambio, solamente el 23.57% (n = 66) la considera como buena, así como a sus indicadores.

*Tabla 8 Análisis descriptivo de Servicio Brindado*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	84	30
Regular	155	55.35
Bueno	41	14.64
Total	280	100

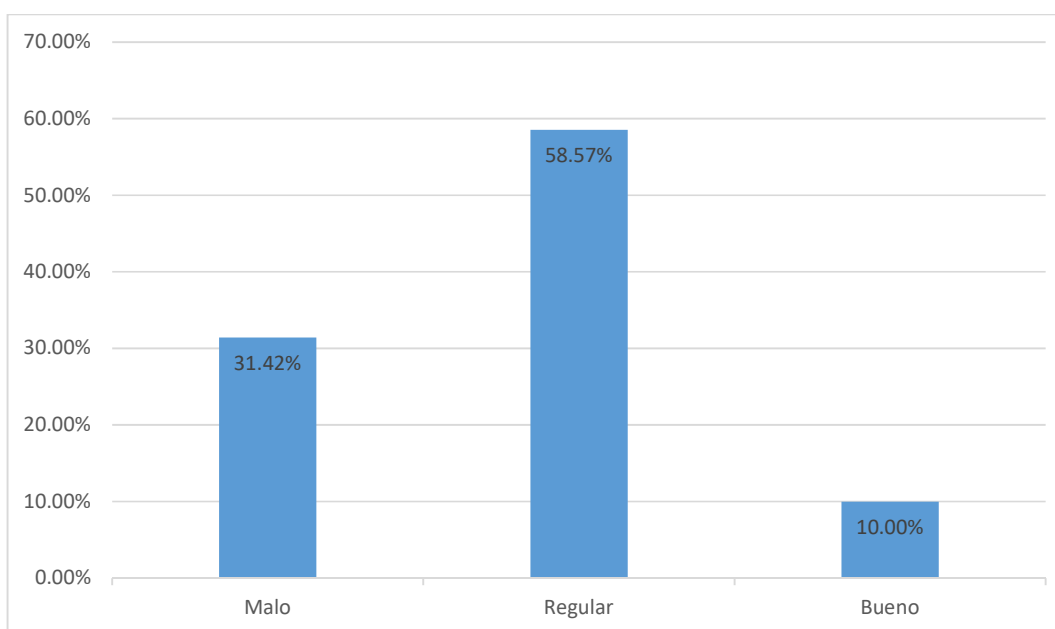


*Figura 8. Análisis descriptivo de Servicio Brindado*

En la tabla 8 y figura 8 se atiende los resultados descriptivos correspondientes al servicio brindado de la SU recogidos en base al instrumento aplicado a los usuarios de la municipalidad estudiada. Estos resultados expresan que el 30% (n = 84) de los usuarios considera malos al servicio ofrecido por la municipalidad de El Tambo la cual se refleja en los indicadores de profesionalismo y cortesía. Asimismo el 55.35% (n = 155) de los encuestados la considera en un término regular; en cambio, solamente el 14.64% (n = 41) la considera como buena a esta dimensión.

*Tabla 9 Análisis descriptivo de Percepción*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	88	31.42
Regular	164	58.57
Bueno	28	10
Total	280	100



*Figura 9. Análisis descriptivo de Percepción*

En la tabla 9 y figura 9 se puede observar los resultados descriptivos correspondientes a la percepción de la SU recogidos en base al instrumento realizado al usuario de la municipalidad estudiada. Estos resultados expresan que el 31.42% (n = 88) de los usuarios considera malos a la percepción sobre la municipalidad la cual se refleja en los indicadores de nivel de imagen, retroalimentación oportuna y tiempo de espera. Asimismo el 58.57% (n = 164) de los encuestados la considera en un término regular; en cambio, solamente el 10% (n = 28) la considera como buena, así como a sus indicadores.



## 4.2 Comprobación de objetivos

Acá se verificó los objetivos por ello se manejó el estadístico conocido como coeficiente Rho de Spearman porque la prueba de normalidad resultó inferior a 0.05 y la población fue una muestra grande. Se debe recalcar que esta prueba fue ejecutada con el apoyo del software estadístico SPSS en la versión 25.

Igualmente, la norma de especificación de los objetivos fue establecida con apoyo de la tabla nombrada Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 10. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

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

Fuente: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-95322015000300004](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004)

## Comprobación de objetivo principal

El objetivo principal fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de El Tambo en Huancayo en el 2021.

Tabla 11. Comprobación de objetivo principal

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,428**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	280	280
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,428**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	280	280

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

En la tabla 11 se atiende que el grado de significancia es 0,000 por ello se afirma que sí existe relación directa entre las variables. Conjuntamente, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,428 y según la estimación respectiva, hay correlación positiva moderada. Como consecuencia se manifiesta que sí hay relación directa, significativa y moderada entre la calidad de servicio de la municipalidad distrital de El Tambo y la satisfacción del usuario en el 2021.

### Comprobación de objetivo específico 1:

El objetivo específico 1 fue determinar la relación entre los recursos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de El Tambo en Huancayo en el 2021.

*Tabla 12 Comprobación de objetivo específico 1*

			Recursos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Recursos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,444**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	280	280
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,444**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	280	280

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

En la tabla 12 se atiende que el grado de significancia es 0,000 por ello se afirma que existe relación entre los recursos tangibles y la satisfacción del usuario.

Conjuntamente, el coeficiente de relación es 0,444 y según la estimación respectiva, hay una correlación positiva moderada. Como consecuencia se asevera que los recursos tangibles de la municipalidad distrital de El Tambo se relacionan positiva y moderadamente con la satisfacción de sus usuarios en el 2021.

### Comprobación de objetivo específico 2:

El objetivo específico 2 fue determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de El Tambo en Huancayo en el 2021.

*Tabla 13 Comprobación de objetivo específico 2*

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,473**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	280	280
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,473**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		280	280	

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

En la tabla 13 se atiende que el grado de significancia es 0,000 por ello se afirma que existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.

Conjuntamente, el resultado del coeficiente Rho de Spearman es 0,473 y según la de estimación respectiva, existe una correlación positiva moderada. En consecuencia, se asevera que la fiabilidad de la municipalidad distrital de El Tambo se relaciona moderadamente con la satisfacción de usuarios en el 2021.

### **Comprobación de objetivo específico 3:**

El objetivo específico 3 fue determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de El Tambo en Huancayo en el 2021.

*Tabla 14 Comprobación de objetivo específico 3*

			Empatía	Satisfacción del usuario
--	--	--	---------	--------------------------

Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,512**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	280	280
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,512**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	280	280

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

En la tabla 14 se atiende que el grado de significancia es 0,000 por ello se afirma que existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario

Conjuntamente, el resultado del coeficiente Rho de Spearman fue 0,512 y según la estimación respectiva, hay una correlación positiva moderada. Como consecuencia se asevera que la empatía de la municipalidad distrital de El Tambo se relaciona significativa y moderadamente con la satisfacción de usuarios en el 2021.

#### **Comprobación de objetivo específico 4:**

El objetivo específico 4 fue determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de El Tambo en Huancayo en el 2021.

*Tabla 15 Comprobación de objetivo específico 4*

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,388**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	280	280

Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,388**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	280	280

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

En la tabla 15 se atiende que el grado de significancia es 0,001 por ello se afirma que existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

Conjuntamente, el resultado del coeficiente Rho de Spearman fue 0,388 y según la estimación respectiva, hay una correlación positiva baja. Como consecuencia, se puede aseverar que la capacidad de respuesta de la municipalidad distrital de El Tambo se relaciona directamente y escasamente con la satisfacción de usuarios en el 2021.

#### 4.3 Propuesta de valor

La propuesta de valor para la optimizar la calidad de servicio de la municipalidad distrital de El Tambo en Huancayo consiste en difundir la información de manera precisa de las acciones que se ejecuta en cada área, especialmente, la de atención al usuario para que estos reconozcan con facilidad al lugar donde deba dirigirse y reducir el tiempo planificado. Esta propuesta va relacionada con los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y la empatía de este municipio. Es así como la percepción al servicio brindado reflejará una mejora en la satisfacción al usuario.

**Concepción de la propuesta de valor:** mejora del sistema de atención al usuario para optimizar la calidad brindada en esta área y, como consecuencia, mejorar la satisfacción del usuario de esta municipalidad.

**Viabilidad:** la propuesta es desarrollable y a bajo costo, lo que la convierte en altamente viable.

**Sostenibilidad:** con algunas mejoras en los planes operativos de la municipalidad, la propuesta de valor puede mantenerse a través del tiempo.

### **Público al que beneficiará la propuesta**

Esta propuesta de valor favorecerá a los pobladores del distrito de El Tambo de la ciudad de Huancayo, específicamente a aquellos que acudan a la municipalidad a realizar algún tipo de trámite relacionado a funciones ediles.

### **Estrategia de contenidos y medios sociales**

Las mejoras tecnológicas producen variaciones en la conducta e intereses de los contribuyentes de la municipalidad estudiada. Es por ello que los medios electrónicos de esta institución edil deben guiar sus contenidos de manera organizada y estructurada para generar el beneplácito del contribuyente que acude a la municipalidad.

### **Estrategia de medios sociales**

Según con la información presentada en las bases teóricas, se puede establecer que las redes sociales de mayor prominencia son, en primer lugar, Facebook y, en segundo lugar, Youtube; por lo que queda establecido que estos dos canales digitales deberán ser empleados como medios de comunicación digital en los siguientes términos:

**Facebook:** esta red social servirá para difundir contenidos y procedimientos sobre los múltiples procesos existentes en la municipalidad, lo cual servirá para incentivar la interacción de los seguidores e incrementarlos. Por lo tanto, ayudará a aumentar el tráfico generado hacia las actividades ofrecidas por la municipalidad distrital de El Tambo.

**Youtube:** este sitio web de exposición de material audiovisual servirá para difundir los videos creados por la misma corporación edil sobre el procedimiento que deben seguir los usuarios dependiendo el trámite requerido. También se visualizaría los procesos que se pueden realizar virtualmente en la misma web de la municipalidad para que los usuarios eviten perder tiempo haciendo colas que, finalmente, los orientará a procedimientos virtuales. Finalmente, esta herramienta digital también servirá para posicionar el contenido de la municipalidad por búsquedas orgánicas.

**Web oficial:** mediante la web oficial de la municipalidad <http://munieltambo.gob.pe/sitetambo/> se mantendrá contenido relacionado a las líneas temáticas explicados en los párrafos anteriores. Del mismo modo, se espera que se convierta en el primer punto de encuentro de las búsquedas orgánicas (gratuitas), lo cual evidencia la importancia de conversión en una estrategia de posicionamiento de SEO.

### **Estrategia de contenido**

De igual manera como fueron elegidos los medios comunicacionales, urge exponer los contenidos que contendrá la propuesta de valor, es por ello que se propondrá una estrategia digital y se tomará en cuenta los ejes temáticos de la municipalidad: denuncias, acceso a la información pública, vecinos organizados, y sistema de control interno.

**Facebook:** difusiones de posts gráficos y material audiovisual (videos) que intenten entretener, informar e interactuar con los pobladores de El Tambo que siguen este fanpage. Se empleará como espacio digital para divulgar las líneas temáticas de la municipalidad y elaborar una red de seguidores que presenten afinidades por las líneas de acción esbozadas con anterioridad.

Asimismo, al ser un organismo público, se difundirá las notas institucionales, convocatorias y documentos oficiales que emita la institución.



**YouTube:** esta plataforma recopilará todos los materiales audiovisuales que produzca la municipalidad y jugará una estrategia de contenido original por el área encargada por la municipalidad en relación a los objetivos y metas propuestos en los planes operativos propuestos para cada año.

### **Medición**

La medición de los rangos obtenidos en las publicaciones de redes sociales será evaluada de las siguientes maneras:

- Alcance e interacciones: referido al número de interacciones con las divulgaciones de las redes sociales tales como número de comentarios, cantidad de reacciones, número de veces compartidas y el alcance que obtuvo cada publicación.
- Clics a las difusiones en redes sociales mediante búsquedas orgánicas.
- Alcance de campañas virtuales realizadas cada seis meses para posicionar las funciones de la municipalidad.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general de esta investigación el cual fue determinar la relación entre las variables de la municipalidad distrital de El Tambo en Huancayo, 2021; los resultados evidencian que sí existe una relación moderada entre las variables lo cual concuerda con Álvarez y Rivera (2019) quienes concluyeron que sí hay una relación moderada entre las mismas variables en estudio ( $r = 0.641$ ). En un aspecto similar, se concuerda con Veliz (2019) quien sostiene que el beneplácito del usuario es reducido debido a la escasa calidad de servicio realizada por la municipalidad. Por otro lado, se complementa con la investigación de Chung et al. (2017) quienes aseguran que, en instituciones monopólicas, no se genera un trabajo de fidelización hacia estos usuarios porque, con o sin la aplicación de esta estrategia, los usuarios o clientes deberán seguir acudiendo por los servicios brindados por la entidad monopólica hecho que reflejado en el empleo inadecuado de los canales de comunicación. Este hecho conlleva, al igual que los resultados de esta investigación a generar insatisfacción en los usuarios del servicio. También se confirmó lo planteado por Huamán (2017) quien sostuvo que los usuarios de una municipalidad manifestaron una relación moderada entre las variables. En el mismo aspecto, se concuerda con Miranda (2018) quien asegura que la calidad refiere al grado de excelencia que una entidad se formula conseguir para satisfacer a su cliente potencial. No obstante, existe una oposición con la investigación de Requena y Serrano (2017) quienes concluyeron que el 90% de usuarios del servicio de captación de talentos están de acuerdo con el servicio brindado por estas empresas, mientras que todos los gerentes consideran hallarse muy de acuerdo con la calidad del servicio ofrecido a sus usuarios

En relación al primer objetivo específico, se concluyó que hay una relación moderada. Esta conclusión confirma lo expuesto por Álvarez y Rivera (2019) quienes concluyeron la misma relación moderada entre los recursos tangibles y la satisfacción del usuario y sus concernientes dimensiones: expectativa y servicio brindado. Del mismo modo se corrobora las conclusiones de Huamán

(2017) quien expresó que los recursos palpables se relacionan moderadamente con la satisfacción del usuario. La misma Huamán sostiene, respecto a la satisfacción del usuario, que las entidades públicas cuentan con escaso o reducido personal que atiende al usuario. En una situación similar, se concuerda parcialmente con la investigación de Requena y Serrano (2017) quienes concluyeron que los elementos palpables son considerados por los empleadores como muy buenos según la actividad prestada, sin embargo, los empleadores solamente la consideran como adecuada. Finalmente, en el aspecto teórico, se confirma lo expuesto por Fuentes (2014) quien sostiene que los recursos tangibles guardan relación con el aspecto de las instalaciones y de los mismos empleados.

En relación al segundo objetivo específico, se concluyó que existe una relación moderada. Esta conclusión confirma lo expuesto por Álvarez y Rivera (2019) quienes concluyeron la misma relación moderada entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la entidad analizada alcanzando un valor de 0.551 del Rho de Spearman. Del mismo modo, se complementa lo hallado por Chung et al. (2017) quienes aseguran que el proceso burocrático edil es demasiado engorroso y largo, así como la espera en el tiempo de respuesta hacia los propios ciudadanos los cuales son los indicadores de la dimensión fiabilidad (cumplimiento de promesas y entrega oportuna). En el mismo sentido, se coincide con lo expuesto por Huamán (2017) quien aseguró que la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Corongo. Asimismo, se confirma lo investigado por Requena y Serrano (2017) quienes concluyeron que la fiabilidad fue considerada por los empleadores según la perspectiva de los encuestados. Finalmente, se concuerda con Fuentes (2014) quien sostiene que la fiabilidad guarda relación con el cumplimiento de promesas y entrega oportuna de los trámites.

En relación al tercer objetivo específico, se concluyó que existe una relación moderada. Esta conclusión confirma lo expuesto por Álvarez y Rivera (2019) quienes concluyeron la misma relación moderada entre empatía y satisfacción

del usuario de la institución en análisis. Igualmente, se concuerda con Veliz quien concluyó que la falta de empatía genera insatisfacción en los usuarios de municipalidades. También se concuerda con la postura de Huamán (2017) quien obtuvo el mismo grado de relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario. Respecto a los antecedentes, se concuerda parcialmente con Requena y Serrano (2017) quienes concluyeron que la fiabilidad fue considerada, por los empleadores, como buena según la perspectiva de los encuestados, aunque los empleados discrepan con esta perspectiva ya que la consideran en un término moderado. El último teórico con el que se concuerda es con Fuentes (2014) quien sostiene que la fiabilidad guarda relación con la disposición para resolver dudas y la actitud del personal.

Finalmente, en relación al cuarto objetivo específico, se concluyó que existe una relación baja entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios. Esta conclusión confirma parcialmente lo expuesto por Álvarez y Rivera (2019) quienes concluyeron que esta relación resultó moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la institución en análisis. Igualmente, se concuerda con Veliz quien concluyó que la falta de capacidad de respuesta genera insatisfacción en los usuarios de municipalidades. También se concuerda con la postura de Huamán (2017) quien obtuvo el mismo nivel de relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario ya que los funcionarios ediles deben priorizar la capacidad de respuesta de los trabajadores. Desde otra perspectiva, se complementa lo expuesto por Chung et al. (2017) quienes manifiestan que la falta de contratación de personal calificado para el puesto es otro de los factores esenciales para acrecentar la satisfacción de la usuaria al acudir a alguna entidad municipal.

## CONCLUSIONES

Luego de realizada la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Concorre una relación directa y moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Tambo ya que el coeficiente de relación de Spearman resultó de 0,428. En este sentido, casi el 70% de los usuarios considera entre mala y regular a la calidad de servicio brindada en esta municipalidad, mientras que el 77% de los encuestados sienten que la satisfacción obtenida luego de realizar algún tipo de trámite es mala o regular.
2. Concorre una relación directa y moderada entre los recursos tangibles y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Tambo ya que el coeficiente de relación de Spearman resultó de 0,444; es así como el 33.5% de los usuarios aseguraron que los recursos tangibles tales como las instalaciones y la apariencia del personal, mientras que el 35.35% los perciben solamente como regulares. Finalmente, el 31% de los encuestados los considera buenos.
3. Concorre una relación directa y moderada entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Tambo ya que el coeficiente de relación de Spearman resultó de 0,473; es así como el 36.4% considera al cumplimiento de promesas y la entrega oportuna de los trámites y servicios realizados como deficientes; en cambio, el 35.71% la considera como regular. Finalmente, solamente el 28% considera esta dimensión como buena siendo esta razón por la que el 55% de encuestados siente que el servicio brindado es regular, el 30% lo considera como malo; mientras que apenas el 14.64% lo considera como bueno.

4. Concurre una relación directa y moderada entre la empatía y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Tambo ya que el coeficiente de relación de Spearman resultó de 0,512; es así como sus indicadores (disposición para resolver dudas y la actitud del personal) muestran los valores de mayor rechazo con 18.57% considerado como mala y 65.7% la considera como regular; en cambio, solamente, el 15.7% considera a la dimensión empatía y sus indicadores como buena.
  
5. Concurre una relación directa y baja entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Tambo ya que el coeficiente de relación de Spearman resultó de 0,388; es así como las  $\frac{3}{4}$  partes del total de encuestados considera a esta dimensión y sus indicadores colaboradores dispuestos a ayudar y colaboradores rápidos entre mala y regular, datos que confirman que el 90% de los encuestados tienen una percepción mala o regular de la satisfacción recibida.

## RECOMENDACIONES

Luego de investigar se llegó a las siguientes recomendaciones:

1. Desarrollar la propuesta de valor presentada en esta investigación para que pueda optimizar la calidad de servicio de la municipalidad distrital de El Tambo ubicada en la ciudad de Huancayo y, de esta manera, incremente la satisfacción del usuario respecto a los procesos y trámites que realice. La administración de la municipalidad estudiada debe considerar los resultados hallados en esta investigación para desplegar un equipo encargado de organizar un plan operativo institucional que establezca las tácticas necesarias para la ejecución de la propuesta de valor planteada.
2. Para optimizar la satisfacción del usuario respecto a los recursos tangibles el área de imagen debe capacitar a los empleados, especialmente, del sector de atención al cliente en el cuidado de la apariencia personal incluyendo optimización de habilidades blandas e información sobre procedimientos ya que fueron aspectos que presentaron debilidad en los resultados. Respecto a la optimización de habilidades blandas por parte de los empleados, se puede realizar un taller de capacitación, dentro de las horas laborales y dividido en dos grupos, con la finalidad de perfeccionar estos recursos palpables.
3. Los encargados de la municipalidad deben establecer un protocolo respecto a los trámites y entrega oportuna de productos observables al usuario porque esto mejorará la satisfacción del usuario y se llevarán una buena imagen del gestor de la mejora que tiene su representación en el alcalde. Como parte de este protocolo se debe, en primer lugar, establecer cronogramas de ejecución según cada trámite a realizarse en esta municipalidad; posteriormente, debe ser informado a los trabajadores para que ellos mismos puedan brindar los informes correspondientes y

cumplan con estos cronogramas. Finalmente, se debe difundir este cronograma en el portal web de este organismo y sus respectivas redes sociales para tener mayor acercamiento con su población.

4. El área de relaciones públicas debe generar capacitaciones periódicas a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Tambo para generen una mejor empatía con los usuarios a quienes atienden. Entre las capacitaciones a realizar debería establecerse maneras de tratar a los usuarios quienes pueden llegar desorientados, ofuscados, preguntones, renuentes o de algún otro tipo. Otra de las capacitaciones o talleres que podrían ser realizadas son de integración entre las diversas áreas para que los mismos trabajadores se conozcan y mejore las relaciones laborales. Asimismo, se puede plantear talleres de buen clima organizacional. Otra de las ideas a ser desarrolladas sería un concurso sobre un posible slogan que podría tener la institución, en el que, luego de la fecha límite, los mismos trabajadores voten por su preferido; y al ganador se le daría un premio significativo como dos días de descanso adicional en un mes específico.
5. El área de recursos humanos conjuntamente con la de relaciones públicas deben diseñar el perfil de los colaboradores o empleados que serán contratados o designados al área de atención al usuario para la optimización de sus funciones. Asimismo, deben plantear los roles que desempeñarán al interior de la municipalidad. Luego de la contratación, esta área debe brindar un taller de inducción a los nuevos trabajadores a fin de que reconozcan cada área así como sus respectivas labores y puedan identificar a la oficina que requieran acercarse para cubrir una necesidad específica según sea el caso.



## FUENTES DE INFORMACIÓN

Álvarez, D. y Rivera, TA. (2019) *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018* (tesis de licenciatura) UTP – Perú.

<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2303>

Chung, E., García, V., Rupailla, C., & Seminario, E. (2017, April 17). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (tesis de licenciatura) UPC– Perú.

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chung\\_ge.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chung_ge.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Di Ciano, J. (2013) *Satisfacción del cliente del servicio de licencias de conducir de la Municipalidad de La Plata*. Universidad Nacional de La Plata

Duque, E. y Diosa, Y. (2016). *Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio. Una mirada desde la educación superior. Suma de Negocios, Volume 5, Issue 12, 2014, Pages 180-191,*  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700400#!>

Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. 7ma edición. Cengage Learning. México.

Fuentes, M. (2014). *Diimensiones del Modelo SERVQUAL*. (Tesis de maestría) Universidad de Bogotá. Colombia

González, B. y Valverde, M. (2015) *Contrastar las expectativas que tienen los usuarios y los directores de departamentos respecto a la atención entregada en la Municipalidad de Ñiquén*. (Tesis de licenciatura) Universidad del Bío-Bío Facultad de ciencias empresariales. Chile <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/49805>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2015). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. Editorial McGraw Hill

Horovitz, J. (2012) *La satisfacción total del cliente*. México Ed. Folio

Huamán, M. (2017) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman\\_br.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman_br.pdf?sequence=1)

IPSOS (2016). *Perú 2017, de la informalidad a la modernidad*. [https://www.ipsos.com/sites/default/files/2017-02/Ipsos\\_Flair\\_Peru\\_0.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/2017-02/Ipsos_Flair_Peru_0.pdf)

Legal y tributario (2015). *CCL lanzó la campaña “Perú sin obstáculos” para denunciar trabas burocráticas*. <https://blogs.deperu.com/legal-y-tributario/ccl-lanzo-la-campana-peru-sin-obstaculos-para-denunciar-trabas-burocraticas/>

Lovelock, C. (2014) “Marketing de servicios” México. Ed. Prentice Hall.

Miranda, R. (2018) *Del Perú su marketing*. Editorial San Marcos. Perú

Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Peña, Antón y Chávez (2019). *Comunicación Rentable*. Editorial Peñalva. Perú

Rendón, M., Villasís, M. y Miranda, M. (2016), *Estadística descriptiva*. Revista Alergia México. Recuperado de <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/230/387>

Requena, M. y Serrano, G. (2017) *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y autopercepción de empresas de captación de talentos* (tesis de licenciatura). Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>

## **ANEXOS**

### **INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- Título de la Investigación: CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO, HUANCAYO, 2021.
- Apellidos y Nombres del experto : Antón Llanos, Juan Carlos (DNI: 43494217)
- Grado Académico : Doctor y Magister en Administración.
- Institución en la que trabaja el experto : UTP
- Cargo que desempeña : Docente.
- Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario de variable Independiente.
- Autor de instrumento : Julio César Roncal Madge

### • ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)  
EXCELENTE(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición organizacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e interferencia en función a los problemas y objetivos dela investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
	<b>SUB TOTAL</b>					<b>50</b>
	<b>TOTAL</b>					<b>50</b>

II. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Es válido para su aplicación.

III. **PROMEDIO DE VALIDACIÓN:** 5.0 Excelente.

Lima, enero de 2021



-----  
FIRMA DEL EXPERTO

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- Título de la Investigación: CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO, HUANCAYO, 2021.
- Apellidos y Nombres del experto : Antón Llanos, Juan Carlos (DNI: 43494217)
- Grado Académico : Doctor y Magister en Administración.
- Institución en la que trabaja el experto : UTP
- Cargo que desempeña : Docente.
- Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario de variable dependiente.
- Autor de instrumento : Julio César Roncal Madge

### • ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición organizacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e interferencia en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
	<b>SUB TOTAL</b>					<b>50</b>
	<b>TOTAL</b>					<b>50</b>

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 5.0 Excelente.

Lima, enero de 2021



-----  
FIRMA DEL EXPERTO

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- Título de la Investigación: CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO, HUANCAYO, 2021.
- Apellidos y Nombres del experto : Pintado Córdova, Luis Alberto (DNI: 06716032)
- Grado Académico : Magister en Administración.
- Institución en la que trabaja el experto : UNFV
- Cargo que desempeña : Docente.
- Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario de variable Independiente.
- Autor de instrumento : Julio César Roncal Madge

### • ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con leguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición organizacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e interferencia en función a los problemas y objetivos dela investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
	<b>SUB TOTAL</b>					<b>48</b>
	<b>TOTAL</b>					<b>48</b>

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente.

Lima, enero de 2021



-----  
FIRMA DEL EXPERTO

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- Título de la Investigación: CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO, HUANCAYO, 2021.
- Apellidos y Nombres del experto : Pintado Córdova, Luis Alberto (DNI: 06716032)
- Grado Académico : Magister en Administración.
- Institución en la que trabaja el experto : UNFV
- Cargo que desempeña : Docente.
- Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario de variable dependiente.
- Autor de instrumento : Julio César Roncal Madge

### • ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con leguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición organizacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e interferencia en función a los problemas y objetivos dela investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
	<b>SUB TOTAL</b>					<b>50</b>
	<b>TOTAL</b>					<b>50</b>

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 5.0 Excelente.

Lima, enero de 2021

  
 -----  
 FIRMA DEL EXPERTO



## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- Título de la Investigación: CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO, HUANCAYO, 2021.
- Apellidos y Nombres del experto : Antón De Los Santos, Marco Antonio (DNI: 09932234)
- Grado Académico : Doctor y Magister en Administración.
- Institución en la que trabaja el experto : UNFV
- Cargo que desempeña : Docente.
- Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario de variable Independiente.
- Autor de instrumento : Julio César Roncal Madge

### • ASPECTOS DE VALIDACIÓN

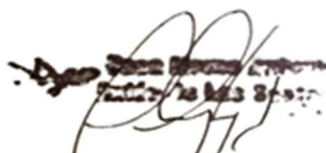
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con leguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición organizacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e interferencia en función a los problemas y objetivos dela investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
	<b>SUB TOTAL</b>					<b>50</b>
	<b>TOTAL</b>					<b>50</b>

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 5.0 Excelente.

Lima, enero de 2021



-----  
FIRMA DEL EXPERTO

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- Título de la Investigación: CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO, HUANCAYO, 2021.
- Apellidos y Nombres del experto : Antón De Los Santos, Marco Antonio (DNI: 09932234)
- Grado Académico : Doctor y Magister en Administración.
- Institución en la que trabaja el experto : UNFV
- Cargo que desempeña : Docente.
- Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario de variable dependiente.
- Autor de instrumento : Julio César Roncal Madge

### • ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición organizacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e interferencia en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
	<b>SUB TOTAL</b>					<b>50</b>
	<b>TOTAL</b>					<b>50</b>

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente.

Lima, enero de 2021

-----  
FIRMA DEL EXPERTO