

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**UNIVERSIDAD PERUANA  
DEL CENTRO**

“Ex Umbra In Solem”



**UPeCEN**

## **TESIS**

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN  
LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL Y  
MEDIO AMBIENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
LOCROJA, PROVINCIA DE CHURCAMPÁ, REGIÓN  
HUANCAVELICA”**

**Para obtener el título profesional de  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Presentado por la Bachiller:  
MARY LUZ MOLINA CARDENAS**

**ASESORES:**

**Lic. Sauri Yesenia Rincón Calvo  
Dr. José Luis León Untiveros**

**HUANCAYO - PERÚ 2022**

**ASESORES DE TESIS**

---

**LIC. SAURI YESENIA RINCÓN CALVO**

---

**DR. JOSE LUIS LEÓN UNTIVEROS**

**DEDICATORIA:**

A nuestro Creador por derramar sus bendiciones en cada momento de mi vida.

A mis padres Carlos Benito Molina Leyva y Elich Lourdes Cardenas Retamozo, con profundo cariño y eterna gratitud, siempre me apoyaron incondicionalmente y me forjaron a ser lo que soy.

A mis familiares que han sido un ejemplo de lucha para alcanzar mis metas.

**AGRADECIMIENTO:**

A nuestra casa de estudios que impartió a través de sus docentes y estudiantes los conocimientos fundamentales para crecer profesionalmente.

Doy gracias por la colaboración y apoyo de muchas personas, entre ellas de forma especial quiero agradecer a mi asesora Lic. Sauri Rincón Calvo y a mi asesor José Luis León Untiveros, por compartir su sabiduría.

A la Municipalidad Distrital de Llocroja, en especial a la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente, por permitirme desarrollar la investigación y brindarme todas las facilidades, para así obtener el grado de licenciada en administración.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA:.....	ii
AGRADECIMIENTO:.....	iii
RESUMEN .....	xi
SUMMARY .....	xii
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA .....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	4
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	5
1.4. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	6
1.5. OBJETIVOS .....	7
1.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.6. HIPÓTESIS .....	8
1.6.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	8
1.6.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	9
1.6.3. HIPÓTESIS NULA.....	10
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO .....	11
2.1. MARCO FILOSÓFICO O EPISTEMOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	11
2.2. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN .....	11
2.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	11
2.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	14
2.2.3. ANTECEDENTES LOCALES .....	17
2.3. BASES TEÓRICAS .....	20
2.3.1. CALIDAD DE SERVICIO (VARIABLE 1).....	20
2.3.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO (VARIABLE 2).....	34
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	39
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	39
3.1.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	39
3.2. POBLACIÓN DE ESTUDIO .....	40
3.3. TAMAÑO DE MUESTRA .....	40
3.4. DESARROLLO DE TEMA Y/O TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	41

	v
3.4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	41
3.4.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ....	42
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	43
4.1. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	43
4.1.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	43
4.1.2. INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	43
4.1.3. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO. ....	49
4.1.4. FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....	49
4.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS.....	101
4.2.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL .....	102
4.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1.....	103
4.2.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2.....	104
4.2.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3.....	105
4.2.5. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO 4.....	105
4.2.6. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO 5.....	106
4.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	107
CONCLUSIONES.....	110
RECOMENDACIONES .....	111
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	112
ANEXOS .....	117

## LISTA DE CUADROS

Tabla 1. Determinar la confiabilidad de la variable independiente.....	43
Tabla 2. Determinar la confiabilidad de la variable dependiente. ....	46
Tabla 3. confiabilidad del instrumento.....	49
Tabla 4. Estadística de fiabilidad de calidad de servicio.....	49
Tabla 5. Estadística de fiabilidad de satisfacción de los usuarios. ....	49
Tabla 6. Calidad de Servicio.....	50
Tabla 7. Satisfacción de los Usuarios.....	51
Tabla 8. Dimensión 1, Elementos Tangibles. ....	52
Tabla 9. Dimensión 2, Fiabilidad. ....	53
Tabla 10. Dimensión 3, Capacidad de Respuesta. ....	54
Tabla 11. Dimensión 4, Seguridad. ....	55
Tabla 12. Dimensión 5, Empatía. ....	56
Tabla 13. Resultado de la pregunta N° 1, de la Dimensión = Elementos Tangibles.....	57
Tabla 14. Resultado de la pregunta N° 2, de la Dimensión = Elementos Tangibles.....	58
Tabla 15. Resultado de la pregunta N° 3. de la Dimensión = Elementos Tangibles.....	59
Tabla 16. Resultados de la pregunta N° 4, de la Dimensión = Elementos Tangibles.....	60
Tabla 17. Resultado de la pregunta N° 5, de la Dimensión = Fiabilidad.....	61
Tabla 18. Resultado de la pregunta N° 6, de la Dimensión = Fiabilidad.....	62
Tabla 19. Resultados de la pregunta N° 7, de la Dimensión = Fiabilidad.....	63
Tabla 20. Resultado de la pregunta N° 8, de la Dimensión = Fiabilidad.....	64
Tabla 21. Resultado de la pregunta N° 9, de la Dimensión = Fiabilidad.....	65
Tabla 22. Resultado de la pregunta N° 10, de la Dimensión = Capacidad de Respuesta. ....	66
Tabla 23. Resultado de la pregunta N° 11, de la Dimensión = Capacidad de Respuesta. ....	67
Tabla 24. Resultado de la pregunta N° 12, de la Dimensión = Capacidad de Respuesta. ....	68
Tabla 25. Resultado de la pregunta N° 13, de la Dimensión = Capacidad de Respuesta. ....	69
Tabla 26. Resultado de la pregunta N° 14. de la Dimensión = Seguridad Capacidad de Respuesta. ....	70
Tabla 27. Resultado de la pregunta N° 15, de la Dimensión = Seguridad.....	71
Tabla 28. Resultado de la pregunta N° 16, de la Dimensión = Seguridad.....	72
Tabla 29. Resultado de la pregunta N° 17, de la Dimensión = Seguridad.....	73
Tabla 30. Resultado de la pregunta N° 18, de la Dimensión = Seguridad.....	74

Tabla 31. Resultado de la pregunta N° 19, de la Dimensión = Empatía.....	75
Tabla 32. Resultado de la pregunta N° 20, de la Dimensión = Empatía.....	76
Tabla 33. Resultado de la pregunta N° 21, de la Dimensión = Empatía.....	77
Tabla 34. Resultado de la pregunta N° 22, de la Dimensión = Empatía.....	78
Tabla 35. Resultado de la pregunta N° 1, de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida .....	79
Tabla 36. Resultado de la pregunta N° 2, de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida .....	80
Tabla 37. Resultado de la pregunta N° 3, de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida .....	81
Tabla 38. Resultado de la pregunta N°4, de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida. ....	82
Tabla 39. Resultado de la pregunta N° 5, de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida .....	83
Tabla 40. Resultado de la pregunta N° 6, de la Dimensión = Calidad Técnica Percibida. ....	84
Tabla 41. Resultado de la pregunta N° 7, de la Dimensión = Calidad Técnica Percibida. ....	85
Tabla 42. Resultado de la pregunta N° 8, de la Dimensión = Calidad Técnica Percibida. ....	86
Tabla 43. Resultado de la pregunta N° 9, de la Dimensión = Calidad Técnica Percibida. ....	87
Tabla 44. Resultado de la pregunta N° 10, de la Dimensión = Confianza en el Servicio.....	88
Tabla 45. Resultado de la pregunta N° 11, de la Dimensión = Confianza en el Servicio.....	89
Tabla 46. Resultado de la pregunta N° 12, de la Dimensión = Confianza en el Servicio.....	90
Tabla 47. Resultado de la pregunta N° 13, de la Dimensión = Confianza en el Servicio.....	91
Tabla 48. Resultado de la pregunta N° 14, de la Dimensión = Valor Percibido	92
Tabla 49. Resultado de la pregunta N° 15, de la Dimensión = Valor Percibido	93
Tabla 50. Resultado de la pregunta N° 16, de la Dimensión = Valor Percibido. ....	94
Tabla 51. Resultado de la pregunta N° 17, de la Dimensión = Valor Percibido. ....	95
Tabla 52. Resultado de la pregunta N° 19, de la Dimensión = Expectativas....	96
Tabla 53. Resultado de la pregunta N° 19, de la Dimensión = Expectativas....	97
Tabla 54. Resultado de la pregunta N° 20, de la Dimensión = Expectativas....	98
Tabla 55. Resultado de la pregunta N° 21, de la Dimensión = Expectativas....	99
Tabla 56. Resultado de la pregunta N° 22, de la Dimensión = Expectativas..	100
Tabla 57. Analisis de datos en el SPSS-STADISTICS-25.....	101



Tabla 58. Analisis de confiabilidad de muestra .....	102
Tabla 59. Correlación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios .....	103
Tabla 60. Correlación de la Dimensión Elementos Tangibles y la satisfacción de los usuarios. ....	103
Tabla 61. Correlación de la Dimensión Fiabilidad y la Satisfacción de los Usuarios .....	104
Tabla 62. Correlación de la Dimensión Capacidad de Respuesta y la Satisfacción de los Usuarios .....	105
Tabla 63. Correlación de la Dimensión Seguridad y la satisfacción de los Usuarios .....	106
Tabla 64. Correlación de la Dimensión Empatía y la Satisfacción de los Usuarios .....	106

## LISTA DE FIGURAS

Grafico 1. Calidad de Servicio.....	50
Grafico 2. Satisfacción de los Usuarios.....	51
Grafico 3. Dimensión 1, Elementos Tangibles.....	52
Grafico 4. Dimensión 2, Fiabilidad.....	53
Grafico 5. Dimensión 3, Capacidad de Respuesta.....	54
Grafico 6. Dimensión 4, Seguridad.....	55
Grafico 7. Dimensión 5, Empatía.....	56
Grafico 8. Resultado de la pregunta N° 1, de la Dimensión = Elementos Tangibles.....	57
Grafico 9. Resultado de la pregunta N° 2, de la Dimensión = Elementos Tangibles.....	58
Grafico 10. Resultados de la pregunta N° 3, de la Dimensión = Elementos Tangibles.....	59
Grafico 11. Resultados de la pregunta N° 4, de la Dimensión = Elementos Tangibles.....	60
Grafico 12. Resultado de la pregunta N° 5, de la Dimensión = Fiabilidad.....	61
Grafico 13. Resultado de la pregunta N° 6, de la Dimensión = Fiabilidad.....	62
Grafico 14. Resultado de la pregunta N° 7, de la Dimensión = Fiabilidad.....	63
Grafico 15. Resultado de la pregunta N° 8, de la Dimensión = Fiabilidad.....	64
Grafico 16. Resultado de la pregunta N° 9, de la Dimensión = Fiabilidad.....	65
Grafico 17. Resultado de la pregunta N° 10, de la Dimensión = Capacidad de Respuesta.....	66
Grafico 18. Resultado de la pregunta N° 11, de la Dimensión = Capacidad de Respuesta.....	67
Grafico 19. Resultado de la pregunta N° 12, de la Dimensión = Capacidad de Respuesta.....	68
Grafico 20. Resultado de la pregunta N° 13, de la Dimensión = Capacidad de Respuesta.....	69
Grafico 21. Resultado de la pregunta N° 14, de la Dimensión = Seguridad Capacidad de Respuesta.....	70
Grafico 22. Resultado de la pregunta N° 15, de la Dimensión = Seguridad.....	71
Grafico 23. Resultados de la pregunta N° 16, de la Dimensión = Seguridad ...	72
Grafico 24. Resultado de la pregunta N° 17, de la Dimensión = Seguridad.....	73
Grafico 25. Resultado de la pregunta N° 18, de la Dimensión = Seguridad.....	74
Grafico 26. Resultado de la pregunta N° 19, de la Dimensión = Empatía.....	75
Grafico 27. Resultado de la pregunta N° 20, de la Dimensión = Empatía.....	76
Grafico 28. Resultado de la pregunta N° 21, de la Dimensión = Empatía.....	77
Grafico 29. Resultado de la pregunta N° 22, de la Dimensión = Empatía.....	78
Grafico 30. Resultados de la pregunta N° 1. de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida.....	79

Grafico 31. Resultado de la pregunta N° 2, de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida.....	80
Grafico 32. Resultado de la pregunta N° 3, de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida.....	81
Grafico 33. Resultado de la pregunta N° 4, de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida.....	82
Grafico 34. Resultado de la pregunta N° 5, de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida.....	83
Grafico 35. Resultado de la pregunta N° 6. de la Dimensión = Calidad Técnica Percibida.....	84
Grafico 36. Resultado de la pregunta N° 7, de la Dimensión = Calidad Técnica Percibida.....	85
Grafico 37. Resultado de la pregunta N° 8, de la Dimensión = Calidad Técnica Percibida.....	86
Grafico 38. Resultado de la pregunta N° 9, de la Dimensión = Calidad Técnica Percibida.....	87
Grafico 39. Resultados de la pregunta N° 10, de la Dimensión = Confianza en el Servicio.....	88
Grafico 40. Resultado de la pregunta N° 11. de la Dimensión = Confianza en el Servicio.....	89
Grafico 41. Resultado de la pregunta N° 12, de la Dimensión = Confianza en el Servicio.....	90
Grafico 42. Resultado de la pregunta N° 13, de la Dimensión = Confianza en el Servicio.....	91
Gráficos 43. Resultado de la pregunta N° 14, de la Dimensión = Valor Percibido.....	92
Grafico 44. Resultado de la pregunta N° 15, de la Dimensión = Valor Percibido.....	93
Grafico 45. Resultado de la pregunta N° 16. de la Dimensión = Valor Percibido.....	94
Grafico 46. Resultado de la pregunta N° 17, de la Dimensión = Valor Percibido.....	95
Grafico 47. Resultados de la pregunta N° 18, de la Dimensión = Expectativas.....	96
Grafico 48. Resultado de la pregunta N° 19, de la Dimensión = Expectativas.	97
Grafico 49. Resultado de la pregunta N° 20, de la Dimensión = Expectativas.	98
Grafico 50. Resultado de la pregunta N° 21, de la Dimensión = Expectativas.	99
Grafico 51. Resultado de la pregunta N° 22, de la Dimensión = Expectativas.....	100

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo determinar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021. Se realizó la investigación en la Sub Gerencia porque hay mayor concurrencia de usuarios en vista que cuenta con más 10 oficinas por atender.

El estudio de investigación es de Enfoque Cuantitativo, de tipo descriptivo, no experimental, de cortes transeccional correlacional para hallar la muestra se aplicó la fórmula poblaciones finitas, llegando a una conclusión que el tamaño de muestra es de 178 usuarios con una base de población de 330 usuarios que concurren a la Municipalidad distrital de Locroja, para el procesamiento de datos se realizó con el programa Microsoft Excel y en el programa estadístico SPSS-Versión 25, El instrumento del cuestionario de la variable calidad de servicio es de 22 ítems y de la Satisfacción de usuario es de igual forma de 22 ítem. La encuesta se realizó en el mes de octubre del año en curso.

De acuerdo a los análisis e interpretaciones de los resultados se llegó a una conclusión que, si Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021, donde se obtuvo el valor significancia bilateral de 0.000 que es menor de 0.05 y grado de Correlación de Pearson es altamente confiable por que arroja un resultado de ambas variables de 0.814, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, satisfacción de los Usuarios, Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

## SUMMARY

The objective of this research project is to determine the quality of service and its relationship with user satisfaction in the Sub-Management of Economic, Social and Environmental Development of the District Municipality of Locroja, Province of Churcampa, Huancavelica Region, 2021. The investigation was carried out in the Sub Management because there is a greater concurrence of users in view of the fact that it has more than 10 offices to attend.

The research study is of a Quantitative Approach, descriptive, non-experimental, with correlational transectional cuts, likewise to find the sample, the finite population formula was applied, reaching a conclusión that the sample size is 178 users with a base population of 330 users who attend the district Municipality of Locroja, data processing was carried out with the Microsoft Excel program and the statistical program SPSS-Version 25, The instrument of the questionnaire of the variable quality of service is 22 items and User Satisfaction is likewise 22 items. The survey was conducted in October of the current year.

According to the analysis and interpretations of the results, a conclusion was reached that, if there is a direct relationship between the quality of the service and the satisfaction of the users in the Sub-Management of Economic, Social and Environmental Development of the District Municipality of Locroja , Churcampa Province, Huancavelica Region, 2021, where the bilateral significance value of 0.000 was obtained, which is less than 0.05 and Pearson's degree of Correlation is highly reliable because it yields a result of both variables of 0.814, therefore, it is rejected the null hypothesis.

**Keywords:** Quality of service, User satisfaction, Tangibles Elements, Reliability, Responsiveness, Security and Empathy.

## **CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN**

El proyecto de investigación, lleva como título “calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021”, la investigación tiene como finalidad mejorar o superar las expectativas frente a la calidad de servicio que brinda la Sub Gerencia. Para así alcanzar la satisfacción de los usuarios que concurren consecuentemente a la Municipalidad distrital de Locroja.

El objetivo principal de la investigación es “determinar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021” y los objetivos específicos son “determinar la relación que existe entre las cinco dimensiones y la satisfacción de usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021”.

Para el desarrollo del proyecto de investigación se elaboró un cuestionario de la variable calidad de servicio de 22 ítems y de la Satisfacción de usuario es de igual forma de 22 ítems. Según el modelo de SERVQUAL. Así sucesivamente el proyecto de investigación se encuentra estructurada por 4 capítulos, que contienen la siguiente información:

**CAPÍTULO I:** en este capítulo se encuentra, la introducción, situación problemática, formulación del problema, justificación teórica, justificación práctica, objetivos, hipótesis.

**CAPÍTULO II:** en este capítulo se ve el marco teórico, el cual contiene antecedentes de la investigación internacional, nacional, local, bases teóricas,

**CAPITULO III:** corresponde a la metodología, tipo y diseño de investigación, población de estudio, tamaño de muestra, desarrollo de tema y/o técnica de recolección de datos.

**CAPITULO IV:** en este capítulo se encuentra los análisis, interpretación y discusión de resultados, prueba de hipótesis y presentación de resultados. Así sucesivamente culmina con la conclusión, recomendación, referencias bibliográficas y anexos.

## 1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En el mundo globalizado, competitivo y cambiante que vivimos, muchas Municipalidades tanto Gobierno Regional y Local, descuidan la buena calidad de servicio a los usuarios, pese que es exigencia constitucional de acuerdo a la (Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, Artículo IV y la Constitución Política del Artículo 195°); donde precisa que Los gobiernos locales promueven el desarrollo integral y la economía local y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo.

Entonces de acuerdo a los análisis tomados, la Municipalidad distrital de Locroja, es una institución pública que brinda diferentes servicios a la población, a consecuencia de ello mi persona tiene el interés de realizar la investigación para determinar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja,

Frente a esta investigación vimos y recogimos información por parte de la población, que en la Municipalidad no tienen funcionarios con capacidad de vocación de servicio al público y tampoco cuentan capacidad intelectual para poder brindar una buena calidad de servicio, frente a esta debilidad los funcionarios no atienden los documentos solicitados en su debido momento, sus inquietudes y preguntas no son absueltas con claridad. también se pudo observar que la Municipalidad carece de una buena organización y distribución de personal de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones. También se observó que los equipos de cómputo, tanto impresora, computadoras, laptop, se encuentra en un estado de déficit, esto genera malestares tanto a los funcionarios y usuarios.



Para poder solucionar la situación problemática se tiene que reorganizar al personal de acuerdo al Manual de Perfil de Puestos (MPP) y el Reglamento de Organización de Funciones (ROF), para así contratar funcionarios con capacidad intelectual y generar credibilidad, seguridad y confianza a los usuarios que concurren en la Municipalidad. De mismo en el Presupuesto Institucional Anual (PIA) se debe incorporar la adquisición de nuevos equipos de cómputo, para brindar información clara y precisa en el momento que lo requieran los usuarios, la información brindada debe estar sin errores, sin falla, sin lentitud.

La investigación se realizará a base de información teórico y metodológico (encuesta), para conocer y concretar ¿qué calidad de servicio brinda la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja?, cuyos resultados servirán como indicadores a ser tomados, para tomar nuevas decisiones en mejora de la calidad de gestión municipal, también nos permitirá generar nuevas estrategias para fortalecer la gestión.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

La investigación realizada responde a la siguiente problemática:

¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- a) ¿De qué manera los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de

Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021?.

- b) ¿De qué manera la fiabilidad se relacionan con la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021?.
- c) ¿De qué manera la capacidad de respuesta se relacionan con la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021?.
- d) ¿De qué manera la seguridad se relacionan con la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021?.
- e) ¿De qué manera la empatía del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021?.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Méndez C. (2012). Las razones del estudio son argumentar el deseo de verificar, rechazar o aportar aspectos teóricos, contrastar resultados o desarrollar epistemología del conocimiento, provocando el debate

académico y la relación sobre conocimientos existentes. (Pág. 93, 4ta. Edición).

Vargas, Aldana (2014), la calidad de servicio, es la capacidad de dar respuesta a las necesidades y expectativas diseñadas para construir procesos que conduzcan a incrementar la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de quien lo requiera (Tercera Edición. Pag.84).

Con el presente proyecto de investigación se desea investigar y conocer cuan eficiente son los funcionarios y trabajadores de la municipalidad y que capacidad de vocación de servicio tienen frente a al tema de calidad de servicio, satisfacción de los usuarios y del modelo SERVQUAL, (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

La finalidad de la investigación es contrastar si hay relación directa entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, en respecto de las variables fijadas es según el modelo SERVQUAL, Frente a ello se determinó que si existe relación directa, porque se obtuvo el valor de significancia de 0.000 que es menor de 0.05 y el grado de correlación de Pearson es altamente confiables porque tiene un resultado de 0.814.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

El proyecto de investigación realizada será en bienestar de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque le permitirá conocer el grado de satisfacción de los usuarios, frente a los resultados obtenidos, el Jefe Superior tomará decisiones y acciones correctivas para mejorar y brindar un servicio de calidad esperado por parte de los usuarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja.

El proyecto de investigación se realizó en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente, ya que tiene mayor acogimiento de usuarios, la investigación cumplirá el rol de determinar cuan eficiente son los funcionarios en brindar calidad de servicio y cuál es su relación con la satisfacción de los usuarios, en respuesta de lo obtenido el Sub Gerente tendrá la responsabilidad de corregir algunas debilidades y a lo posterior conducir y apoyar a las unidades que están a su cargo, Área Técnica Municipal, Registro Civil, Programas Sociales (ULE, Vaso de Leche, Pensión 65, Juntos, Padrón Nominal), Seguridad Ciudadana, DEMUNA, OMAPED, Limpieza Pública y Medio Ambiente, para incrementar el nivel de satisfacción que esperan

## **1.5. OBJETIVOS**

Esta investigación busca llegar a establecer si existe relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.

### **1.5.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021?.

### **1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.

- b) Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.
- c) Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.
- d) Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.
- e) Determinar la relación que existe entre la empatía del personal y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.

## **1.6. HIPÓTESIS**

### **1.6.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital

de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica,2021.

### **1.6.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- a) Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica,202.
- b) Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica,2021.
- c) Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica,2021.
- d) Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica,2021.
- e) Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de

Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.

### **1.6.3. HIPÓTESIS NULA**

H0. No existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.

## **CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. MARCO FILOSÓFICO O EPISTEMOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación, surge por la necesidad de profundizar más el conocimiento sobre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, frente a las dimensiones propuestas de la variable independiente (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía) y de las dimensiones de la variable dependiente (calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, confianza en el servicio, valor percibido, expectativas), toda esta investigación le permitirá a la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente, brindar un servicio de calidad cumpliendo con toda las expectativas esperadas.

Los antecedentes de la investigación contienen como mínimo una de las variables, porque le permitirá obtener mayor información y posteriormente procesarlo en la investigación realizada.

### **2.2. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN**

#### **2.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Carabajo, Ocampo, (2021), realizo su investigación titulada “análisis de la calidad en los servicios de hospitalización basado en el modelo ServQual en el hospital “homero castanier cresco” de la ciudad de azogues”, para optar el título de licenciada en hotelería de la universidad de Cuenca-Ecuador, tuvo como objetivo, “analizar la calidad de los servicios de hospitalización que presta el Hospital “Homero Castanier Crespo” de la ciudad de Azogues, basado en la metodología ServQual. La metodología es de diseño no experimental, el diseño de investigación es descriptivo correlacional, la población de estudio fue tomada únicamente del área de hospitalización de 3546 pacientes



hospitalizados, con una muestra de 347 pacientes, se halló la muestra con la formula finita, llegando a una conclusión, que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio que brinda el hospital, siendo el nivel de satisfacción de 4,53/5 superando al de la expectativa con un puntaje de 3,98/5. Así mismo con la aplicación de la encuesta se pudo determinar que la dimensión de seguridad es la que obtuvo mayor porcentaje de percepción con un 4,59/5, en segundo lugar, se encuentra la dimensión de capacidad de respuesta con 4,54/5, en tercer lugar, se encuentra la dimensión de empatía con 4,52/5, en cuarto lugar, se encuentra la dimensión de fiabilidad con 4,51/5 y por último se encuentra la dimensión de elementos tangibles con 4,48/5.

Lucero, P. (2018), realizo su investigación titulada “Medición de la Satisfacción del Servicio de Atención al Cliente (caso: empresas de recreación)”. para obtener el título de licenciada en Administración, en la Universidad Autónoma del Estado de México, tuvo como objetivo “diseñar estrategias que permita la medición de la satisfacción del servicio de atención que le ofrece el cliente en una empresa de recreación”, con el propósito de brindar una calidad de servicio a sus clientes, logrando la satisfacción de las necesidades de los usuarios. la investigación es de Método Cuantitativo, de Nivel Recolectora, donde llego a la siguiente conclusión; en respecto a la pregunta 12 ¿fue Profesional?, la investigación arrojo que de un 100% de personas encuestadas, que el 44 % es regularmente, el 36 % es excelente y el 20% malo. Entonces el servicio de atención al cliente tiene resultados a favor. Así sucesivamente en las diferentes preguntas que fue plasmada en la tesis en mención.

Prado, C.(2019), realizo su investigación titulada “ vinculación de dimensiones de clima organizacional con la satisfacción usuaria en el sector público”, para optar el título de Pos Grado en Economía y Negocios en la Universidad de Chile, tuvo como

objetivo, “Indagar en la relación entre las prácticas de gestión de personas, evaluadas en clima organizacional y la satisfacción usuario en los servicios de la Administración Central del Estado”, La metodología de la investigación es Descriptivo Exploratorio de tipo Correlacional, de diseño Cros-Seccional, la muestra está constituida por 193 usuarios, llegando a una conclusión, en respecto a la tabla 1, arrojo una correlación media entre clima promedio y satisfacción de ( $r=0.33$ ) a nivel general. De lo cual en las dimensiones específicas sobresalen que la relación entre áreas arrojo un resultado de ( $r=0.62\sim 0.40$ ) y la satisfacción e identificación arrojo un resultado de ( $r=0.63\sim 0.54$ ). así sucesivamente en la dimensión de conducta de supervisión se mueve en rango medio ( $r=0.45\sim 0,26$ ) y en el liderazgo arrojo un resultado de ( $r=0.17$ ).

Jiménez, A. (2018), realizó su investigación titulada “calidad de servicio en cajas de los bancos múltiples de la ciudad de la Paz”, para optar el título de Licenciado de Administración, en la facultad de Ciencias Económicas y Finanzas de la Universidad Mayor de San Andrés-la Paz –Bolivia, tuvo como objetivo, “Determinar el grado en el cual las expectativas y las percepciones de los usuarios están siendo satisfechas, con relación al servicio ofrecido en cajas en las agencias centrales de los bancos múltiples”, la metodología de investigación es Descriptiva, de enfoque cualitativo, de diseño no experimental, la muestra es de 384 usuarios de una población de 532.850, para medir la calidad de servicio se utilizó el modelo SERVQUAL, como resultado de la investigación arrojo un 68.12 usuarios no se encuentran plenamente satisfechos con el servicio recibido por parte del personal del banco, así sucesivamente con la dimensión fiabilidad y tangibilidad arrojo un resultado de 4.88 usuarios satisfechos con el servicio recibido. Entonces quiere decir que tiene que realizar una reorganización con todos los trabajadores para poder cambiar los resultados.

## 2.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Saavedra, J. (2019), elaboro una tesis titulada "Propuesta de un modelo de calidad de servicio para mejorar la calidad de la atención en la Municipalidad distrital de Moro" para optar el título profesional de Ingenieros de Sistemas e Informática, en la Universidad Nacional del Santa, Chimbote, Perú, el presente investigación tiene como objetivo "Desarrollar una propuesta de Modelo de Calidad de Servicio para lograr Mejorar la Calidad de la Atención en la Municipalidad Distrital de Moro", la investigación es de Tipo Descriptiva de Diseño no Experimental, la muestra se halló con una base de 184 usuarios, llegando a una conclusión frente a las siguientes preguntas ¿el empleado de ventanilla resuelve mis necesidades correctamente? La tabla 4, que el 7.61 % está en muy desacuerdo, el 37.50 % están en algo de acuerdo, el 7.07 % no está ni de acuerdo ni desacuerdo, el 40.76 % está en algo de acuerdo y el 7.07 % está muy de acuerdo, así sucesivamente en la pregunta 4 del grafico 7 menciona si ¿El empleado de ventanilla me genera confianza? se observa que el 4.35% está en muy en desacuerdo, el 17.39% está en algo de acuerdo, el 10.87% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 54.35% está en algo de acuerdo y el 13.04% está muy de acuerdo. Entonces quiere decir que se tiene que trabajar más a profundidad en la ética profesional sobre todo en las dimensiones de la calidad de servicio, para así generar confianza, amabilidad, respeto y buena expectativa ante la Municipalidad de Moro.

Fernández, G. (2018), elaboro una tesis titula "calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018" para optar el título profesional de grado académico de maestro en gestión pública en la universidad cesar vallejo, el presente investigación tiene como objetivo "determinar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo social

de la municipalidad provincial de chota,2018”, La metodología es de diseño no experimental, de diseño Descriptivo Correlacional, la muestra está constituida por 50 usuarios que concurren consecuentemente a la Gerencia de Desarrollo, donde llego a una conclusión; que se identificó una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, por lo que el coeficiente de correlación de Pearson con un valor de  $R= 0,937$ , lo cual nos indica que la calidad del servicio se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.

Arrestegui, J.(2020), realizo su investigación titulada “calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre internacional de pasajeros del distrito de La Victoria, 2020”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad de San Martín de Porres-Lima, tuvo como objetivo, “determinar la relación de servicio y la satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre interprovincial de pasajeros del distrito de la Victoria. La metodología de la investigación es de Enfoque Cuantitativo de alcance Descriptivo de diseño Correlacional, tomando como unidad de análisis una muestra de 67 clientes, llegando a una conclusión que la empresa de transporte terrestre interprovincial no logra satisfacer en las expectativas de los clientes en cuanto a los elementos tangibles del servicio, así mismo en la dimensión de la capacidad de respuesta es baja, en la dimensión de seguridad es muy alta porque brinda garantía de calidad de transporte, la empatía del servicio, en este aspecto de dimensión la empresa no satisface las expectativas de los clientes, debido que no brinda una atención personalizada, no tiene horarios de atención convenientes.

Mamani,D.(2019), realizo una investigación titulada, “calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Villa el Salvador-Lima,2019”, para obtener el título de Licenciado en Administración, Universidad Peruana Unión, Lima, tuvo como objetivo, “Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad provincial de Villa El Salvador – Lima, 2019”, donde en los específicos tenemos las 5 dimensiones tales que son (tangibilidad,fiabilidad,capacidad de respuesta, seguridad y empatía), su tipo de investigación es cuantitativa, descriptiva y correlacional, el Diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal, Para hallar la muestra, se utilizó la fórmula poblaciones infinitas, la muestra fue de 384 usuarios, a base de una población de 393,254 habitantes, llegando a una conclusión, que en la tabla 6 arrojó los resultados de la dimensión seguridad, concerniente a la pregunta 2 ¿los empleados cuentan con conocimientos para resolver sus consultas? Cuyo resultado es de 2.90, esto indica que la respuesta está entre el 2 y 3 “siempre o casi siempre”. La empatía está en un resultado de 2.79 y elementos tangibles está dentro de 2.91. quiere decir que se tiene que trabajar un poco más en esta dimensión.

Jorge, S. (2021), realizo su investigación titulada “calidad de servicio en el distrito de nuevo progreso, región san martin-2021”, para optar el bachillerato en Administración, en la Universidad de Huánuco, la investigación tiene como objetivo, “Analizar cómo es el nivel de calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo progreso, Región San Martín – 2021”, La metodología de investigación es de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. La muestra es de 370 ciudadanos, con una base de población de 1000 ciudadanos, según la interpretación de resultados se llegó a la conclusión que el mayor porcentaje de ciudadanos que fueron encuestados se sienten satisfechos y poco satisfechos con el nivel de calidad de servicio

público, entonces quiere decir que la municipalidad brinda un servicio de calidad a la población. Solo falta mejoras en el servicio de agua potable y alcantarillado.

Bernardo, M. (2020), realizó una investigación titulada “ la satisfacción laboral y la calidad de servicio percibida en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo-agencia huanuco,2020”, para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas, en la universidad de Huánuco, tuvo como objetivo “Medir la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio percibida en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo - agencia Huánuco, 2020”, La investigación es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel Descriptivo Correlacional de diseño no experimental de corte transversal; la muestra es de 171 clientes, donde llegó a la conclusión en la tabla N° 1, de la pregunta ¿cuán satisfecho se encuentra con sus habilidades y talentos para desarrollar las actividades de su trabajo?, como resultado arrojó el gráfico que el 54.17 % se encuentran satisfecho, el 20.83 % muy satisfecho, el 16.67 % insatisfecho y el 8.33 % muy insatisfecho, de acuerdo a los resultados arrojados, fiabilidad y capacidad de respuesta se tiene que trabajar un poco más a profundidad para ver los mismos resultados de la pregunta 1.

### **2.2.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Medina,R. (2021), realizó su investigación titulada “ gestión del talento humano y calidad de servicio en el gobierno regional de Ayacucho-2018”, para optar el grado académico de maestro en ciencias empresariales (gestión pública), en la Universidad Nacional de Huancavelica (Escuela de Posgrado), tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la gestión del talento humano con la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018”, la metodología de investigación es aplicada, de tipo

descriptivo correlacional, de diseño no experimental, la población de estudio es de 90 trabajadores, donde arrojo una muestra de 73 trabajadores, llegando a una conclusión que existe una correlación positiva moderada de 0,3333 entre la admisión de personal y los elementos tangibles, así mismo en la dimensión de capacidad de respuesta arroja una correlación positiva media de 0.442. y intermedio de ello la dimensión confiabilidad arrojo un resultado de 0,280. Siendo una correlación positiva mediana por que el nivel de significancia es 0,016 es menor que 0.05.

Casavilca,S. (2020), realizo su investigación titulada “Gestión Estratégica y Calidad de Servicios Educativos en la Institución Educativa 31593.Distrito El Tambo 2020”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-Perú, tuvo como objetivo “Establecer de qué manera la Gestión Estratégica se relaciona con la calidad de servicios educativos en la institución educativa Publica 31593. Distrito El Tambo 2020”, su tipo de investigación es Básica Pura, con nivel de investigación correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, la población de estudio es de 558 pobladores y con una muestra de 67 pobladores, llegando a una conclusión que la variable 1 se relaciona significativamente con la variable 2, traducido que la gestión estratégica se relaciona significativamente con la calidad de servicios educativos en la institución educativa publica 31593. Distrito El Tambo 2020, la correlación Rho Spearman del coeficiente es  $\rho = 0.000$  “correlación positiva perfecta 0.913”, en la organización, análisis e interpretación de resultado las variables arrojo 2.8 para la gestión estratégica y la variable 2 calidad de servicios 2.8, lo cual no superar a la escala 5 excelencia en la entidad educativa I.E. 31593.

Gonzales, J. (2019), realizo su investigación titulada, “servicios municipales y satisfacción ciudadana en el distrito de concepción,

Junín-Perú” para optar el grado académico de; maestro en administración pública y gobierno (gerencia municipal y regional), en la universidad nacional del centro del Perú-Huancayo, (escuela de posgrado de la facultad de ciencias de la administración), tuvo como objetivo, “Determinar de qué manera los servicios municipales se relacionan con la satisfacción ciudadana en el distrito de Concepción, Junín – Perú”, La investigación es de tipo básica, se encuentra en el nivel descriptivo y correlacional. El diseño es no experimental de corte transversal. Los métodos de investigación utilizados fueron: inductivo – deductivo y analítico – sintético. La muestra fue establecida mediante la técnica del muestreo probabilístico específicamente mediante el muestreo aleatorio simple, en consecuencia, se seleccionó una muestra de 370 ciudadanos. Donde se llegó a una conclusión que la prueba t para el coeficiente de correlación de Rho de Spearman y como  $p = 0,000 < 0,01$  (sugerido por el SPSS); se rechazó la hipótesis nula y aceptamos la alterna, es decir que, existe correlación directa y significativa entre los servicios municipales y la satisfacción ciudadana, a un nivel de significancia de  $\alpha = 0,01$ .

Arroyo, Benito, ( 2018), realizo su investigación titulada “la gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la sub gerencia de logística de la municipalidad provincial de Huancavelica, año 2018”, para optar el título de licenciado en administración en la universidad nacional de Huancavelica, tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la sub gerencia de logística de la municipalidad provincial de Huancavelica, año 2018, El tipo de investigación es aplicada, mientras que el nivel de investigación fue descriptivo correlacional, el método de investigación utilizado fue el método científico; y el diseño de investigación no experimental transaccional; la muestra se realizó a 25 trabajadores administrativos de la sub gerencia de logística, para la demostración de la hipótesis se recurrió al uso de



programa estadístico SPSS, en su versión 23, donde se visualizó tras ingreso de los datos del cuestionario, los cuadros de la estadística inferencial, rho de Spearman, donde se llegó a la conclusión que en la tabla 11 de la pregunta ¿el usuario o trabajador de la municipalidad se encuentra satisfecho con la atención que percibe?, el 20 % indican que siempre, el 64 % indican que casi siempre, el 8 % indican que regularmente y 8% indican que algunas veces. así sucesivamente en la tabla 32, se obtuvo un resultado de 0,028 de significancia bilateral entre las variables, llegando a un resultado positivamente alta con un 81.9 %.

## **2.3. BASES TEÓRICAS**

### **2.3.1. CALIDAD DE SERVICIO (VARIABLE 1)**

#### **Definición de Calidad:**

Pascual (2010), elabora un libro de introducción a la “ingeniería de la calidad” en la universidad nacional de lomas de Zamora, donde precisa a la calidad como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad para satisfacer los requisitos del cliente. La Calidad implica que el producto o servicio debe cumplir con las funciones y especificaciones para los que fue diseñado y que deberán ajustarse a lo establecido por los consumidores o clientes del mismo. (Pag.11).

Carro, Gonzales, en su libro de administración de la calidad total, define a la calidad como “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustentan en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o empíricas” (Pag.01).

Rogel.J (2018), indica a la calidad, viene a ser las características de aquel producto y/o servicio que el cliente espera obtener con

un mínimo de errores o defectos. tomando en cuenta la satisfacción del cliente. (Pág. 144).

Vargas, Aldana (2011), lo define a la calidad como satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio en función del valor que ha recibido o percibido ((Segunda edición, Pág. 193).

Vásquez (2007), el termino calidad, es la que debería ser comprendido por los gerentes, administradores y funcionarios de las organizaciones actuales como el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permita así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente con precios razonables. (Pág. 35).

Vásquez (2007), el termino calidad, es la que debería ser comprendido por los gerentes, administradores y funcionarios de las organizaciones actuales como el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permita así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente con precios razonables.

Kotler (2006), define a la calidad como conjunto de características y rasgos definitivos de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades manifestadas (Pág. 147).

La norma ISO 8402 la define como “la totalidad de características de un ente que le confieren la aptitud de satisfacer las necesidades implícitas o explícitas”.

La norma ISO 900:2000, define como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, Ahora bien, cuando la norma habla de características inherentes nos indica que existe algo así como una característica permanente.

No existe calidad sin servicio, ni servicio sin calidad, son dimensiones que siempre están presentes de manera articulada, para el beneficio y satisfacción de las necesidades demandadas por el hombre.

### **Definición de Servicio:**

Kotler, (1995). un servicio es “cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer”

Sopena “nuevo diccionario ilustrado”, acción de servir. Merito que se hace sirviendo al estado o a otra entidad o persona, organización y personal destinado a cuidar interés o satisfacer necesidades del público o alguna entidad. (1980).

Fis-Her (1988), citado por Villalba (2013), Como el conjunto de actividades, beneficios o satisfactorios que se ofrecen para su venta o que se suministra en relación con las ventas (Pág. 56).

Karl Albretech (1994), lo define como conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencia de actos trabados, de duración y localización defina, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tiene un valor económico y por tanto, traen beneficios o satisfacción como factor de diferenciación (Pág. 140).

Vargas. Aldana (2011) El servicio es actividad o proceso producido por el hombre (producto) que soporta un valor de utilidad (resuelve un problema o satisface una necesidad) que puede y suele cambiarse por otros bienes o servicios o por su valor de moneda (Segunda Edición. Pág. 84).

### **Calidad de Servicio:**

Cerezo, (2014), la calidad de servicio es la base de la supervivencia de una empresa, tomando en cuenta componentes tales como la competencia y la existencia de los clientes que suelen ser cada vez más informados. (Pág. 54).

Vargas. Aldana, (2011), Calidad en el servicio, Implica prestar atención a los procesos desde su conceptualización hasta su aseguramiento y garantía, logrando que realmente satisfaga a los usuarios, no solo en sus necesidades, si no en los deseos y expectativas. (Segunda Edición Pág. 87).

Vargas, Aldana (2014), la calidad de servicio, es la capacidad de dar respuesta a las necesidades y expectativas diseñadas para construir procesos que conduzcan a incrementar la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de quien lo requiera (Tercera Edición. Pág. 84).

Según Albrecht (1994) “el tiempo ha cambiado y no vivimos más en una economía de manufactura. A hora vivimos en una economía, la economía de servicios, donde las relaciones están llegando a ser importantes que los productos físicos” (Pág. 57).

Según Riveros (2007). Menciona que, para conseguir una mejor calidad, las entidades deben optimizar su software, hardware y capacitar al personal. El hardware se optimiza a través de aportación de capital para adquirir los equipos, sistemas y

materiales que posibiliten tener la tecnología adecuada. El software se refiere a los procesos en general que puede mejorarse mediante los individuos. Las aptitudes humanas pueden permitir procedimientos innovadores o desarrollarlos, de acuerdo a su nivel de experiencia, destreza e inventiva.

Churchill y Surprenant (1982), citado por Carbajal (2017) La definición de calidad de servicio se relaciona al concepto de percepción y de expectativa, al establecer que la calidad de servicio que se percibe es consecuencia de una evaluación en el cual el cliente compara su experiencia descubierta del servicio con las expectativas que tenía al momento de efectuar su compra y en este sentido, lo que resulta de un proceso de evaluación continuo. (Pág. 26-27).

Ruiz (2001) la describe como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), considera que la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción de los servicios recibido.

Rogel.J. (2018 ) La gestión de calidad, consiste en captar las exigencias de los clientes y analizar la forma de estrategias para no ser absorbidas por las nuevas exigencias del mercado que han adoptado como filosofía satisfacer las necesidades de los clientes, (Pág. 143).

Entonces la calidad de servicio es la satisfacción de las necesidades de los clientes con base a sus requerimientos y llega a superar las expectativas de los clientes.

### **La calidad de servicio en la administración Pública:**

Según el libro de gestión de calidad, (2011), La calidad para la administración pública, es la capacidad de una entidad pública para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos al menor costo posible (Pág. 08).

Según el libro de gestión de calidad y calidad en la administración pública (2011), La calidad de servicio de administración pública, es una línea de gestión y la modernización es una línea instrumental, que sirve de apoyo a la línea de gestión (Pág. 08).

Senlle (1996), conjunto de actividades que ofrecen con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos (Pág.62).

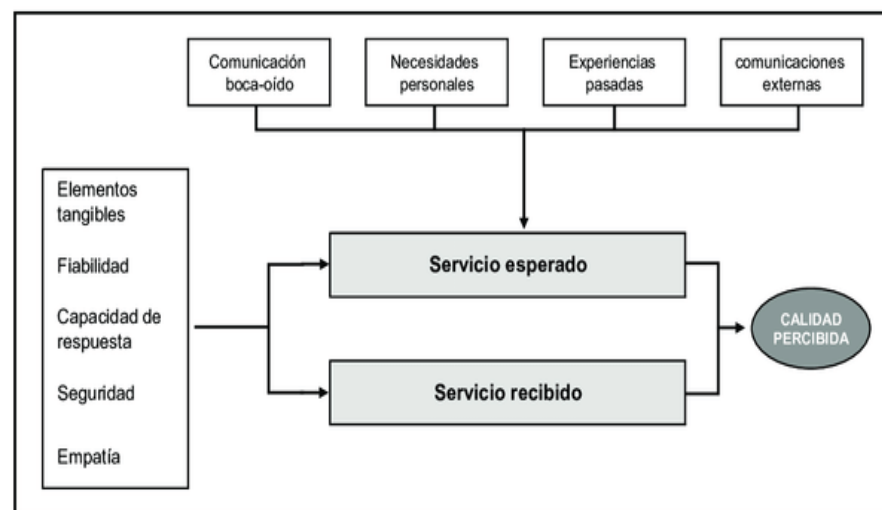
López (2001), la calidad en el ámbito público es prestar servicios que unen los compromisos adquiridos por los políticos con las necesidades de los usuarios y de la comunidad de una manera económica, eficiente y equivalente. (Pág. 121).

Con Resolución SGP N° 006-2019-PCM/SGP, aprobaron la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, esta norma fue modificada con la Resolución SGP N° 007-2019-PCM/SGP, determina que es una herramienta de gestión orientada a la mejora de los bienes y servicios en beneficio a las personas, así mis o está orientada satisfacer las necesidades y expectativas del ciudadano y la identificación del valor de sus servicios.

La calidad de un servicio no solamente responde a requisitos normativos, sino que se traduce en la satisfacción de los usuarios.

### **Dimensiones de la variable calidad de servicio:**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), proponen un instrumento de medida (denominado SERVQUAL por las palabras en inglés Service Quality) para evaluar la calidad del servicio a partir de las diferencias o brechas entre las expectativas y las percepciones, en el año 1993, identifico diez dimensiones que los usuarios emplean para formar expectativas y percepciones de la calidad del servicio: acceso, comunicación, competencia, cortesía, credibilidad, confiabilidad, respuesta, seguridad, tangibles y entender y conocer al usuario, años más tarde las redujeron a cinco dimensiones donde se especifica a lo posterior. (Pág.28,29 y 30).



1. Fiabilidad/confiabilidad: habilidad y capacidad de realizar el prometido en forma fiable y precisa
2. Capacidad de respuesta/Receptividad: Disposición de atender a las necesidades de la persona usuaria y de proporcionar un servicio pronto y oportuno.
3. Seguridad/Competencia: comportamiento, conocimiento, cortesía, atención de los empleados y habilidad de inspirar confianza y seguridad en lo que está haciendo.
4. Empatía: capacidad de percibir y comprender los requerimientos y proporcionar la atención individualizada

**5. Elementos tangibles: Apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal.**

El modelo Servqual se le considera una de las medidas más populares de la calidad de servicio, este instrumento mide la calidad del servicio como diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios.

**Dimensión 1. Elementos tangibles:**

Rogel V. (2018), dirigido a las instalaciones físicas, equipamiento y apariencia del personal. (Pág.06)

Müller (2003), menciona que son toda las características físicas y apariencia del proveedor. (Pág. 12).

Vásquez J. (2005), la calidad en la apariencia de las instalaciones físicas en donde se proporciona el servicio, del personal, equipo utilizado, infraestructura y sistemas de comunicación. (Pág. 30).

Clemenza, Araujo, (2010), apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal, y los materiales de comunicación. Todo ello transmite representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes y en particular los nuevos, utilizaran para evaluar la calidad.

De acuerdo a las definiciones citadas, la municipalidad está relacionado con la dimensión tangibles, porque cuentan con la apariencia física de las instalaciones, equipos utilizados en los diferentes procesos y servicios, los medios y materiales de comunicación usados para brindar información entre otros.



## **Dimensión 2. Fiabilidad**

Rogel V. (2018), está dirigido a la habilidad del personal para prestar el servicio de manera confiable y precisa, confianza que inspira el personal, cumplimiento de promesas por parte del personal, veracidad de la publicación, formación de la empresa. (Pág. 06).

Müller, (2003). La fiabilidad está más asociada a la calidad de procesos y es un factor esencial en la prestación del servicio al contribuyente pues su percepción permite una mejor apertura de su parte para comunicar y resolver sus problemas. (Pág.12).

Vásquez, (2005), te dice si el servicio está hecho con los ciudadanos necesarios, si se encuentra con la habilidad para su ejecución, si se cumple con la promesa de marca, si fuera entregado adecuadamente o si la fijación de precios es apropiada. (Pág. 30).

## **Dimensión 3. Capacidad de Respuesta**

Zeithaml *et al.*, (1993) disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido (Pág. 29).

Rogel V. (2018), predisposición del personal para ayudar al cliente y proveer el servicio al tiempo: cumplimiento de servicios en el tiempo indicado, solución del problema con rapidez. (Pág.06).

Müller (2003), transmitir seguridad y convicción al brindar la respuesta a la consulta formulada. Brindar una solución. (Pág. 13).

Vásquez, (2005), percepción sobre la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios, si se proporcionan rapidez e inmediatez en el servicio, además de si se solucionan sus problemas y quejas. (Pág. 30).

#### **Dimensión 4. Seguridad:**

Rogel V. (2018), hace referencia al conocimiento del personal y habilidad para inspirar confianza, por ello debe tomarse en cuenta el personal capacitado, la experiencia en el campo de la seguridad. (Pág.06).

Müller (2003), está orientada a proporcionar confianza y cumplir los requisitos de la calidad. (Pág.11).

Vásquez, (2005), credibilidad y confianza que proporcionan tus empleados y empresas en general, si muestran conocimiento, brindan atención adecuada y cuentan con las habilidades necesarias. (Pág. 30).

#### **Dimensión 5: Empatía:**

Rogel V. (2018), predisposición del personal para una atención y ayuda en todo momento, así con la atención permanente con un trato amable y cordial. (Pág. 06).

Müller (2003, p. 11) manifestó que la empatía es una habilidad propia del ser humano que nos permite establecer una comunicación cordial con los demás (Pág. 11).

Vásquez, (2005), esta dimensión responde que tan personalizada y adaptada a las necesidades, la atención está en servicio al público. (Pág. 30).

Carbajal (2017), conexión solida entre dos personas. Comprender el mensaje al otro, habilidad de inferir los pensamientos y los deseos de otro. (Pág. 32).

Riveros, Especifica las dimensiones sobre la calidad de servicio. (Pág. 64-71).

**Conocimiento del cliente:** tener conocimientos en cuanto de sus necesidades y expectativas de los clientes, con el propósito de satisfacer sus necesidades de manera exitosa.

**Acceso:** facilitar el contacto del cliente con la empresa y/o organización.

- El acceso por teléfono debe ser fácil.
- El tiempo de espera en fila debe ser corto.
- Las horas de atención deben ser corto.
- Las horas de atención deben ser las adecuadas.
- Ubicación estratégica de los puntos de atención, para fácil acceso.
- Atención acorde a su necesidad del cliente.
- El tiempo de espera en recepción debe ser corto

**Comunicación:** el personal debe mantener informado a los clientes en lenguajes entendibles. Cuando se presenta problemas deben brindar folletos, videos, documentos. Etc. Para entender mejor.

- El servicio que se suministra.
- El costo del servicio.
- Relaciones entre servicio y costo.
- Mantener informado a los clientes.

**Competencia:** consiste en poseer habilidades y conocimientos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos, habilidades y capacidad de los directivos.

- Capacidad de resolver preguntas y inquietudes.

- Habilidad para el contacto personal.

**Empatía.** - el personal debe tener compromiso con el cliente para ofrecer un servicio rápido que satisfagan sus necesidades

- Compromiso con los clientes.
- Cortesía.
- Trato al cliente con respeto y consideración.
- Servicio esmerado y personalizado.
- Interés y voluntad para resolver problemas.
- Capacidad para escuchar al cliente.
- Tacto para tratar al cliente.
- Atmósfera de amistad en el contacto personal.

**Credibilidad.** - la empresa de transmitir una comunicación de honestidad, de tal manera que el cliente se sienta seguro con su elección, el personal debe cumplir con lo que se promete.

- Compromiso con los clientes.
- Nombre de la empresa.
- Reputación de la entidad.
- Capacidad en el contacto personal.
- Corrección de errores.
- Servicio incondicional de toda la organización.
- Honestidad en el servicio que se presta.

**Confianza y/o Fiabilidad:** ofrecer un servicio de primera de forma correcta desde el principio hasta el final.

- Habilidad de prestar servicio prometido.
- El personal debe ofrecer el servicio en tiempo específico.
- Mantener la promesa del servicio.
- Hacer las cosas bien desde el principio.

**Responsabilidad:** los colaboradores deben ser activos, voluntarios y capaces de desempeñar sus actividades que contribuyan a la mejora de la calidad en el servicio.

- Realización de transacciones oportunamente.

- Comunicarse con el cliente en el momento pactado.
- Asistencia puntual a las reuniones.
- Compromiso en la satisfacción del cliente.

**Seguridad:** para transmitir seguridad los empleados de la organización deben tener los conocimientos y habilidades necesarias para atender a sus requerimientos de tal manera que demuestre la inexistencia del peligro o riesgo y les inspire confianza y para que sientan que todas sus transacciones realizadas están en buenas manos.

**Tangible.** - Es lo que el cliente percibe como evidencia física del servicio si cuenta con instalaciones atractivas y accesibles para atender.

- Instalaciones físicas.
- Apariencia del personal que atiende.
- Equipos utilizados para prestar el servicio.
- Tarjetas, boletines, documentos y demás elementos de apoyo al servicio.
- Contar con página web y poner en disposición de los clientes toda información necesaria de forma clara y precisa.

**Capacidad de respuesta:** el colaborador debe brindar respuesta ágil y oportuna a los clientes y proporcionar un servicio rápido y así supere sus expectativas de los clientes.

Grönroos (1984), precisa las 3 dimensiones de la calidad de servicio;

- **Calidad técnica:** refleja lo que el cliente recibe como resultado de su interacción con la empresa de servicios.

- **Calidad funcional:** determina la percepción del cliente de la interacción del servicio, es decir, el propio proceso de servicio.
- **Imagen:** se constituye a partir de los componentes técnicos y funcionales y es la visión que se tiene de la empresa.

Alet, (2000) existen diez dimensiones para evaluar la calidad de servicio, citado por Carmen y Pérez, (2019). (Pág. 98).

**Fiabilidad:** capacidad de realizar el servicio prometido seria y correctamente.

**Sensibilidad:** deseo de apoyar a los clientes y de proveer un servicio rápido en tiempo oportuno.

**Tangibles:** apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal, y materiales de comunicación.

**Competencia:** posesión de las capacidades requeridas y el conocimiento para realizar el servicio.

**Cortesía:** educación, respeto, consideración y amabilidad del personal de contacto.

**Credibilidad:** de confianza, honestidad credibilidad del proveedor de servicio.

**Seguridad:** sin riesgo, peligro o duda.

**Acceso:** facilidad de contacto y de aproximación.

**Comunicación:** mantener a los clientes informados en un lenguaje que puedan entender, y escucharles a ellos.

**Comprensión del cliente:** tener la capacidad y hacer un esfuerzo de conocer sus necesidades de los clientes.

### 2.3.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO (VARIABLE 2)

#### **Definición de Usuario:**

Hernández, (2011). Un usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla, dicho así pareciera que es muy claro el objetivo de los profesionales de la información: planear, diseñar y proveer recursos y servicios de información (Pág. 349).

Esabelle, (2016). Precisa que un usuario es cualquier persona que haga uso de una cosa con continuidad o no. (Pág. 15).

Sosa, (2006), Es toda persona, niño, joven o adulto mayor, empleado, contratista, que accede o provee a proveer a nuestro servicio, especifica los dos tipos de usuario.

**Usuarios Externos.** - son todos los usuarios que requieren nuestros servicios, contratistas, visitantes o proveedores.

**Usuario Interno.** - son todos los recursos humanos que laboran dentro o fuera de su institución pero que posee vínculo laboral satisfaciendo todas sus necesidades. (Pág. 40).

Calva, (2009), Usuario es toda persona que utiliza algo cotidianamente, sea un objeto o un servicio. Es lo que actúa directamente con un producto con el fin de llevar a cabo una tarea. (Pág. 42-Primera Edición).

**Definición de satisfacción:**

Gaspar y Guillen (2015), la satisfacción es la respuesta de la sociedad del cliente respecto a las características de un producto o servicio, o de que un producto o servicio en sí mismo proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo.

Morillo, (2016), precisa que es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio. (Pág. 12).

Kotler, (2017). La satisfacción es el nivel de estado de animo de una persona que resulta de comprar un producto o servicio. Los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción.

a) Insatisfacción. Ocurre cuando la atención recibida o producto no alcanza las expectativas del cliente.

b) Satisfacción. Ocurre cuando la atención recibida coincide con las expectativas del cliente.

c) Complacencia. Ocurre cuando la atención recibida excede a las expectativas del cliente”.

Kotler, (2001). Se clasifica en este concepto las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comprar el desempeño o resultado percibido de un producto con sus expectativas. (Pag.36).

Oliver, (1980), la satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio.



Calva, (2009), La satisfacción es como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. (Pág. 11-Primera Edición).

Entonces la satisfacción, es un resultado que el sistema desea alcanzar y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio.

### **Definición de Satisfacción del Usuario:**

Sancho, (1998). En un sentido amplio la satisfacción, según numerosos autores es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio.

Oliver, (1980). La satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio.

Hoffman y Bateson (2011), citado por Carbajal (2017), precisa a la satisfacción del cliente como igualdad entre las percepciones y las expectativas del servicio pronosticado. (Pág. 34).

Para la OMS, La satisfacción del usuario, expresa el valor subjetivo de la atención recibida y es importante en diversos aspectos, como la evaluación de la calidad de atención y la posibilidad de identificar oportunidades de mejora.

Gabriel (2003), menciona que la satisfacción del cliente se logra cuando las expectativas que se genera antes de recibir un servicio son superadas por el valor que percibe una vez que lo ha recibido.

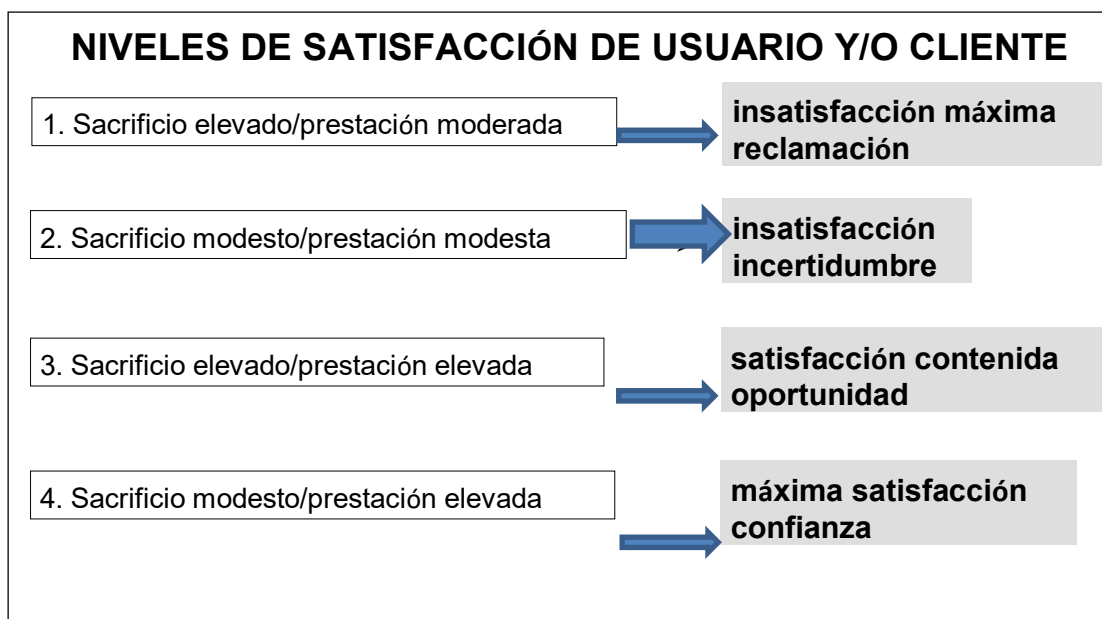
A medida que el valor percibido por el cliente supere sus expectativas, más satisfechos se sentirá el cliente (Pág.10).

La satisfacción del usuario se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio (2).

Rey (2000), en su libro de satisfacción del usuario, especifica los niveles de satisfacción (Pág. 142).

Kotler (2006), define que es una sensación de placer o de decepción de resultados de comparar la experiencia del producto o los resultados esperados con las expectativas de beneficios previas.

- los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho.
- si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho.
- si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho. (Pág. 144).



## Dimensiones de la Satisfacción del Usuario:

Mejías y Manrique, (2011). Menciona las dimensiones de la satisfacción del usuario (Pág.46-47).

- **Calidad funcional-Técnica percibida:** abarca la forma en que se desarrolla el servicio para ofrecerlo a las personas, buscando gestionar adecuadamente peculiaridades del servicio de modo que genere un mayor impacto en el usuario.
- **Valor percibido:** Es la adecuada relación entre el valor monetario pedido por el servicio y la percepción de la calidad que se produce al hacer uso del mismo, lo cual debe de buscarse desarrollar un adecuado equilibrio.
- **Confianza y expectativas:** Consiste en medir si con el servicio se logra satisfacer necesidades y medir funciones de lo logrado, cuando el usuario logre establecer cómo va a desarrollarse la entidad hasta un tiempo próximo, siempre en cuando el grado de atención será mejor o no.

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

- **Insatisfacción.** - Cuando la valoración del desempeño observado del producto o servicio es menor a las expectativas del cliente.
- **Satisfacción.** - Cuando la valoración del desempeño observado del producto o servicio es igual a las expectativas del cliente.
- **Complacencia.** - Cuando la valoración del desempeño observado del producto es superior a las expectativas del cliente.

## CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

La metodología es de Enfoque Cuantitativo, este enfoque nos permite usar la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Hernández, 6ª Edición (2014).

### 3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

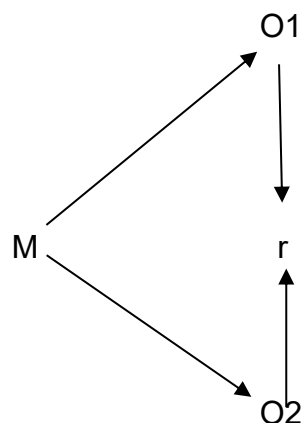
#### 3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

se basa a la Investigación Descriptiva, Porque busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Esto únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los hechos que se estudia (variables). Hernández, 6ª Edición (2014, Pág. 92).

#### 3.1.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo no experimental, porque permite realizar estudios sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente para analizarlos, Hernández, 6ª Edición (2014, Pág. 152).

La investigación es de Diseño Transeccional Correlacional, porque describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales o en función de la relación causa y efecto, Hernández, 6ª Edición (2014, Pág. 158). Para demostrar los resultados tenemos el siguiente esquema:



Donde:

M= Muestra

O1 = Variable 1 (calidad de servicio).

O2 = Variable 2 (satisfacción del usuario).

r = relación entre las variables del estudio.

### 3.2. POBLACIÓN DE ESTUDIO

Según Hernández (2014) Población es el Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo. (Pág. 174, Capítulo 8, 6ª Edición).

La población de estudio para la presente investigación está constituida por 330 usuarios que concurren constantemente en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.

### 3.3. TAMAÑO DE MUESTRA

Hernández (2014), la muestra es un Sub Grupo de la población, digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a este conjunto definido en sus características al que llamamos población. (Pág. 175, Capítulo 8, 6ª Edición)

Nuestra muestra se hallará de la siguiente manera:

Previo a la elaboración de la encuesta tomamos como población objetiva a **178 usuarios**, que tuvieron contacto directo con la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, esto nos permitirá obtener estimaciones y criterios más cercanos a la realidad.

Así mismo para hallar la muestra se ha utilizado la fórmula Poblaciones Finitas, (Tamayo & Tamayo, 2000).

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

Se utilizaron los siguientes parámetros para determinar la muestra:

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Total de la población = 330
- $Z\alpha = 1.96$  al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
- q = probabilidad de fracaso 50% = 0.5)
- E = error de muestra 5% = 0.05

$$n = \frac{330 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (330-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 177.7620 = (178)$$

De acuerdo a la muestra, se va encuestar a 178 usuarios que concurren consecuentemente a la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021

### **3.4. DESARROLLO DE TEMA Y/O TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

(Tamayo 2008), la encuesta es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida (Pág.24).

Entonces la encuesta es la técnica que se va a utilizar en la investigación y el cuestionario es el instrumento que se construye

o elabora para recolectar la información una vez identificada las variables en el problema y objetivos de investigación.

### **3.4.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Hernández (2010), explica que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Pág.217, 5ta. Edición).

el cuestionario fue formulado y aplicado adecuadamente a los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica. El cuestionario cuenta con 44 Ítems para su posterior procesamiento en el programa estadístico SPSS-VERSIÓN 25.

La Variable Independiente “Calidad de Servicio” está conformada por cinco dimensiones: Elementos Tangibles (4 ítems), Fiabilidad (5 ítems), Capacidad de Respuesta (4 ítems), Seguridad (5 ítems) y Empatía (4 ítems), Esta variable tuvo un total de 22 ítems, las alternativas de los ítems de la variable calidad de servicio tuvieron la siguiente valoración: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indeciso (3), en desacuerdo (2) y totalmente desacuerdo (1)

Del mismo modo, la Variable Dependiente “Satisfacción del Usuario” está conformada por cinco dimensiones: calidad funcional percibida (5 ítems), calidad técnica percibida (4 ítems), confianza en el servicio (4 ítems), valor percibido (4 ítems), expectativas (5 ítems). Esta variable tuvo un total de 22 ítems. las alternativas de los ítems tuvieron la siguiente valoración. totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indeciso (3), en desacuerdo (2) y totalmente desacuerdo (1).

## CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

Para el análisis de los resultados de la presente investigación, se utilizó la estadística descriptiva, ya que este tipo de estadística se encarga de recoger, almacenar, ordenar, realizar tablas o gráficos y calcular parámetros básicos sobre el conjunto de datos proporcionados.

#### 4.1.2. INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para la tabulación de las variables se digitalizó todos los resultados en el programa Microsoft Excel, posteriormente fueron procesadas en el SPSS-VERSIÓN 25.

**Tabla 1. Determinar la confiabilidad de la variable independiente.**

TABULACIÓN PARA DETERMINAR CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO																							
BASE DE DATOS																							
ENCUESTADOS	ÍTEMS																						TOTAL
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	
1	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	72
2	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	81
3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	84
5	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	54
6	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	74
7	2	1	2	3	1	3	1	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	48
8	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	70
9	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
10	4	4	3	5	4	4	3	2	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	2	81
11	2	1	3	1	3	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2	1	39
12	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	89
13	2	1	2	3	4	3	2	4	4	2	3	1	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	53
14	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	94
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
16	2	3	2	1	2	3	1	3	2	3	4	2	4	3	2	4	3	2	4	2	3	4	59
17	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	62
18	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	69
19	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	72
20	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	79
21	2	1	2	1	4	3	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	78
22	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	66
23	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	66
24	3	1	1	1	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	88
25	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	90
26	3	2	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	78
27	2	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	3	4	5	4	1	5	5	5	5	92
28	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	87
29	1	3	2	1	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	65
30	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	50



31	1	3	2	1	3	2	3	2	3	5	3	2	4	4	2	4	2	3	1	4	2	3	59
32	1	2	1	3	2	4	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	54
33	5	3	1	4	3	1	3	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	71
34	1	2	3	1	3	4	2	3	5	5	3	4	2	5	3	4	3	4	3	5	3	4	72
35	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	98
36	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	95
37	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	5	80
38	1	4	1	2	3	4	2	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	2	66
39	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	97
40	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	88
41	4	3	3	4	3	4	2	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	3	84
42	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	96
43	4	5	4	5	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	94
44	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	102
45	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	78
46	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	79
47	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	100
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
49	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	76
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	82
51	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	74
52	5	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	77
53	1	3	4	1	3	3	4	2	1	4	3	4	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	58
54	5	2	3	3	3	5	5	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	70
55	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	64
56	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	80
57	3	3	4	3	4	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	4	4	4	57
58	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	75
59	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	73
60	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	84
61	2	3	1	2	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	75
62	1	2	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	65
63	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	3	2	2	3	3	76
64	2	3	2	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	65
65	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	77
66	1	2	3	2	4	3	3	5	4	4	2	2	3	5	3	4	2	4	4	2	4	3	69
67	4	3	4	3	5	3	4	2	4	4	3	5	3	4	2	4	3	4	4	3	4	2	77
68	1	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	4	2	5	3	2	4	2	4	2	4	2	58
69	1	2	3	1	4	3	4	2	4	1	3	2	4	2	3	4	2	4	4	3	5	2	63
70	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
71	3	1	2	3	5	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	82
72	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	67
73	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	77
74	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	71
75	2	3	2	1	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	70
76	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	84
77	5	5	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	2	3	78
78	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	96
79	5	4	2	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	78
80	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	4	4	3	2	3	70
81	5	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	73
82	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	4	3	4	69
83	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	85
84	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	86
85	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	95
86	1	2	3	1	3	4	2	4	2	4	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	71
87	1	3	2	4	4	8	5	3	4	3	5	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	84
88	1	2	3	2	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	66
89	1	2	2	1	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	63
90	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	88
91	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	104
92	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	99
93	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	104
94	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	93
95	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	85
96	4	4	4	4	3	3	5	3	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	3	4	4	88
97	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	94
98	5	5	3	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	91



167	5	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	98
168	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	86
169	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
171	3	2	3	2	3	2	3	4	5	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	70
172	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	69
173	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	70
174	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	3	3	68
175	1	3	4	1	2	3	4	1	3	1	4	2	1	4	2	1	2	1	3	1	3	1	48
176	1	3	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	3	2	3	1	3	1	1	3	2	1	45
177	1	2	3	2	1	2	1	3	1	1	3	1	2	1	3	2	1	3	4	2	3	1	43
178	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	3	2	89

**Tabla 2. Determinar la confiabilidad de la variable dependiente.**

TABULACIÓN PARA DETERMINAR LA CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DE USUARIO																							
BASE DE DATOS																							
ENCUESTADOS	ÍTEMS																						TOTAL
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	
1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	70
2	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	4	3	3	3	66
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	67
4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	88
5	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	59
6	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	74
7	2	4	2	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5	82
8	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	70
9	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	70
10	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	75
11	2	1	2	2	3	2	2	3	4	3	4	5	4	3	2	3	3	2	4	2	4	4	64
12	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	87
13	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	61
14	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	105
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	82
16	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	79
17	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	68
18	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	84
19	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	75
20	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	74
21	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	95
22	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	70
23	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	1	3	3	4	3	3	3	66
24	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	97
25	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	86
26	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	77
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	1	4	4	4	4	1	91
28	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	91
29	4	3	4	2	3	1	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3	2	68
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	48
31	4	2	4	2	4	3	1	3	2	4	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	2	3	64
32	3	2	3	2	3	2	3	4	2	4	2	3	4	3	2	4	3	4	2	4	2	3	64
33	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	2	4	2	5	2	4	2	5	3	4	2	3	79
34	4	3	5	4	3	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	4	2	4	3	1	70
35	3	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	88
36	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	92
37	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	92
38	3	4	3	2	4	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	4	68
39	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	96
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	85
41	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	96
42	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	93
43	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	93
44	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	99
45	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	77

46	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	
47	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	100
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
49	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	75
50	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	80
51	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	73
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
53	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	1	2	3	2	3	3	3	55
54	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	78
55	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	70
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	77
57	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	80
58	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	77
59	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	82
60	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	97
61	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	84
62	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	78
63	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	4	4	3	4	64
64	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	68
65	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	86
66	4	2	4	3	1	4	2	4	2	3	2	4	2	4	2	2	4	5	3	4	2	1	64
67	5	3	4	5	4	4	4	3	2	3	5	4	3	4	2	4	2	2	4	3	3	4	77
68	4	3	1	3	2	3	3	4	2	2	4	2	4	2	3	3	2	4	3	5	3	4	66
69	5	3	4	3	4	3	2	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	70
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
71	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	82
72	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	85
73	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	84
74	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	91
75	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	78
76	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	78
77	3	3	2	4	2	3	5	3	5	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	71
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	91
79	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	79
80	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	69
81	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	74
82	4	3	2	2	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	71
83	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	90
84	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	96
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	92
86	3	2	4	2	4	5	5	3	4	2	4	2	3	5	3	2	4	4	5	2	4	3	75
87	5	3	4	2	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	2	5	3	5	3	4	2	5	85
88	2	3	5	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	74
89	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	77
90	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	97
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	107
92	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	93
93	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	98
94	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	92
95	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	92
96	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	3	3	90
97	3	4	3	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	95
98	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	90
99	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	94
100	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	97
101	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	96
102	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	87
103	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	85
104	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	98
105	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	81
106	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	80
107	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	98
108	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	101
109	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	100
110	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	80	
111	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	102
112	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	91
113	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	93

114	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	98
115	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	81
116	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	81
117	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	85
118	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
119	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	80
120	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	82
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
123	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
125	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	71
126	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	69
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	73
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	73
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
130	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	80
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
132	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	82
133	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
134	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	82
135	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	80
136	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	85
137	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	76
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
139	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	81
140	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	91
141	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	74
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	70
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	86
145	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	2	4	5	4	91
146	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	1	85
147	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	98
148	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	65
149	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	85
151	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	94
152	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	85
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	68
154	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	104
155	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	96
156	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	66
157	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	95
158	2	2	4	4	2	3	3	2	3	4	4	3	4	2	2	3	4	2	4	4	2	67
159	3	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	88
160	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	82
161	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	85
162	3	5	4	3	4	4	2	4	2	4	2	4	3	5	3	4	3	5	3	4	2	77
163	4	2	3	5	3	3	2	4	2	4	3	4	2	4	3	5	3	5	2	3	5	73
164	4	1	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	5	5	2	4	1	5	3	4	2	74
165	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	80
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	68
167	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	90
168	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79
169	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
170	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	85
171	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	67
172	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	77
173	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	70
174	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	63
175	3	2	1	2	1	2	1	3	1	2	3	2	1	3	4	1	2	2	3	1	3	44
176	4	2	1	1	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	39
177	3	1	2	4	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	1	47
178	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	99

### 4.1.3. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.

La confiabilidad del cuestionario se hizo con la prueba de Alfa de Cronbach en el Programa SPSS-VERSIÓN 25.

Según Hernández et al. (2010), la confiabilidad consiste en el grado en que el instrumento produce resultado consistente y coherente. Para lo cual precisa los niveles de confiabilidad.

**Tabla 3. confiabilidad del instrumento.**

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.5 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1	Altamente confiable

### 4.1.4. FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La fiabilidad del instrumento según el Alfa de Cronbach, para el cuestionario de la calidad de servicio, arrojó un valor de 0,936 y para el cuestionario de satisfacción de los usuarios arrojó un valor de 0,945, entonces de acuerdo a los resultados la confiabilidad es altamente confiable, a continuación, se muestra en las siguientes tablas.

**Tabla 4. Estadística de fiabilidad de calidad de servicio.**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,936	22

**Tabla 5. Estadística de fiabilidad de satisfacción de los usuarios.**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	22

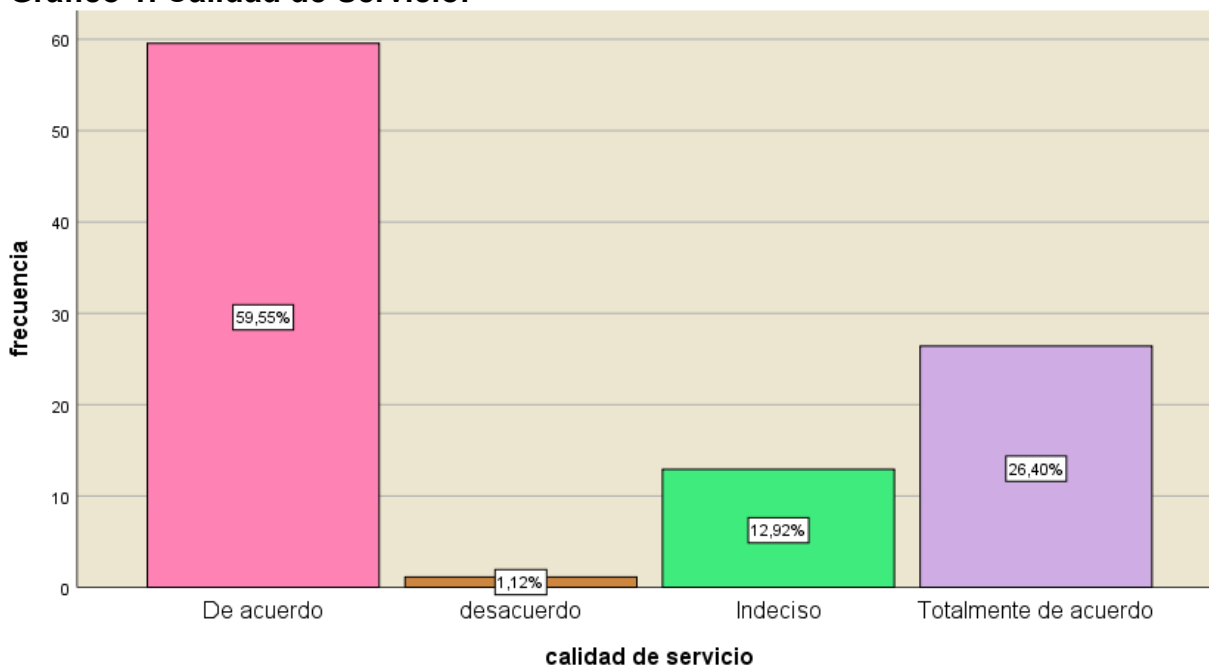
Presentación descriptiva de la frecuencia y porcentaje de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada “Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locomo, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021”.

**Tabla 6. Calidad de Servicio.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	106	59,6	59,6	59,6
	desacuerdo	2	1,1	1,1	60,7
	Indeciso	23	12,9	12,9	73,6
	Totalmente de acuerdo	47	26,4	26,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Grafico 1. Calidad de Servicio.**



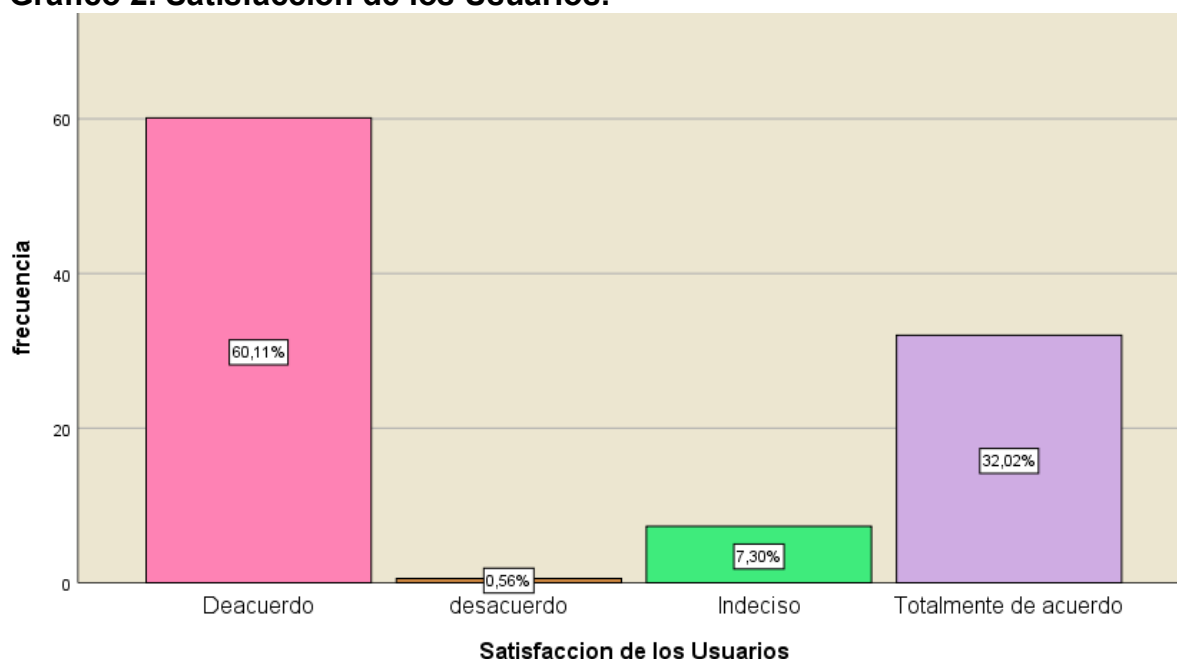
### Interpretación

De los 178 encuestados, el 59,55 % de los usuarios opinan que están **De Acuerdo**, con la calidad de servicio que brinda la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente? de la Municipalidad Distrital de Locomo, el 26,40 % de los usuarios están **totalmente de acuerdo**, el 12,92 % de los usuarios están **Indeciso**, el 1,12 % de los usuarios están **desacuerdo**.

**Tabla 7. Satisfacción de los Usuarios.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	107	60,1	60,1	60,1
	desacuerdo	1	,6	,6	60,7
	Indeciso	13	7,3	7,3	68,0
	Totalmente de acuerdo	57	32,0	32,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Grafico 2. Satisfacción de los Usuarios.**

### Interpretación

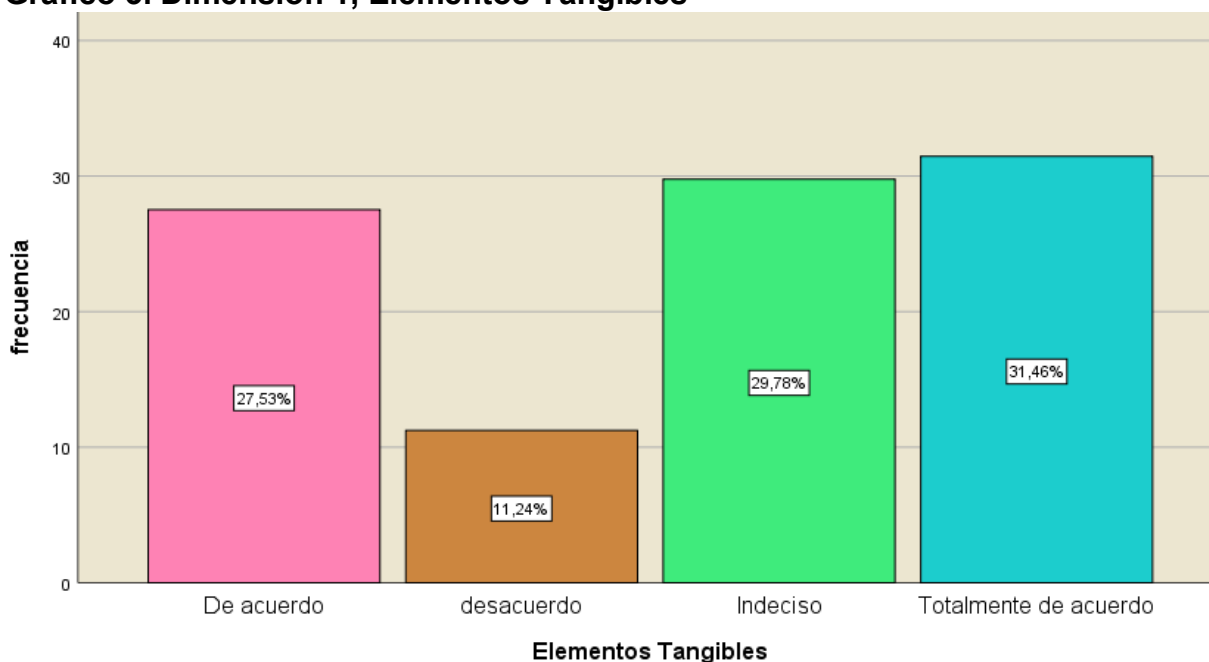
De los 178 encuestados, el 60.11 % de los usuarios están **De Acuerdo** con la satisfacción de los usuarios que percibieron en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente? de la Municipalidad Distrital de Lacroja, el 32.02 % de los usuarios están **totalmente de acuerdo**, el 7.30 % de los usuarios están **Indeciso**, el 0.56 % de los usuarios están **desacuerdo**.



**Tabla 8. Dimensión 1, Elementos Tangibles.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	49	27,5	27,5	27,5
	desacuerdo	20	11,2	11,2	38,8
	Indeciso	53	29,8	29,8	68,5
	Totalmente de acuerdo	56	31,5	31,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Grafico 3. Dimensión 1, Elementos Tangibles**

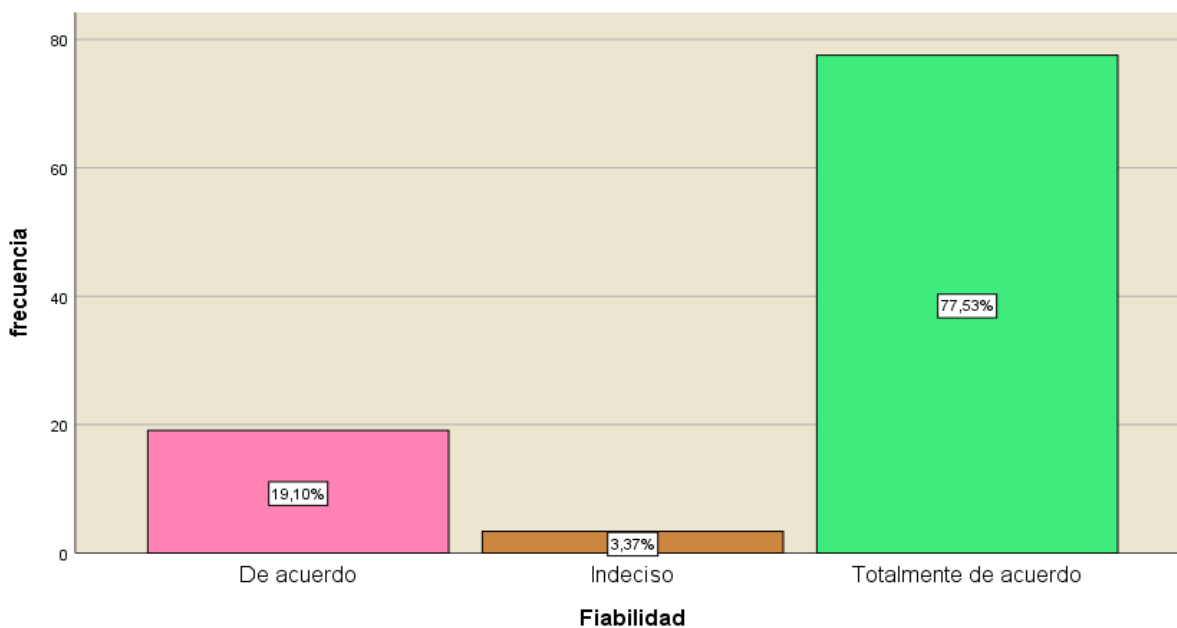
### Interpretación

De los 178 encuestados, el 31.46 % de los usuarios están **Totalmente de Acuerdo** con los Elementos Tangibles, el 29.78 % de los usuarios están **Indeciso**, el 27.53 % de los usuarios están **De acuerdo**, el 11.24 % de los usuarios están **desacuerdo**. Esto quiere decir que se debe mejorar los elementos tangibles para alcanzar todas las expectativas esperadas.

**Tabla 9. Dimensión 2, Fiabilidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	34	19,1	19,1	19,1
	Indeciso	6	3,4	3,4	22,5
	Totalmente de acuerdo	138	77,5	77,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Grafico 4. Dimensión 2, Fiabilidad.**

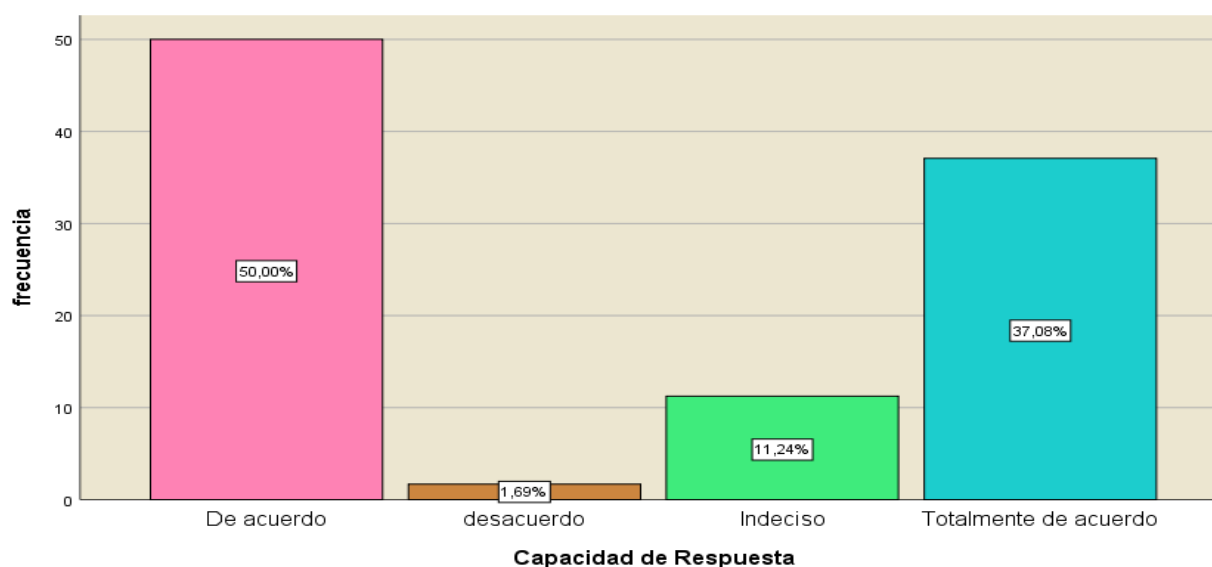
### Interpretación

De los 178 encuestados, el 77.53 % de los usuarios están **Totalmente de Acuerdo**, con la Dimensión fiabilidad, el 19.10 % de los usuarios están **De acuerdo**, el 3.37 % de los usuarios están **Indeciso**. Esto quiere los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente tienen suficiente conocimiento y generan confianza a los usuarios.

**Tabla 10. Dimensión 3, Capacidad de Respuesta.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	89	50,0	50,0	50,0
	desacuerdo	3	1,7	1,7	51,7
	Indeciso	20	11,2	11,2	62,9
	Totalmente de acuerdo	66	37,1	37,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Grafico 5. Dimensión 3, Capacidad de Respuesta.**

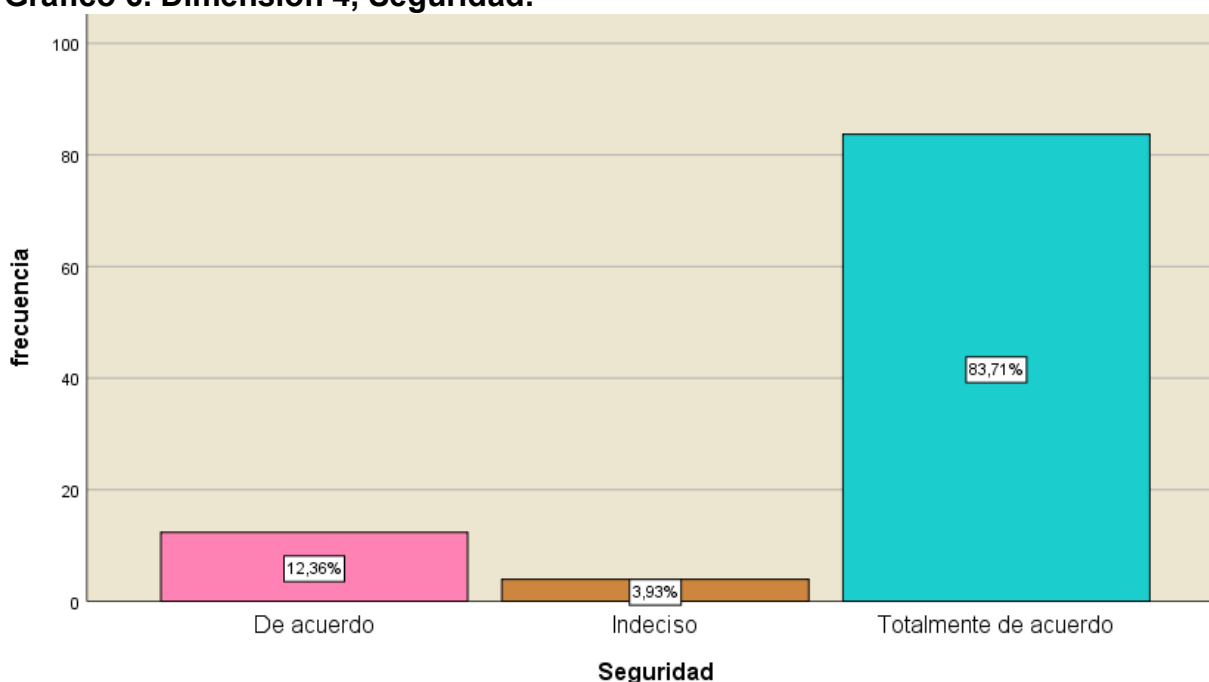
### Interpretación

De los 178 encuestados, el 50.00 % de los usuarios opinan, que están **De acuerdo** con la Dimensión capacidad de respuesta, el 37.08 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 11.24 % de los usuarios están **Indeciso** y el 1.69 % de usuarios están desacuerdo, esto quiere decir que los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente tienen capacidad de conocimiento para brindar una calidad de atención.

**Tabla 11. Dimensión 4, Seguridad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	22	12,4	12,4	12,4
	Indeciso	7	3,9	3,9	16,3
	Totalmente de acuerdo	149	83,7	83,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 6. Dimensión 4, Seguridad.**

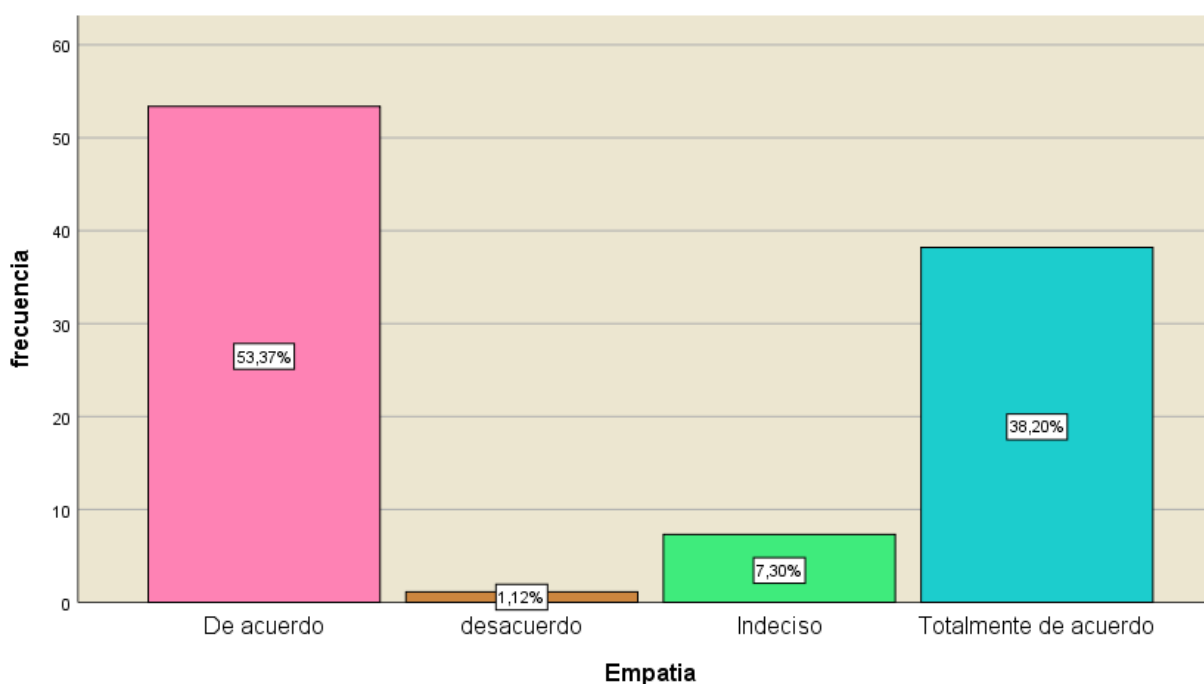
### Interpretación

De los 178 encuestados, el 83.71 % de los usuarios opinan que, están **Totalmente de acuerdo**, con la Dimensión seguridad, el 12.36 % de los usuarios están **De acuerdo** y el 3.93 % de los usuarios están **Indeciso** y el 1.69 % de usuarios están desacuerdo, esto quiere decir que los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente transmiten confianza y tienen suficiente conocimiento para resolver cualquier inquietud.

**Tabla 12. Dimensión 5, Empatía.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	95	53,4	53,4	53,4
	Desacuerdo	2	1,1	1,1	54,5
	Indeciso	13	7,3	7,3	61,8
	Totalmente de acuerdo	68	38,2	38,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Grafico 7. Dimensión 5, Empatía.**

### Interpretación

De los 178 encuestados, el 53.37 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo** con la Dimensión Empatía, el 38.20 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo** y el 7.30 % de los usuarios están **Indeciso** y el 1.12 % de usuarios están **Desacuerdo**, esto quiere decir que los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente tienen la capacidad de percibir los sentimientos de los usuarios y se ponen en lugar del otro.

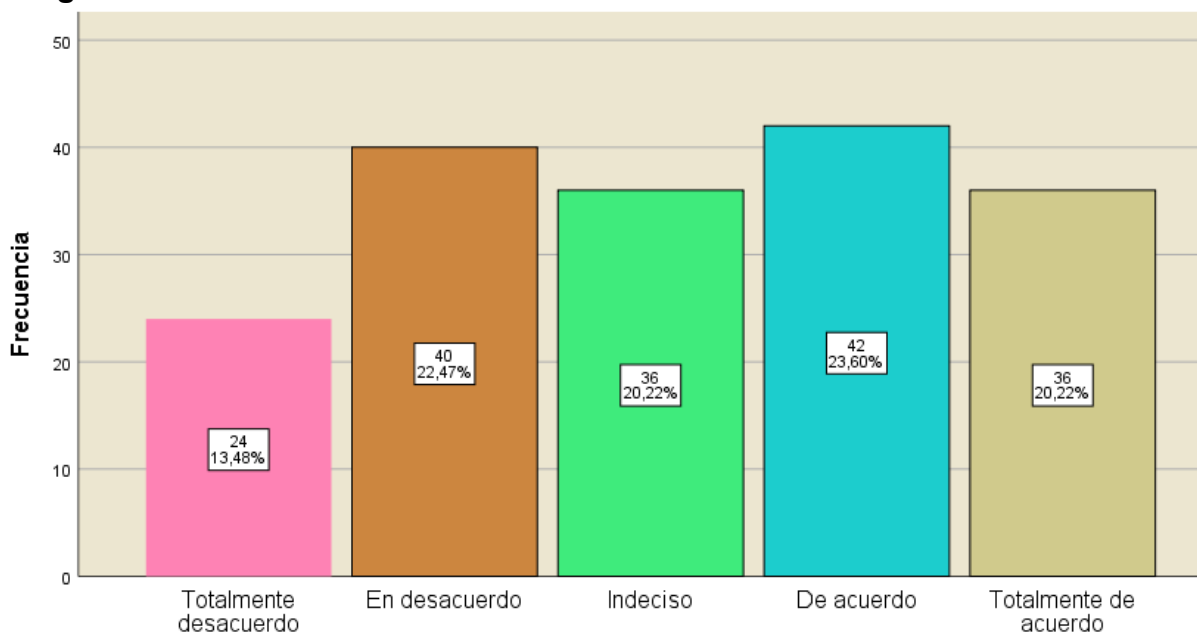
Pregunta 1. ¿Se siente cómodo en las sillas de espera que le brinda la SGDESMA?.

**Tabla 13. Resultado de la pregunta N° 1, de la Dimensión = Elementos Tangibles.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	24	13,5	13,5	13,5
En desacuerdo	40	22,5	22,5	36,0
Indeciso	36	20,2	20,2	56,2
De acuerdo	42	23,6	23,6	79,8
Totalmente de acuerdo	36	20,2	20,2	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 8. Resultado de la pregunta N° 1, de la Dimensión = Elementos Tangibles.**



¿Se siente cómodo en las sillas de espera que le brinda la SGDESMA?

### Interpretación

De los 178 encuestados, el 23.60 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, en respecto a la pregunta ¿si se siente cómodo en las sillas de espera que le brinda la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente? de la Municipalidad Distrital de Locroja, el 22.47 % de los usuarios están **en desacuerdo**, el 20.22 % de los usuarios están **Indeciso**, el 20.22 % de

los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 13.48 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

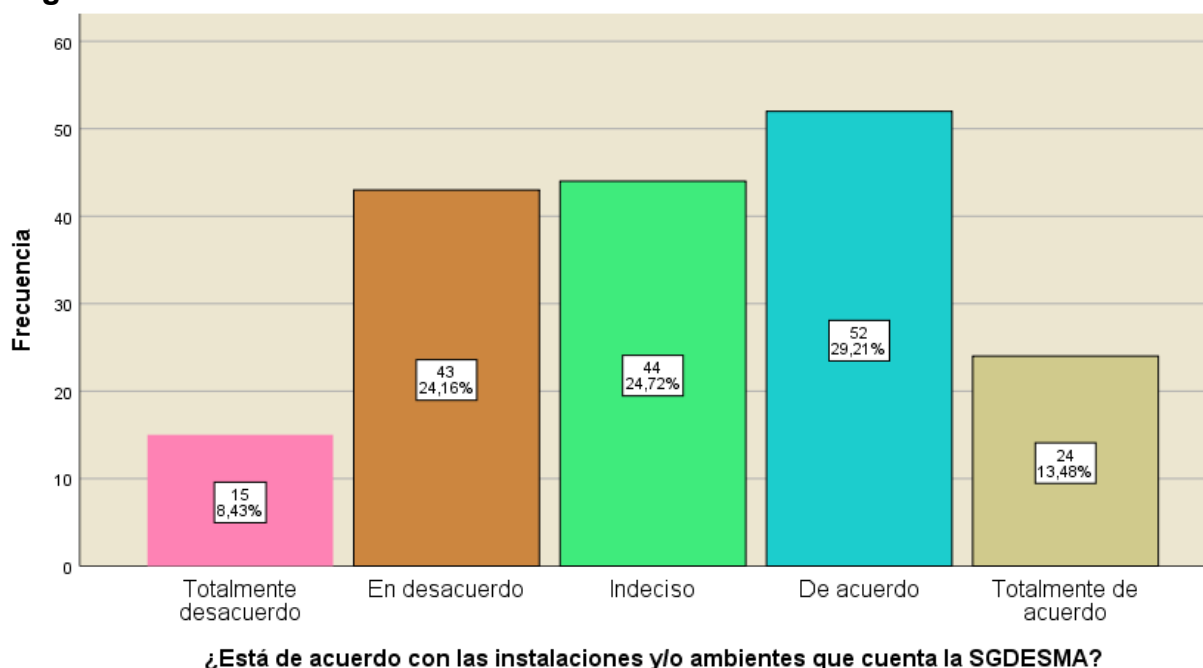
Pregunta 2. ¿Está de acuerdo con las instalaciones y/o ambientes que cuenta la SGDESMA?

**Tabla 14. Resultado de la pregunta N° 2, de la Dimensión = Elementos Tangibles.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	15	8,4	8,4	8,4
En desacuerdo	43	24,2	24,2	32,6
Indeciso	44	24,7	24,7	57,3
De acuerdo	52	29,2	29,2	86,5
Totalmente de acuerdo	24	13,5	13,5	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 9. Resultado de la pregunta N° 2, de la Dimensión = Elementos Tangibles.**



### Interpretación

De los 178 encuestados, el 29.21 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con las instalaciones y/o ambientes que cuenta la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, el 24.72 % de los usuarios están **Indeciso**, 24.16 % de los usuarios

están **en desacuerdo**, el 13.48 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo** y el 8.43 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

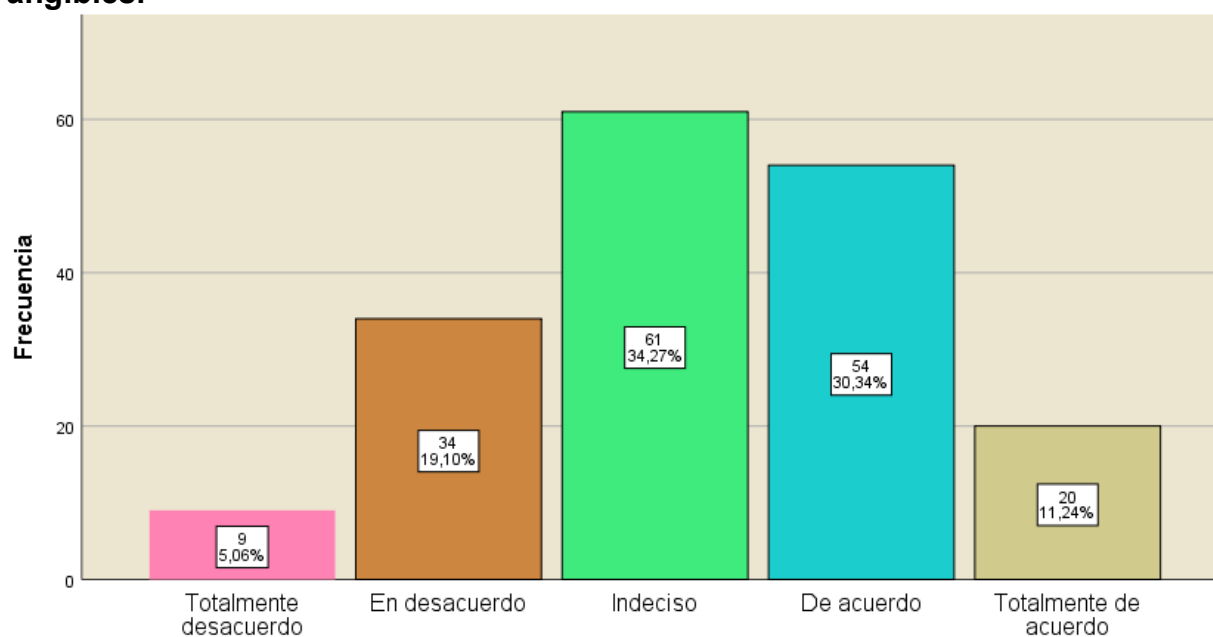
Pregunta 3. ¿Está de acuerdo que los empleados que tengan una apariencia pulcra?.

**Tabla 15. Resultado de la pregunta N° 3. de la Dimensión = Elementos Tangibles.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	9	5,1	5,1	5,1
En desacuerdo	34	19,1	19,1	24,2
Indeciso	61	34,3	34,3	58,4
De acuerdo	54	30,3	30,3	88,8
Totalmente de acuerdo	20	11,2	11,2	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Grafico 10. Resultados de la pregunta N° 3, de la Dimensión = Elementos Tangibles.**



¿Esta de acuerdo que los empleados que tengan una apariencia pulcra?

### Interpretación

De los 178 encuestados, el 34.27 % de los usuarios opinan que, están **Indeciso**, en respecto que los empleados tengan una apariencia pulcra, el 30.34 % de los usuarios están **de acuerdo**, 19.10 % de los usuarios están **en desacuerdo**, el



11.24 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo** y 5.06 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

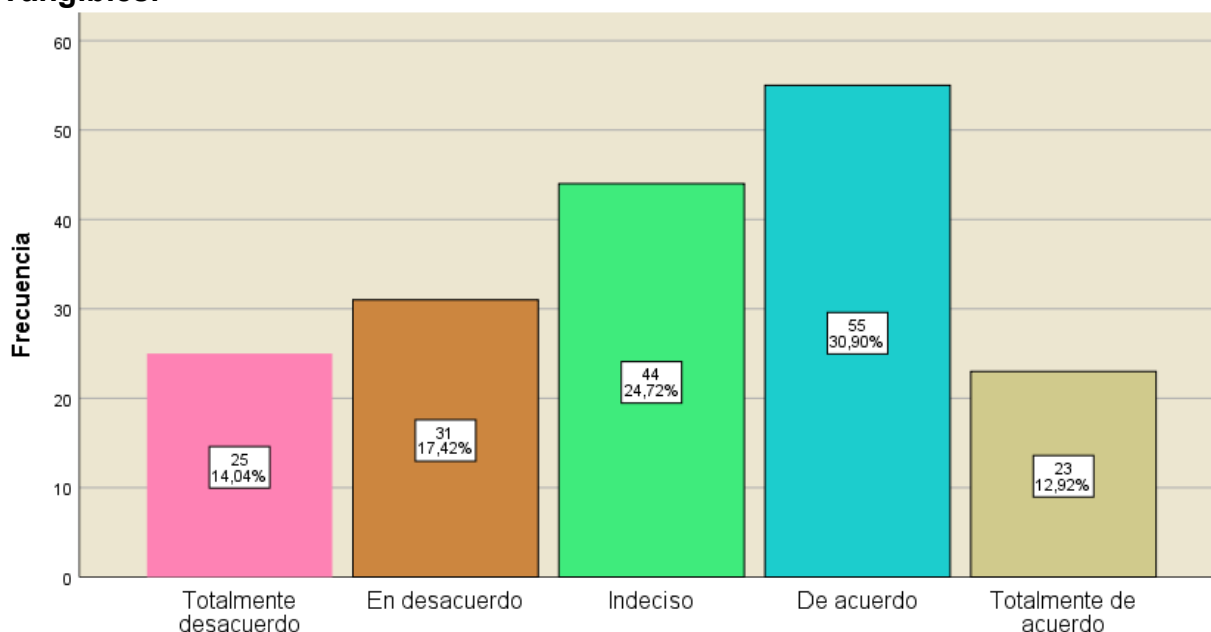
Pregunta 4. ¿Cree, que los materiales informativos (trípticos, volantes y afiches) están al servicio del usuario?

**Tabla 16. Resultados de la pregunta N° 4, de la Dimensión = Elementos Tangibles.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	25	14,0	14,0	14,0
En desacuerdo	31	17,4	17,4	31,5
Indeciso	44	24,7	24,7	56,2
De acuerdo	55	30,9	30,9	87,1
Totalmente de acuerdo	23	12,9	12,9	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 11. Resultados de la pregunta N° 4, de la Dimensión = Elementos Tangibles.**



¿Cree, que los materiales informativos (trípticos, volantes y afiches) están al servicio del usuario?

### Interpretación

De los 178 encuestados, el 30.90 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los materiales informativos trípticos, volantes y afiches que brinda la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, el 24.72 % de los usuarios están **Indeciso**, el

17.42 % de los usuarios están **en desacuerdo**, el 14.04 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**, el 12.92 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**.

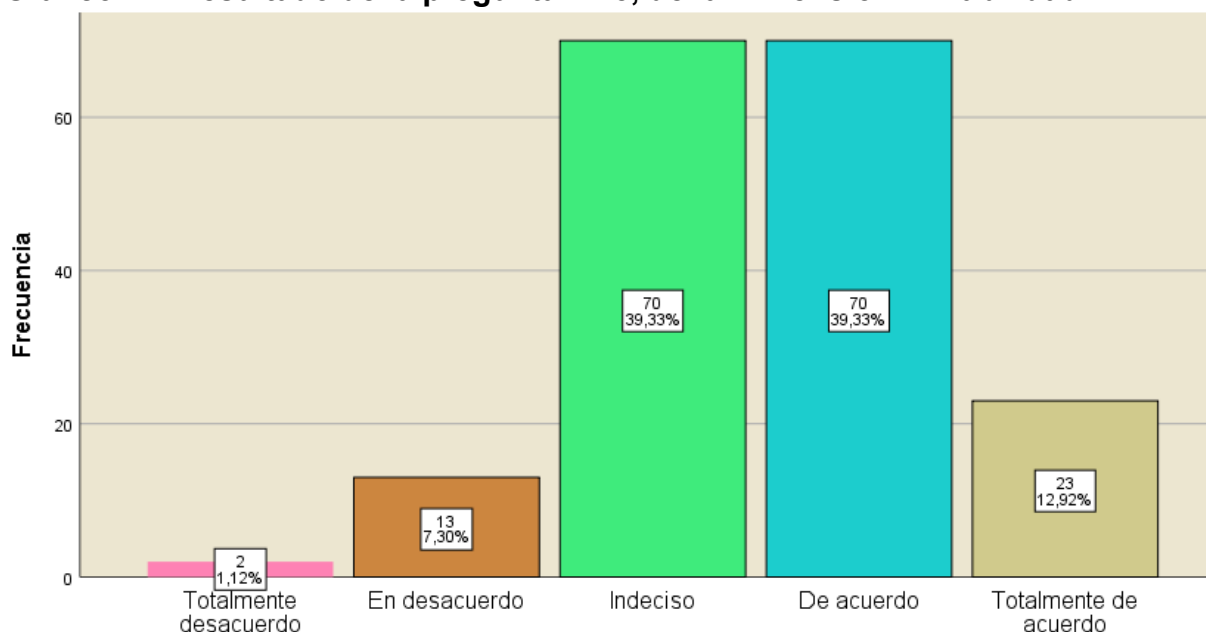
Pregunta 5. Cuando el funcionario de la SGDESMA, promete hacer algo en cierto tiempo ¿lo hace?

**Tabla 17. Resultado de la pregunta N° 5, de la Dimensión = Fiabilidad.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	13	7,3	7,3	8,4
Indeciso	70	39,3	39,3	47,8
De acuerdo	70	39,3	39,3	87,1
Totalmente de acuerdo	23	12,9	12,9	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Grafico 12. Resultado de la pregunta N° 5, de la Dimensión = Fiabilidad.**



Quando el funcionario de la SGDESMA, promete hacer algo en cierto tiempo ¿lo hace?

### Interpretación

De los 178 encuestados, el 39.33 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque cumplen con el compromiso que hacen en el tiempo ofrecido, el 39.33 % de los usuarios están **Indeciso**, el 12.92 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el

7.30 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.12 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

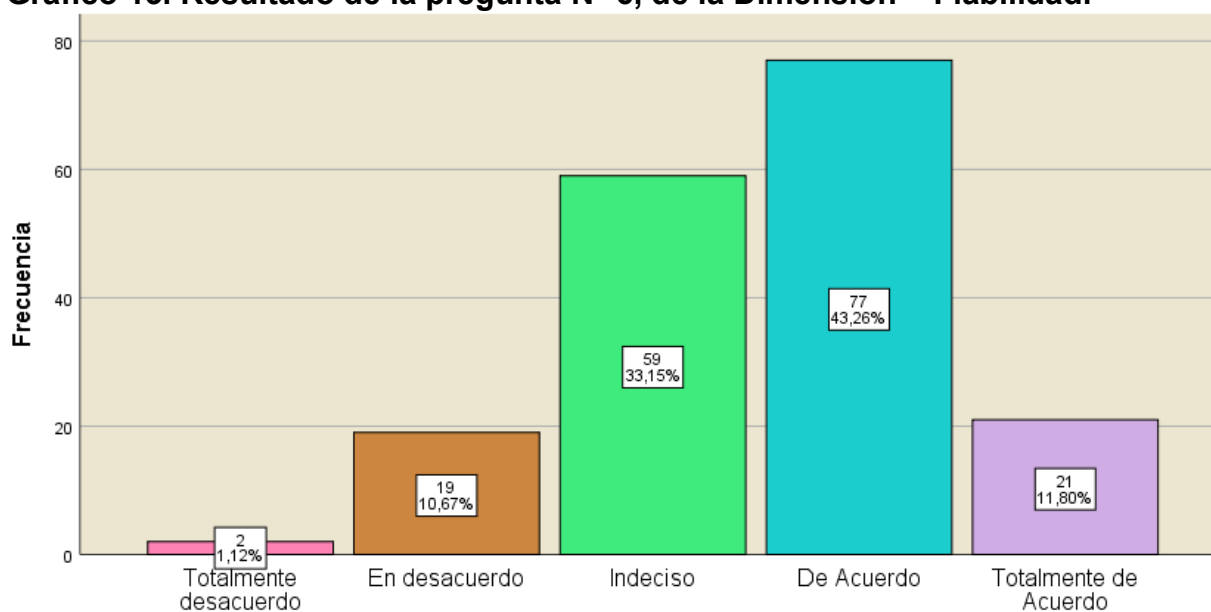
Pregunta 6. Cuándo tiene problemas, ¿los funcionarios de la SGDESMA, muestran un sincero interés en solucionarlo?

**Tabla 18. Resultado de la pregunta N° 6, de la Dimensión = Fiabilidad.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	19	10,7	10,7	11,8
Indeciso	59	33,1	33,1	44,9
De Acuerdo	77	43,3	43,3	88,2
Totalmente de Acuerdo	21	11,8	11,8	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 13. Resultado de la pregunta N° 6, de la Dimensión = Fiabilidad.**



Quando tiene problemas ¿los funcionarios de la SGDESMA, muestran un sincero interes en solucionarlo?

### Interpretación

De los 178 encuestados, el 43.26 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locomo, porque ayudan a los usuarios cuando tiene problemas y muestran un sincero interés en solucionarlo, el 33.15 % de los usuarios están **Indeciso**, el 11.80 % de los

usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 10.67 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.12 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

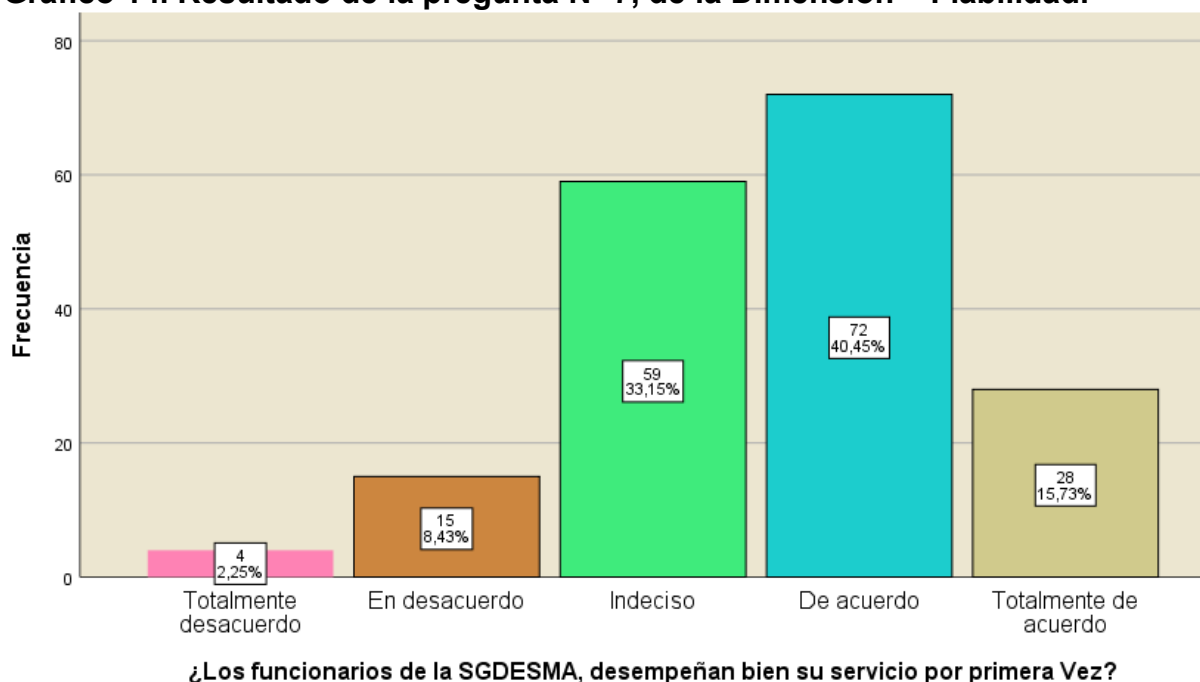
Pregunta 7. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, desempeñan bien su servicio por primera Vez?

**Tabla 19. Resultados de la pregunta N° 7, de la Dimensión = Fiabilidad.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	4	2,2	2,2	2,2
En desacuerdo	15	8,4	8,4	10,7
Indeciso	59	33,1	33,1	43,8
De acuerdo	72	40,4	40,4	84,3
Totalmente de acuerdo	28	15,7	15,7	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 14. Resultado de la pregunta N° 7, de la Dimensión = Fiabilidad.**



### Interpretación

De los 178 encuestados, el 40.45 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque desempeñan bien su servicio por primera vez, el 33.15 % de los usuarios están

**Indeciso**, el 15.73 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 8.43 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 2.25 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

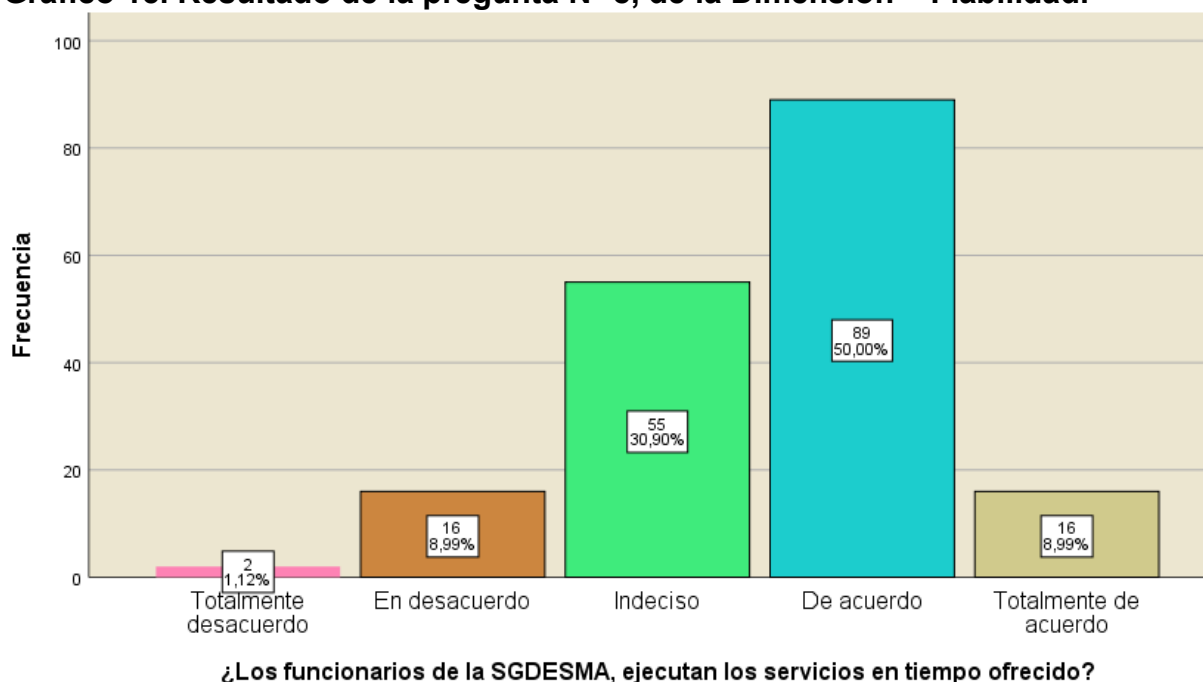
Pregunta 8. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, ejecutan los servicios en tiempo ofrecido?

**Tabla 20. Resultado de la pregunta N° 8, de la Dimensión = Fiabilidad.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	16	9,0	9,0	10,1
Indeciso	55	30,9	30,9	41,0
De acuerdo	89	50,0	50,0	91,0
Totalmente de acuerdo	16	9,0	9,0	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 15. Resultado de la pregunta N° 8, de la Dimensión = Fiabilidad.**



### Interpretación

De los 178 encuestados, el 50.00 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque ejecutan los servicios en tiempo ofrecido, el 30.90 % de los usuarios están **Indeciso**, el

8.99 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 8.99 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.12 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

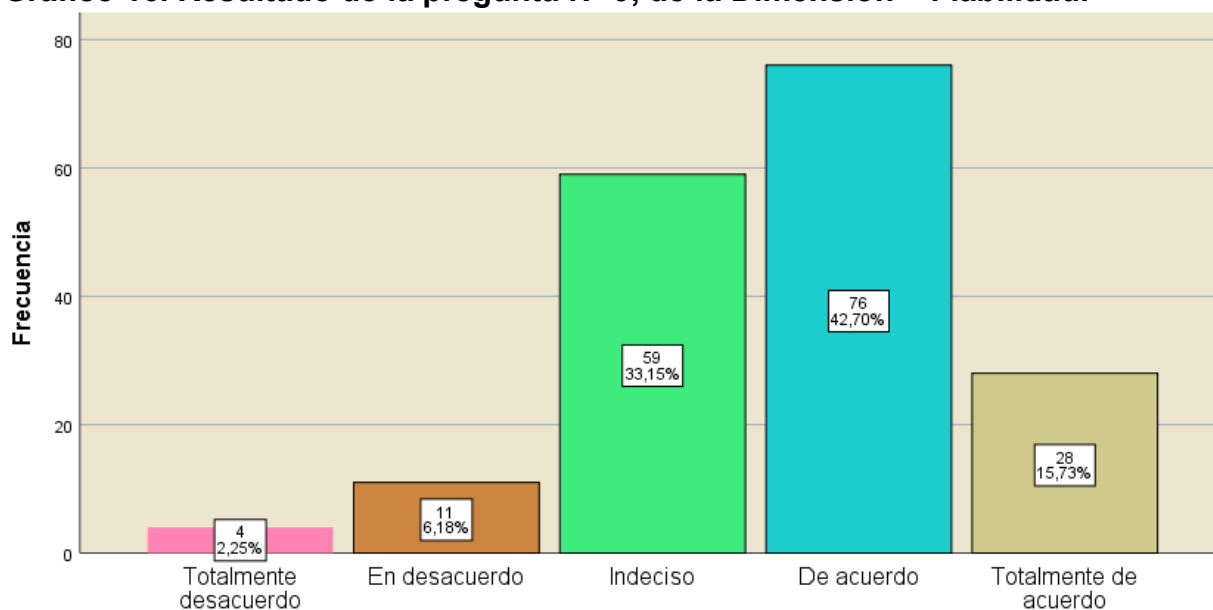
Pregunta 9. ¿Usted, confía en el proceso transparente que brinda la SGDESMA, en los trámites administrativos que realiza?

**Tabla 21. Resultado de la pregunta N° 9, de la Dimensión = Fiabilidad.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	4	2,2	2,2	2,2
En desacuerdo	11	6,2	6,2	8,4
Indeciso	59	33,1	33,1	41,6
De acuerdo	76	42,7	42,7	84,3
Totalmente de acuerdo	28	15,7	15,7	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Grafico 16. Resultado de la pregunta N° 9, de la Dimensión = Fiabilidad.**



¿Usted, confía en el proceso transparente que brinda la SGDESMA, en los trámites administrativos que realiza?

### Interpretación

De los 178 encuestados, el 42.70 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, por el proceso transparente que brinda la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Lacroja, en los trámites administrativos, ofrecido, el 33.15 % de los usuarios están **Indeciso**, el 15.73 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 6.18 % de los

usuarios están **en desacuerdo** y el 2.25 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

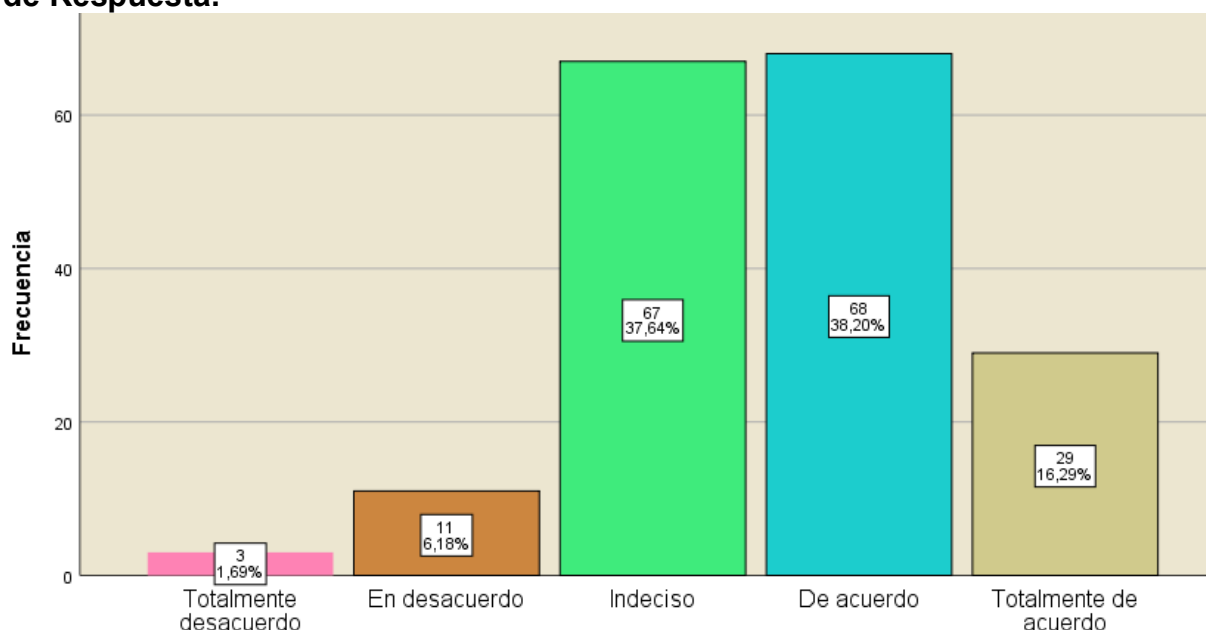
Pregunta 10. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, brindan Información oportuna en la ejecución de servicio?

**Tabla 22. Resultado de la pregunta N° 10, de la Dimensión = Capacidad de Respuesta.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	3	1,7	1,7	1,7
En desacuerdo	11	6,2	6,2	7,9
Indeciso	67	37,6	37,6	45,5
De acuerdo	68	38,2	38,2	83,7
Totalmente de acuerdo	29	16,3	16,3	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Grafico 17. Resultado de la pregunta N° 10, de la Dimensión = Capacidad de Respuesta.**



¿Los funcionarios de la SGDESMA, brindan Información oportuna en la ejecución de servicio?

### Interpretación

De los 178 encuestados, el 38.20 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque brindan información oportuna en la ejecución de servicio, el 37.64 % de los usuarios están **Indeciso**, el 16.29 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el

6.18 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.69 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

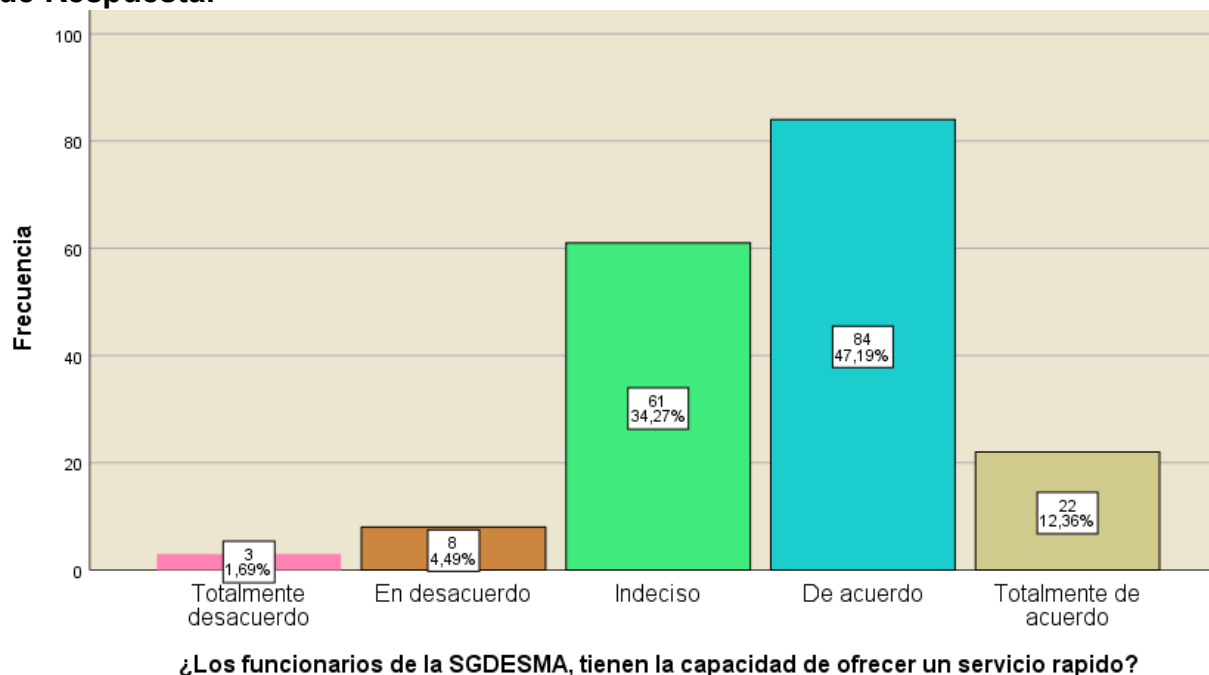
Pregunta 11. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, tienen la capacidad de ofrecer un servicio rápido?

**Tabla 23. Resultado de la pregunta N° 11, de la Dimensión = Capacidad de Respuesta.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	3	1,7	1,7	1,7
En desacuerdo	8	4,5	4,5	6,2
Indeciso	61	34,3	34,3	40,4
De acuerdo	84	47,2	47,2	87,6
Totalmente de acuerdo	22	12,4	12,4	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 18. Resultado de la pregunta N° 11, de la Dimensión = Capacidad de Respuesta.**



### Interpretación

De los 178 encuestados, el 47.19 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locomo, porque tienen la capacidad de ofrecer un servicio rápido, el 34.27 % de los usuarios están



**Indeciso**, el 12.36 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 4.49 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.69 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

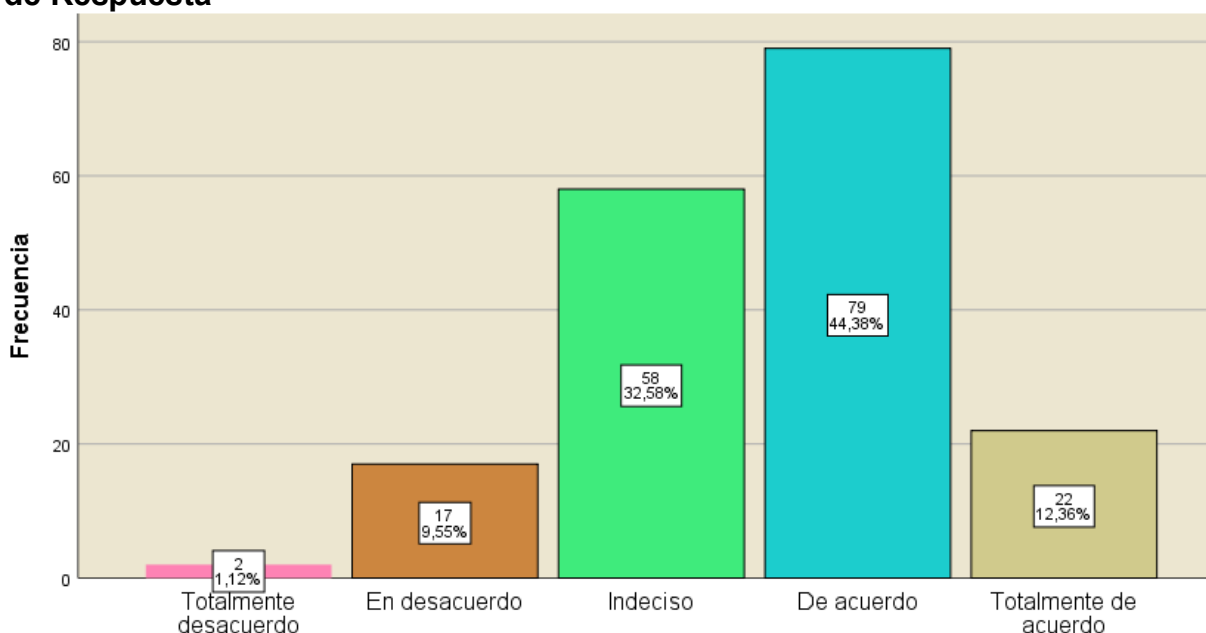
Pregunta 12. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, siempre están dispuesto a apoyar al usuario?

**Tabla 24. Resultado de la pregunta N° 12, de la Dimensión = Capacidad de Respuesta.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	17	9,6	9,6	10,7
Indeciso	58	32,6	32,6	43,3
De acuerdo	79	44,4	44,4	87,6
Totalmente de acuerdo	22	12,4	12,4	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Grafico 19. Resultado de la pregunta N° 12, de la Dimensión = Capacidad de Respuesta**



¿Los funcionarios de la SGDESMA, siempre están dispuestos a apoyar al usuario?

### Interpretación

De los 178 encuestados, el 44.38 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico

Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque siempre están dispuestos a apoyar al usuario, el 32.58 % de los usuarios están **Indeciso**, el 12.36 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 9.55 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.12 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

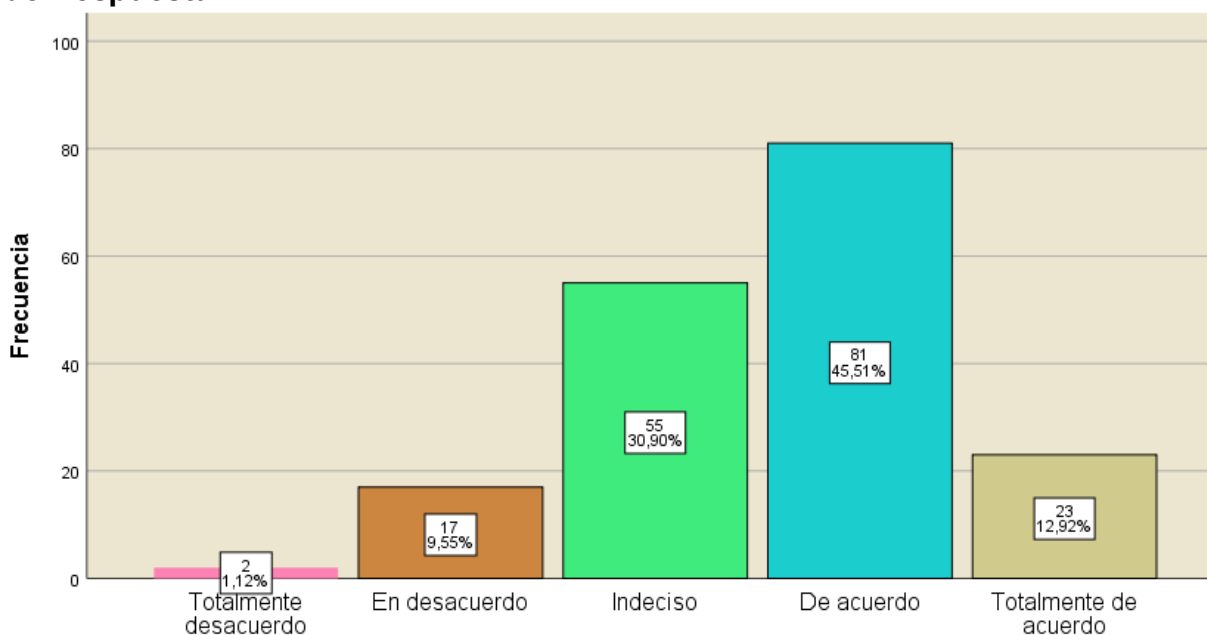
Pregunta 13. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, están preparados para resolver su problema?

**Tabla 25. Resultado de la pregunta N° 13, de la Dimensión = Capacidad de Respuesta.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	17	9,6	9,6	10,7
Indeciso	55	30,9	30,9	41,6
De acuerdo	81	45,5	45,5	87,1
Totalmente de acuerdo	23	12,9	12,9	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 20. Resultado de la pregunta N° 13, de la Dimensión = Capacidad de Respuesta.**



¿Los funcionarios de la SGDESMA, están preparados para resolver su problema?

**Interpretación**

De los 178 encuestados, el 45.51 % de los usuarios opinan que están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque están preparados para resolver nuestro problema, el 30.90 % de los usuarios están **Indeciso**, el 12.92 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 9.55 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.12 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

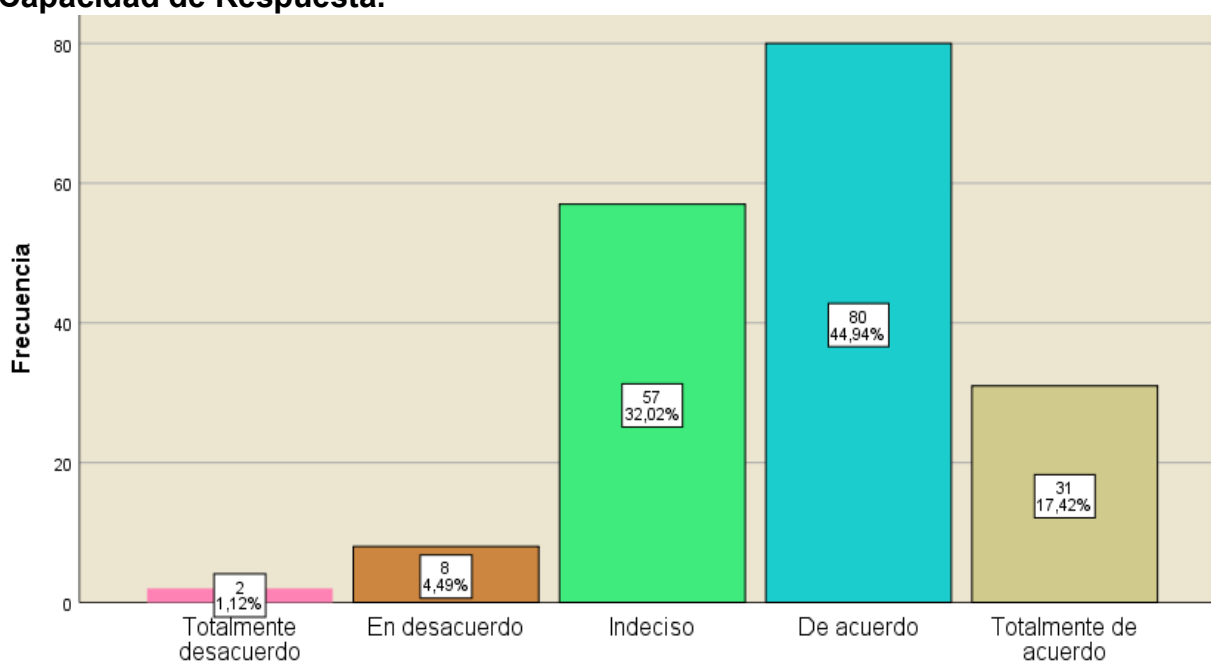
Pregunta 14. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, transmiten confianza a los usuarios?

**Tabla 26. Resultado de la pregunta N° 14. de la Dimensión = Seguridad Capacidad de Respuesta.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	8	4,5	4,5	5,6
Indeciso	57	32,0	32,0	37,6
De acuerdo	80	44,9	44,9	82,6
Totalmente de acuerdo	31	17,4	17,4	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Grafico 21. Resultado de la pregunta N° 14, de la Dimensión = Seguridad Capacidad de Respuesta.**



¿Los funcionarios de la SGDESMA, transmiten confianza a los usuarios?

**Interpretación**

De los 178 encuestados, el 44.94 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque transmiten confianza a los usuarios, el 32.02 % de los usuarios están **Indeciso**, el 17.42 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 4.49 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.12 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

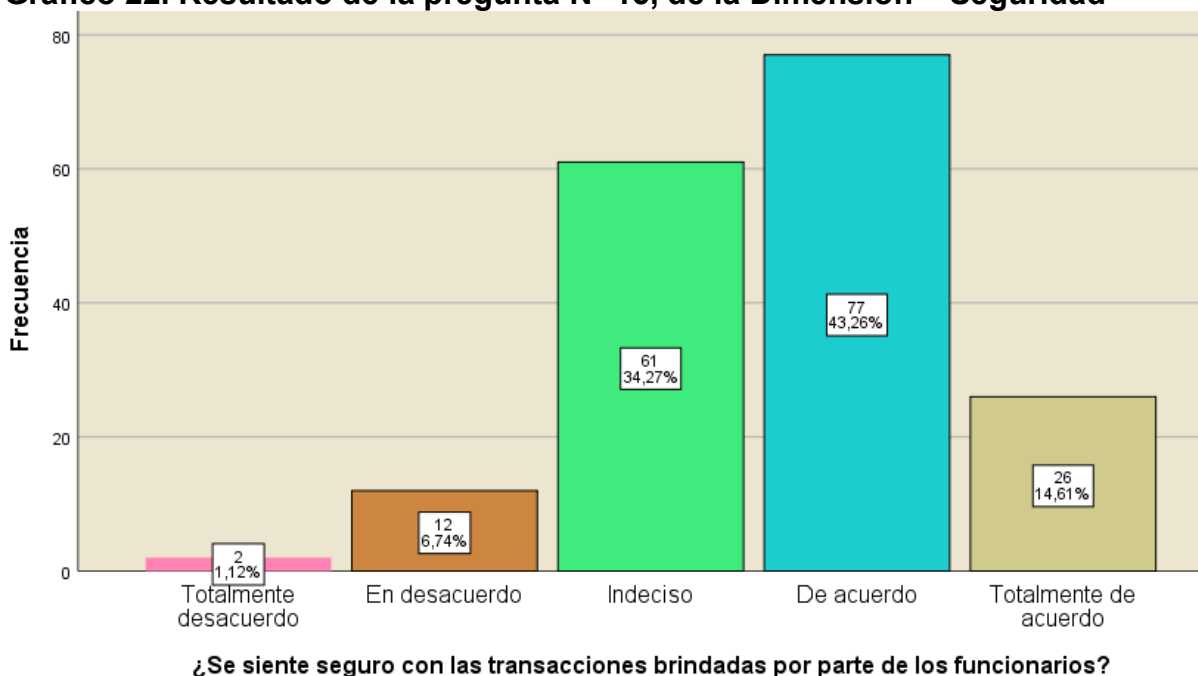
Pregunta 15. ¿Se siente seguro con las transacciones brindadas por parte de los funcionarios?

**Tabla 27. Resultado de la pregunta N° 15, de la Dimensión = Seguridad.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	12	6,7	6,7	7,9
Indeciso	61	34,3	34,3	42,1
De acuerdo	77	43,3	43,3	85,4
Totalmente de acuerdo	26	14,6	14,6	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 22. Resultado de la pregunta N° 15, de la Dimensión = Seguridad**



### Interpretación

De los 178 encuestados, el 43.26 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con las transacciones brindadas por parte de los funcionarios de la

Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, el 34.27 % de los usuarios están **Indeciso**, el 14.61 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 6.74 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.12 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

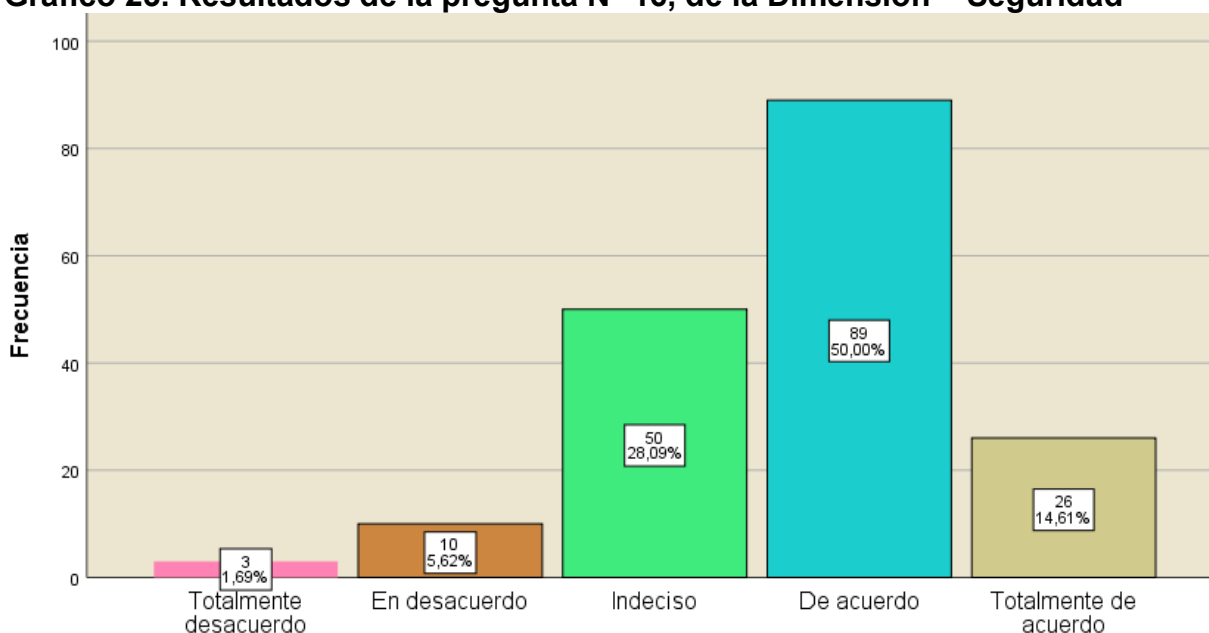
Pregunta 16. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, te atienden siempre amablemente?

**Tabla 28. Resultado de la pregunta N° 16, de la Dimensión = Seguridad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	3	1,7	1,7	1,7
En desacuerdo	10	5,6	5,6	7,3
Indeciso	50	28,1	28,1	35,4
De acuerdo	89	50,0	50,0	85,4
Totalmente de acuerdo	26	14,6	14,6	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Grafico 23. Resultados de la pregunta N° 16, de la Dimensión = Seguridad**



¿Los funcionarios de la SGDESMA, te atienden siempre amablemente?.

### Interpretación

De los 178 encuestados, el 50.00 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque les atiende siempre amablemente, el 28.09 % de los usuarios están **Indeciso**, el

14.61 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 5.62 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.69 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

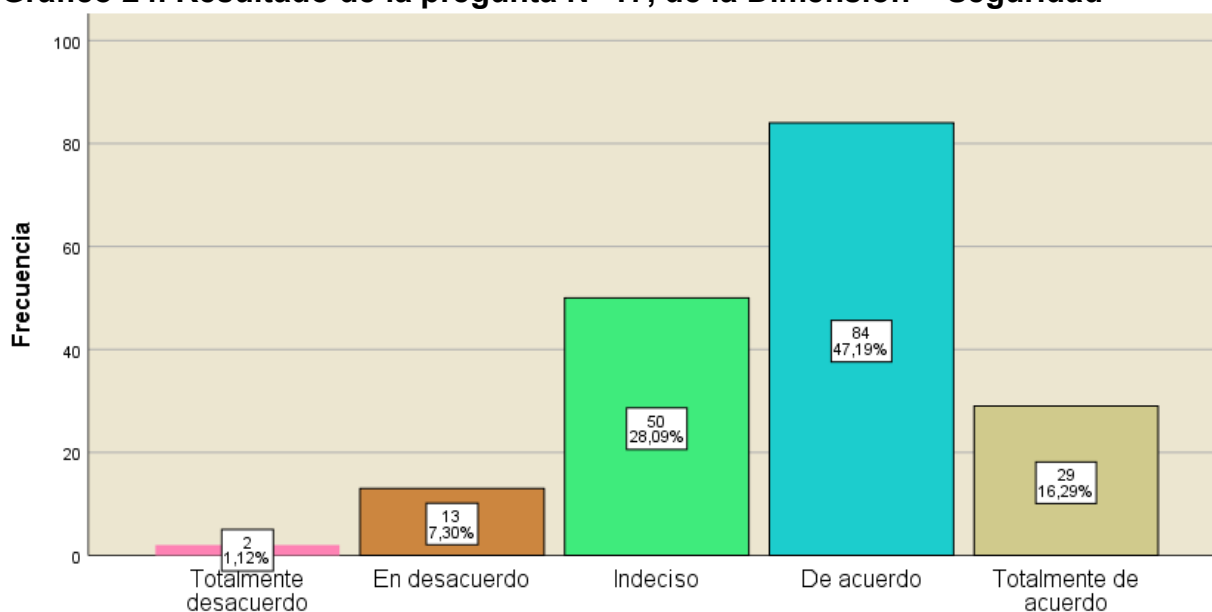
Pregunta 17. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, tienen conocimiento suficiente para responder sus preguntas?

**Tabla 29. Resultado de la pregunta N° 17, de la Dimensión = Seguridad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	13	7,3	7,3	8,4
Indeciso	50	28,1	28,1	36,5
De acuerdo	84	47,2	47,2	83,7
Totalmente de acuerdo	29	16,3	16,3	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Grafico 24. Resultado de la pregunta N° 17, de la Dimensión = Seguridad**



¿Los funcionarios de la SGDESMA, tienen conocimiento suficiente para responder sus preguntas?

### Interpretación

De los 178 encuestados, el 47.19 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locomo, porque tienen conocimiento suficiente para responder sus preguntas y/o inquietudes, el 28.09 % de los usuarios están **Indeciso**, el 16.29 % de los usuarios están **Totalmente**

**de acuerdo**, el 7.30 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.12 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

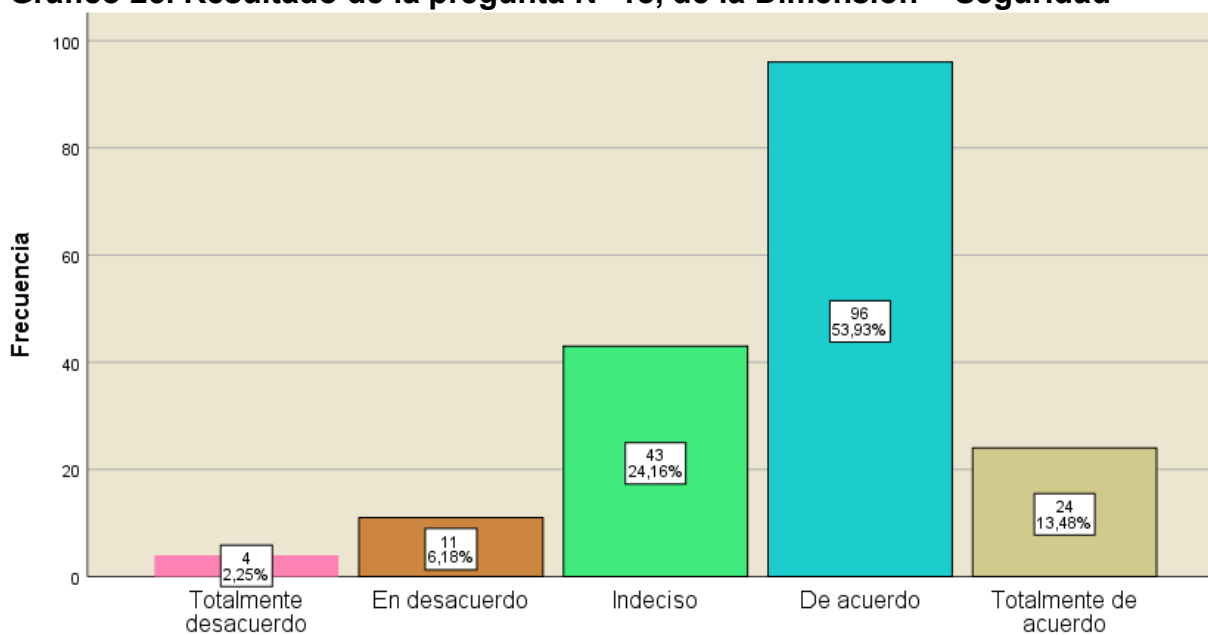
Pregunta 18. ¿Se siente seguro al realizar los pagos por el tramite realizado?

**Tabla 30. Resultado de la pregunta N° 18, de la Dimensión = Seguridad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	4	2,2	2,2	2,2
En desacuerdo	11	6,2	6,2	8,4
Indeciso	43	24,2	24,2	32,6
De acuerdo	96	53,9	53,9	86,5
Totalmente de acuerdo	24	13,5	13,5	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 25. Resultado de la pregunta N° 18, de la Dimensión = Seguridad**



¿Se siente seguro al realizar los pagos por el tramite realizado?

### Interpretación

De los 178 encuestados, el 53.93 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, porque se sienten seguro realizar los pagos por el trámite que realiza en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locomoja, el 24.16 % de los usuarios están **Indeciso**, el 13.48 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 6.18 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 2.25 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

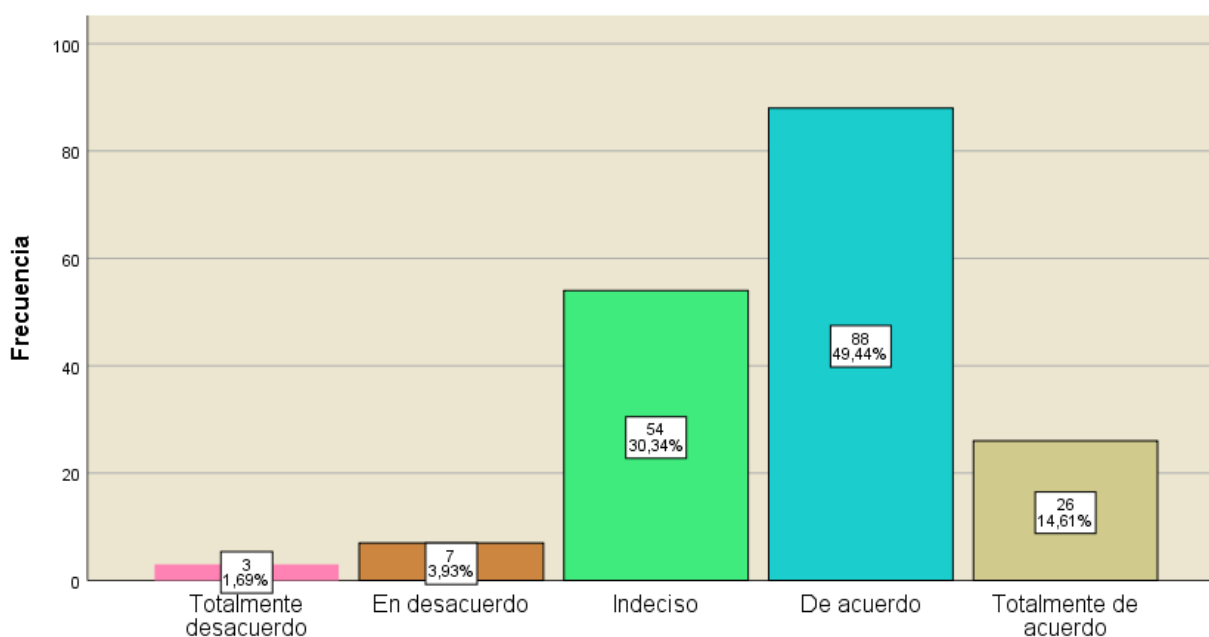
Pregunta 19. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, le brindan atención individualizada?

**Tabla 31.** Resultado de la pregunta N° 19, de la Dimensión = Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	3	1,7	1,7	1,7
En desacuerdo	7	3,9	3,9	5,6
Indeciso	54	30,3	30,3	36,0
De acuerdo	88	49,4	49,4	85,4
Totalmente de acuerdo	26	14,6	14,6	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25

**Grafico 26.** Resultado de la pregunta N° 19, de la Dimensión = Empatía



¿Los funcionarios de la SGDESMA, le brindan atención individualizada?

### Interpretación

De los 178 encuestados, el 49.44 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque les brinda atención individualizada, el 30.34 % de los usuarios están **Indeciso**, el



14.61 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 3.93 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.69 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

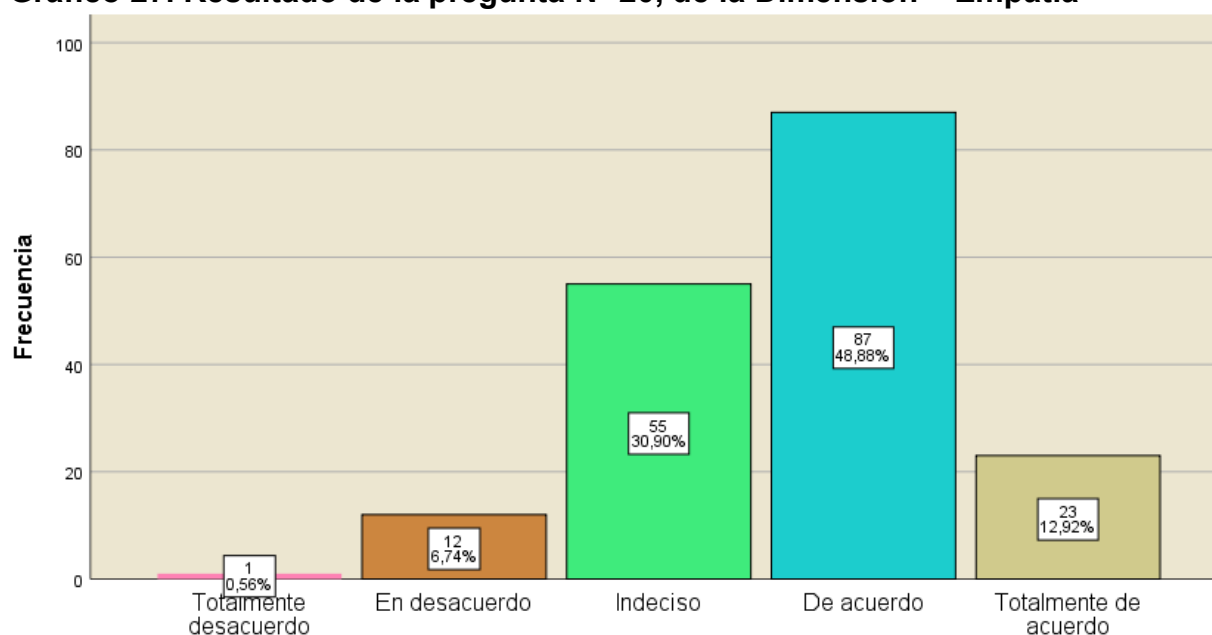
Pregunta 20. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, tienen preocupación por los intereses de los usuarios?

**Tabla 32. Resultado de la pregunta N° 20, de la Dimensión = Empatía**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	1	,6	,6	,6
En desacuerdo	12	6,7	6,7	7,3
Indeciso	55	30,9	30,9	38,2
De acuerdo	87	48,9	48,9	87,1
Totalmente de acuerdo	23	12,9	12,9	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25

**Grafico 27. Resultado de la pregunta N° 20, de la Dimensión = Empatía**



¿Los funcionarios de la SGDESMA, tienen preocupacion por los intereses de los usuarios?

### Interpretación

De los 178 encuestados, el 48.88 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque tienen preocupación por los intereses de los usuarios, el 30.90 % de los usuarios están **Indeciso**, el 12.92 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 6.74 %

de los usuarios están **en desacuerdo** y el 0.56 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

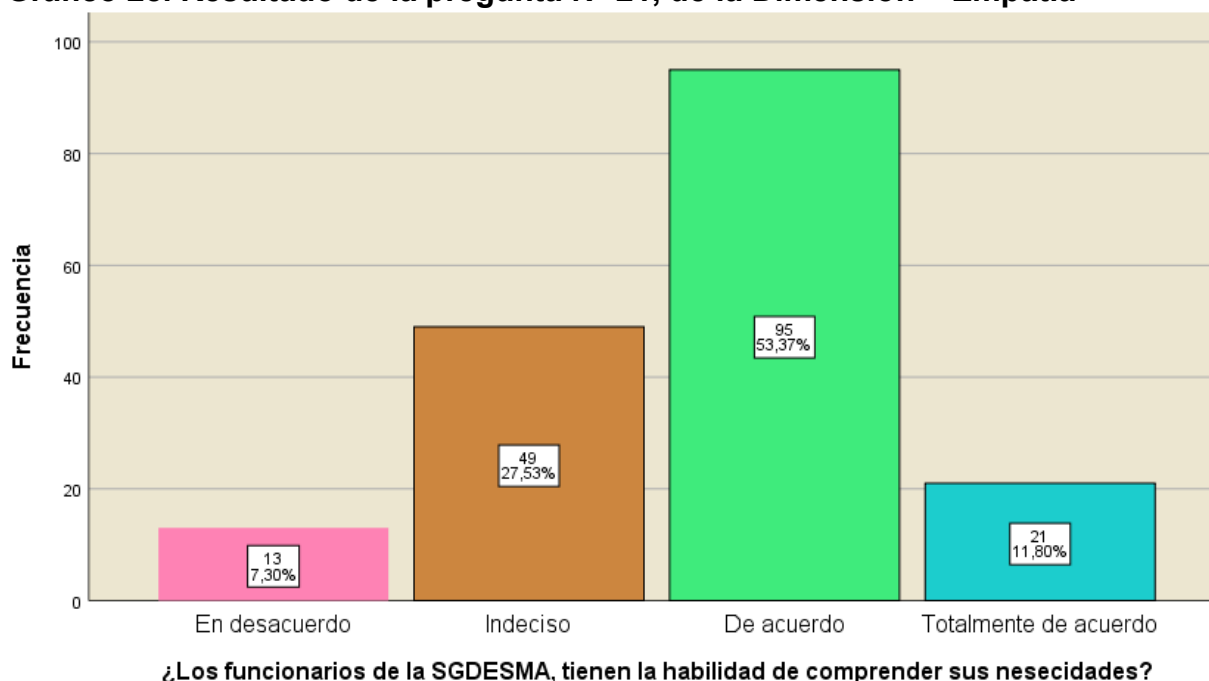
Pregunta 21. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, tienen la habilidad de comprender sus necesidades?

**Tabla 33. Resultado de la pregunta N° 21, de la Dimensión = Empatía**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	7,3	7,3	7,3
	Indeciso	49	27,5	27,5	34,8
	De acuerdo	95	53,4	53,4	88,2
	Totalmente de acuerdo	21	11,8	11,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25

**Gráfico 28. Resultado de la pregunta N° 21, de la Dimensión = Empatía**



### Interpretación

De los 178 encuestados, el 53.37 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque tienen la habilidad de comprender sus necesidades de los usuarios, el 27.53 % de los usuarios están **Indeciso**, el 11.80 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 7.30 % de los usuarios están **en desacuerdo**.

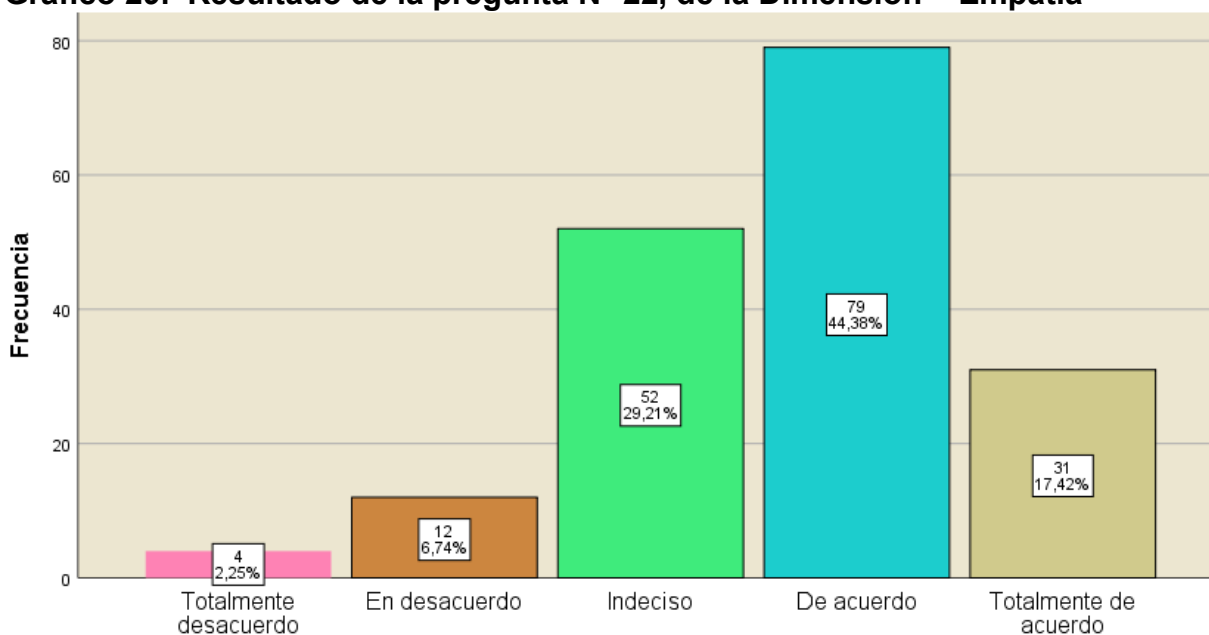
Pregunta 22. ¿El horario de atención es acorde a su disposición?

**Tabla 34. Resultado de la pregunta N° 22, de la Dimensión = Empatía**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	4	2,2	2,2	2,2
En desacuerdo	12	6,7	6,7	9,0
Indeciso	52	29,2	29,2	38,2
De acuerdo	79	44,4	44,4	82,6
Totalmente de acuerdo	31	17,4	17,4	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25

**Gráfico 29. Resultado de la pregunta N° 22, de la Dimensión = Empatía**



¿El horario de atención es acorde a sus disposición?

### Interpretación

De los 178 encuestados, el 44.38 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con el horario de atención que brinda la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Lacroja, el 29.21 % de los usuarios están **Indeciso**, el 17.42 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 6.74 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 2.25 % de los usuarios están **totalmente desacuerdo**.

Resultados de Frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción de los usuarios.

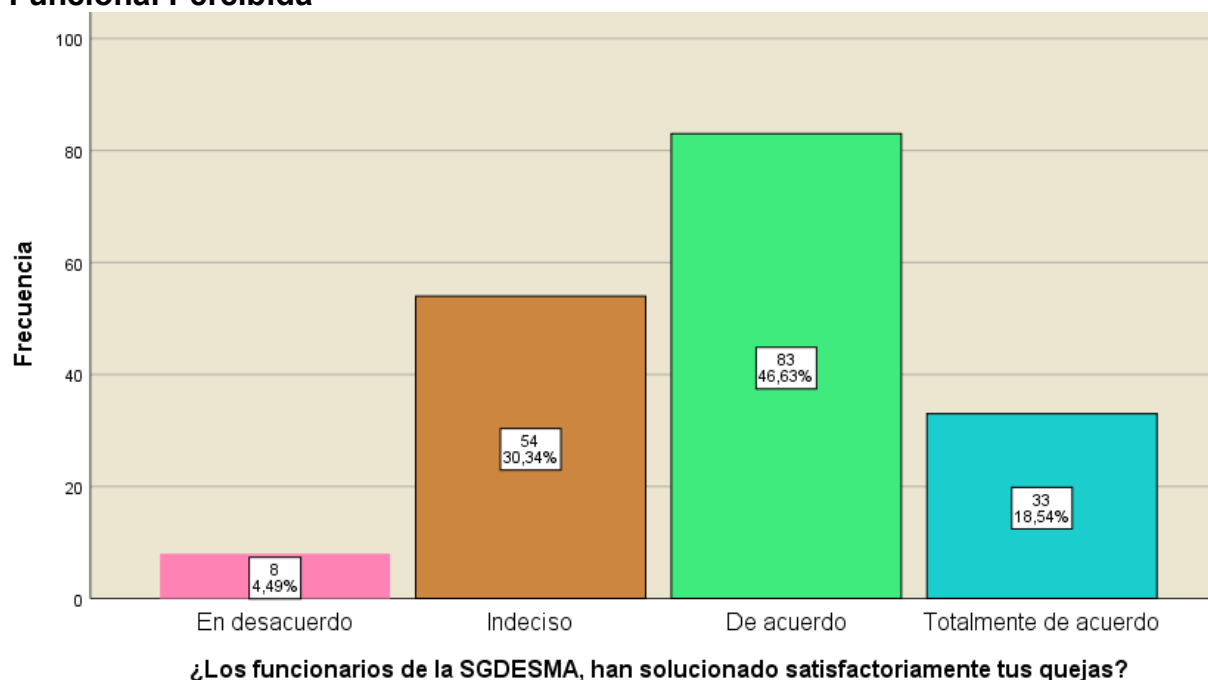
Pregunta 1. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, han solucionado satisfactoriamente tus quejas?

**Tabla 35. Resultado de la pregunta N° 1, de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	4,5	4,5	4,5
	Indeciso	54	30,3	30,3	34,8
	De acuerdo	83	46,6	46,6	81,5
	Totalmente de acuerdo	33	18,5	18,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25

**Grafico 30. Resultados de la pregunta N° 1. de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida**



### Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 46.63 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque han solucionado satisfactoriamente

sus quejas, el 30.34 % de los usuarios están **Indeciso**, el 18.54 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 4.49 % de los usuarios están **en desacuerdo**.

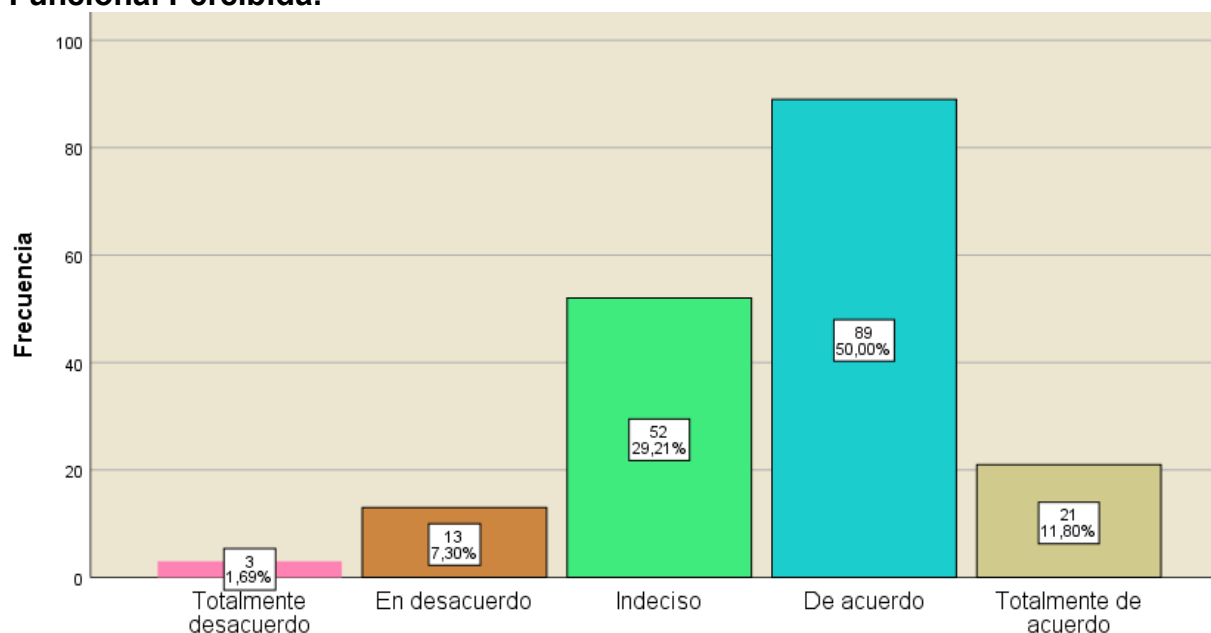
Pregunta 2. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, le dan el servicio que usted espera?

**Tabla 36. Resultado de la pregunta N° 2, de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	3	1,7	1,7	1,7
En desacuerdo	13	7,3	7,3	9,0
Indeciso	52	29,2	29,2	38,2
De acuerdo	89	50,0	50,0	88,2
Totalmente de acuerdo	21	11,8	11,8	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25

**Gráfico 31. Resultado de la pregunta N° 2, de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida.**



¿Los funcionarios de la SGDESMA, le dan el servicio que usted espera?

### Interpretación.

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 50.00 de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque le brindan el servicio que esperan, el 29.21 % de los usuarios están **Indeciso**, el 11.80 % de los usuarios están

**Totalmente de acuerdo**, el 7.30 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.69 % de los usuarios están **Totalmente desacuerdo**.

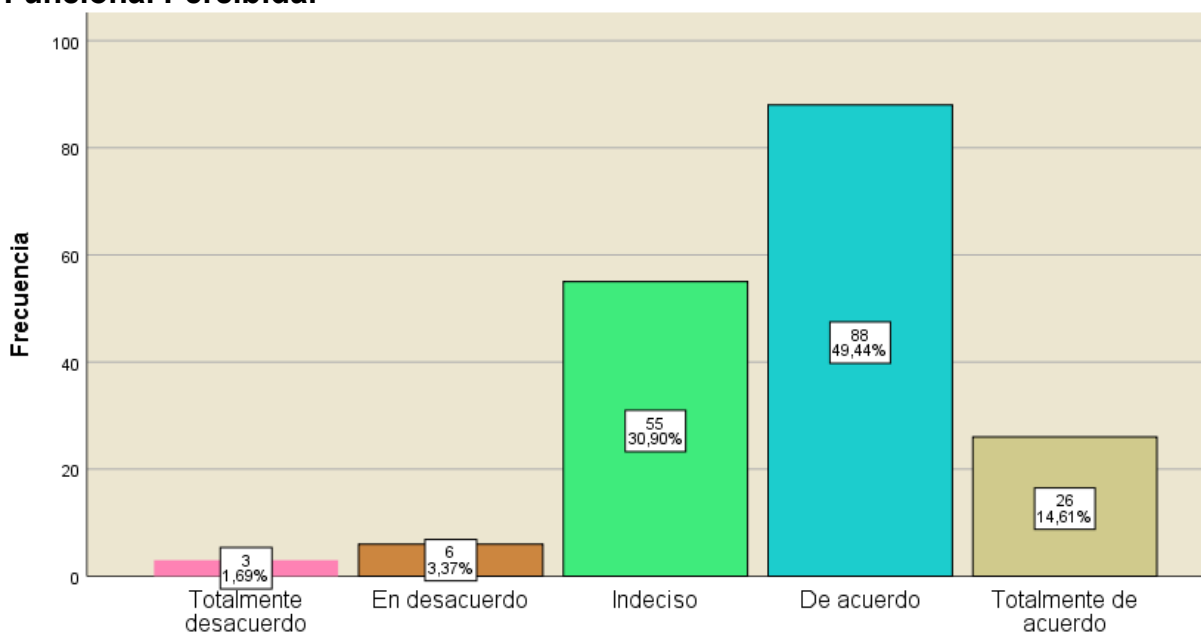
Pregunta 3. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, conocen los intereses y necesidades de los usuarios?.

**Tabla 37. Resultado de la pregunta N° 3, de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	3	1,7	1,7	1,7
En desacuerdo	6	3,4	3,4	5,1
Indeciso	55	30,9	30,9	36,0
De acuerdo	88	49,4	49,4	85,4
Totalmente de acuerdo	26	14,6	14,6	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25

**Grafico 32. Resultado de la pregunta N° 3, de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida.**



¿Los funcionarios de la SGDESMA, conocen los intereses y necesidades de los usuarios?

### Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 49.44 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Lacroja, porque conocen los intereses y necesidades

de los usuarios, el 30.90 % de los usuarios están **Indeciso**, el 14.61 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 3.37 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.69 % de los usuarios están **Totalmente desacuerdo**.

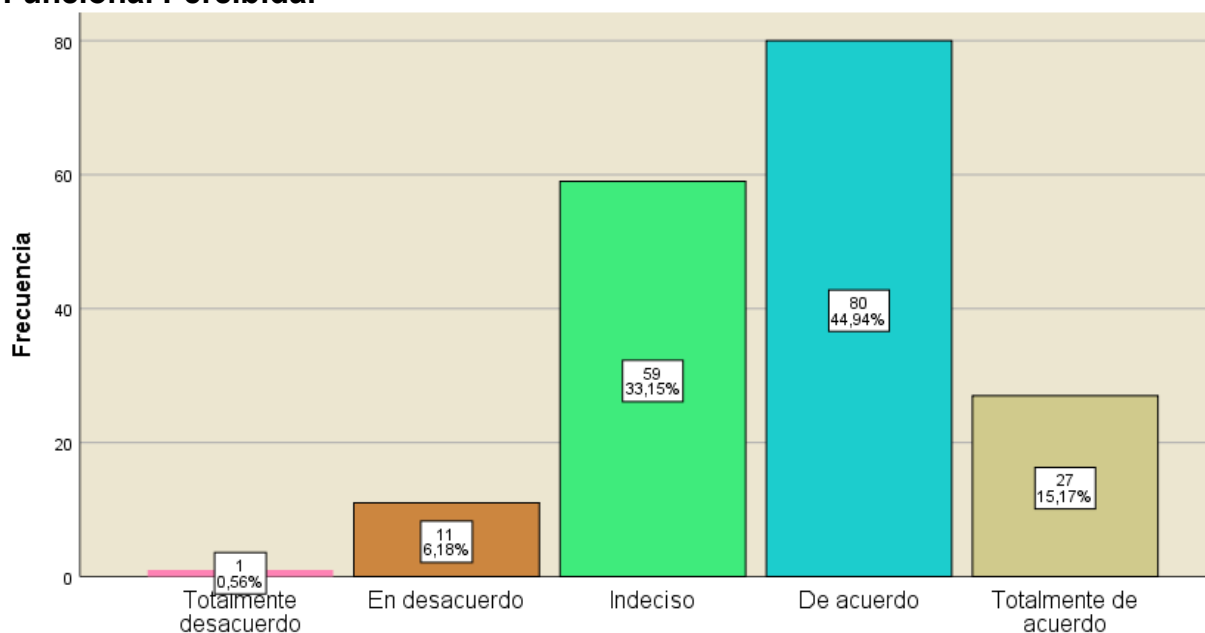
Pregunta 4. ¿Se siente seguro al realizar sus transacciones en la SGDESMA?

**Tabla 38. Resultado de la pregunta N°4, de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	1	,6	,6	,6
En desacuerdo	11	6,2	6,2	6,7
Indeciso	59	33,1	33,1	39,9
De acuerdo	80	44,9	44,9	84,8
Totalmente de acuerdo	27	15,2	15,2	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25

**Grafico 33. Resultado de la pregunta N° 4, de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida.**



¿Se siente seguro al realizar sus transacciones en la SGDESMA?

### Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 44.94 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con las transacciones realizadas en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, el 33.15 % de los usuarios están

**Indeciso**, el 15.17 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 6.18 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 0.56 % de los usuarios están **Totalmente desacuerdo**.

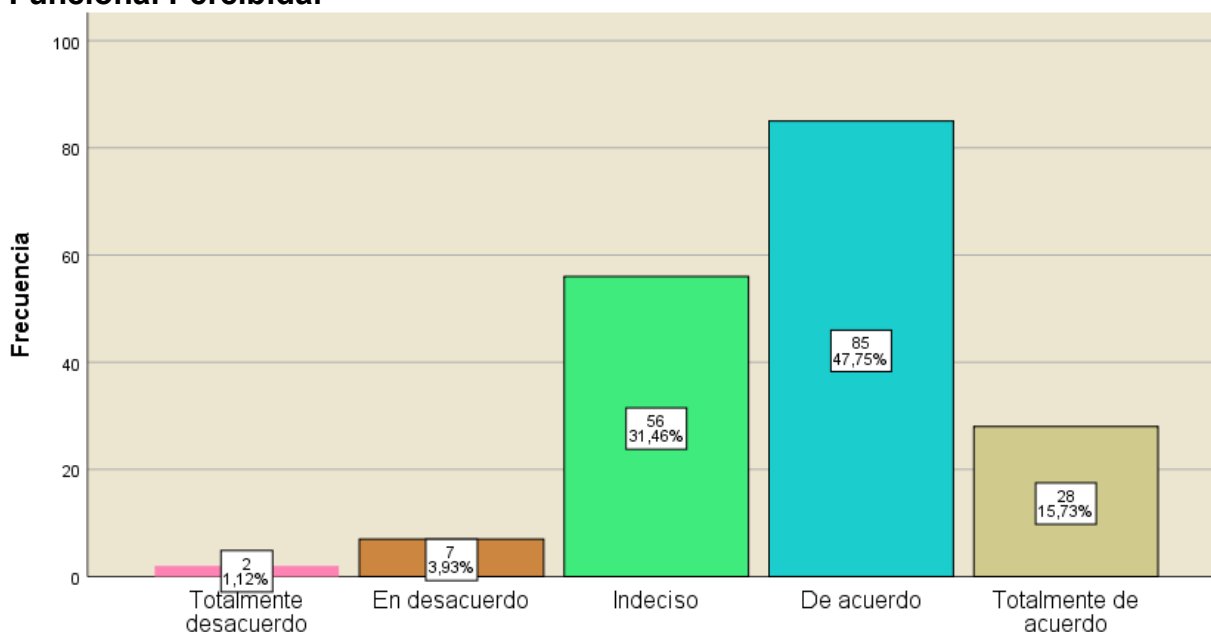
Pregunta 5. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, prestan un servicio satisfactorio a comparación de los demás?

**Tabla 39. Resultado de la pregunta N° 5, de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	7	3,9	3,9	5,1
Indeciso	56	31,5	31,5	36,5
De acuerdo	85	47,8	47,8	84,3
Totalmente de acuerdo	28	15,7	15,7	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25

**Grafico 34. Resultado de la pregunta N° 5, de la Dimensión = Calidad Funcional Percibida.**



¿Los funcionarios de la SGDESMA, prestan un servicio satisfactorio a comparación de los demás?

### Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 47.75 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la



Municipalidad Distrital de Locroja, porque prestan un servicio satisfactorio a comparación de los demás, el 31.46 % de los usuarios están **Indeciso**, el 15.73 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 3.93 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.12 % de los usuarios están **Totalmente desacuerdo**.

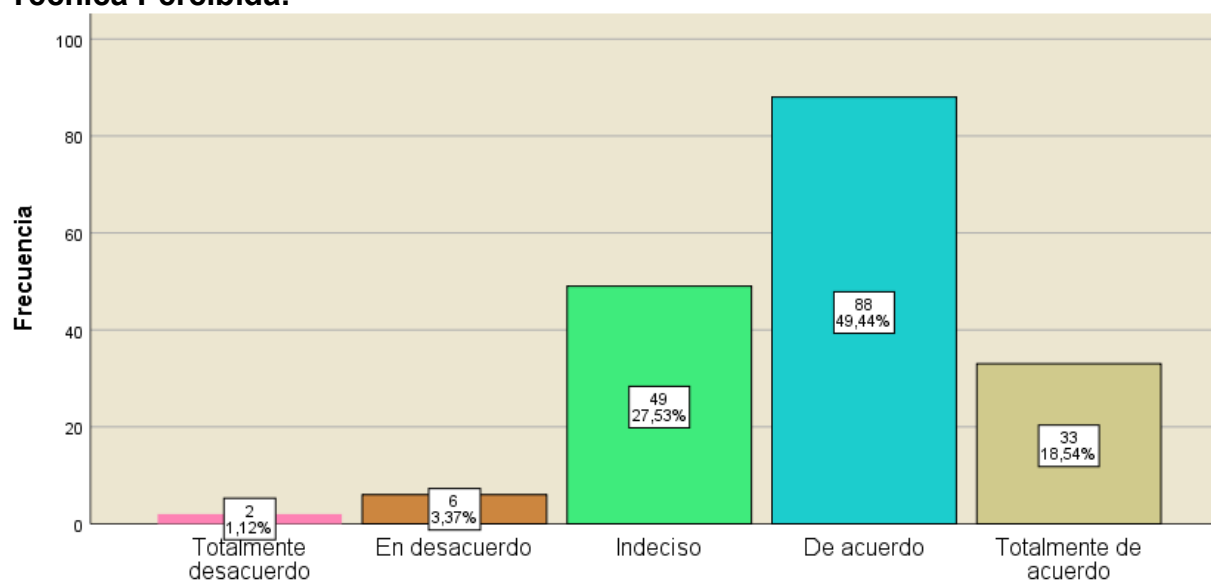
Pregunta 6. ¿Considera, que los funcionarios de la SGDESMA, tienen el conocimiento suficiente y habilidad para resolver cualquier inquietud o problema que tenga?

**Tabla 40. Resultado de la pregunta N° 6, de la Dimensión = Calidad Técnica Percibida.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	6	3,4	3,4	4,5
Indeciso	49	27,5	27,5	32,0
De acuerdo	88	49,4	49,4	81,5
Totalmente de acuerdo	33	18,5	18,5	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 35. Resultado de la pregunta N° 6. de la Dimensión = Calidad Técnica Percibida.**



¿Considera, que los funcionarios de la SGDESMA, tienen el conocimiento suficiente y habilidad para resolver cualquier inquietud o problema que tenga?

### Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 49.44 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, y consideran a los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio

Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, que tienen el conocimiento suficiente y habilidad para resolver cualquier inquietud o problema que tengan los usuarios, el 27.53 % de los usuarios están **Indeciso**, el 18.54 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 3.37 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.12 % de los usuarios están **Totalmente desacuerdo**.

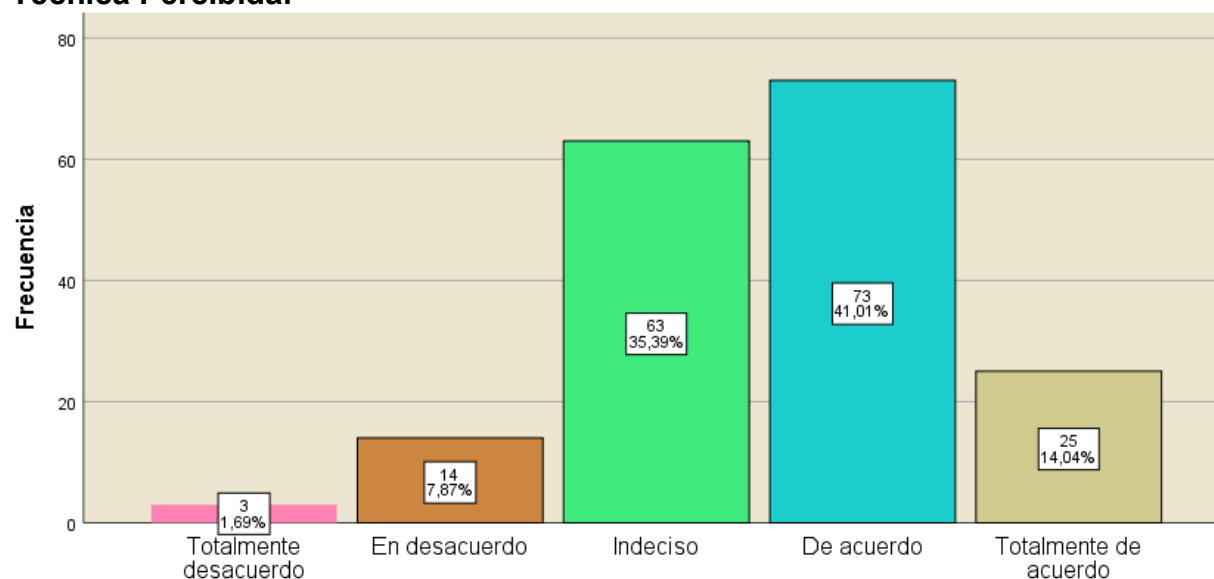
Pregunta 7. ¿Cree, usted que los funcionarios de la SGDESMA, conocen el correcto procedimiento administrativo para que puedan brindar una correcta atención?

**Tabla 41. Resultado de la pregunta N° 7, de la Dimensión = Calidad Técnica Percibida.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	3	1,7	1,7	1,7
En desacuerdo	14	7,9	7,9	9,6
Indeciso	63	35,4	35,4	44,9
De acuerdo	73	41,0	41,0	86,0
Totalmente de acuerdo	25	14,0	14,0	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Grafico 33. Resultado de la pregunta N° 7, de la Dimensión = Calidad Técnica Percibida.**



¿Cree, usted que los funcionarios de la SGDESMA, conocen el correcto procedimiento administrativo para que puedan brindar una correcta atención?

## Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 41.01 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque conocen el correcto procedimiento administrativo y brindan una atención de calidad, el 35.39 % de los usuarios están **Indeciso**, el 14.04 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 7.87 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.69 % de los usuarios están **Totalmente desacuerdo**.

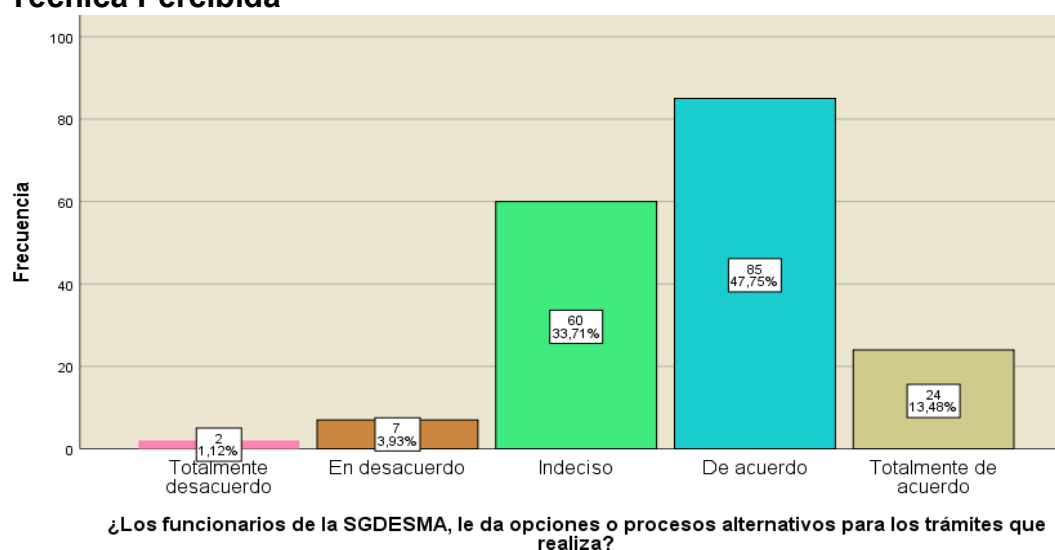
Pregunta 8. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, le da opciones o procesos alternativos para los trámites que realiza?

**Tabla 42. Resultado de la pregunta N° 8, de la Dimensión = Calidad Técnica Percibida.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	7	3,9	3,9	5,1
Indeciso	60	33,7	33,7	38,8
De acuerdo	85	47,8	47,8	86,5
Totalmente de acuerdo	24	13,5	13,5	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 37. Resultado de la pregunta N° 8, de la Dimensión = Calidad Técnica Percibida**



## Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 41.01 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque le dan opciones o procesos alternativos para los tramites que realizan, el 33.71 % de los usuarios están **Indeciso**, el 13.48 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 3.93 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.12 % de los usuarios están **Totalmente desacuerdo**

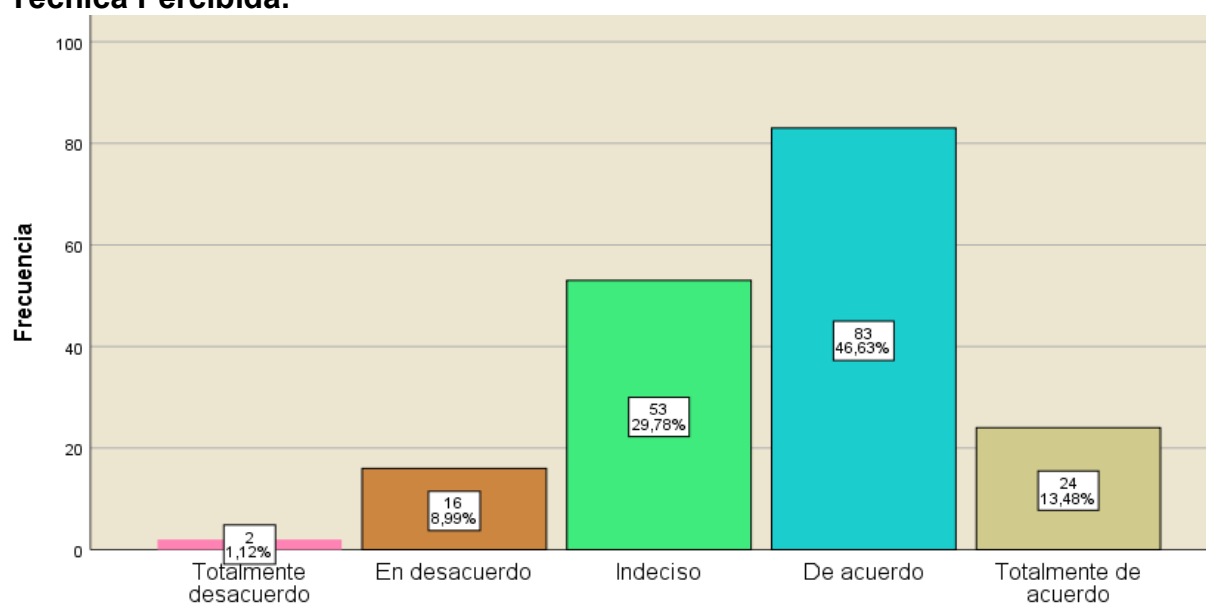
Pregunta 9. ¿Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados?

**Tabla 43. Resultado de la pregunta N° 9, de la Dimensión = Calidad Técnica Percibida.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	16	9,0	9,0	10,1
Indeciso	53	29,8	29,8	39,9
De acuerdo	83	46,6	46,6	86,5
Totalmente de acuerdo	24	13,5	13,5	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Grafico 38. Resultado de la pregunta N° 9, de la Dimensión = Calidad Técnica Percibida.**



¿Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados?

## Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 46.63 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, porque sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locomoja, el 29.78 % de los usuarios están **Indeciso**, el 13.48 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 8.99 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.12 % de los usuarios están **Totalmente desacuerdo**

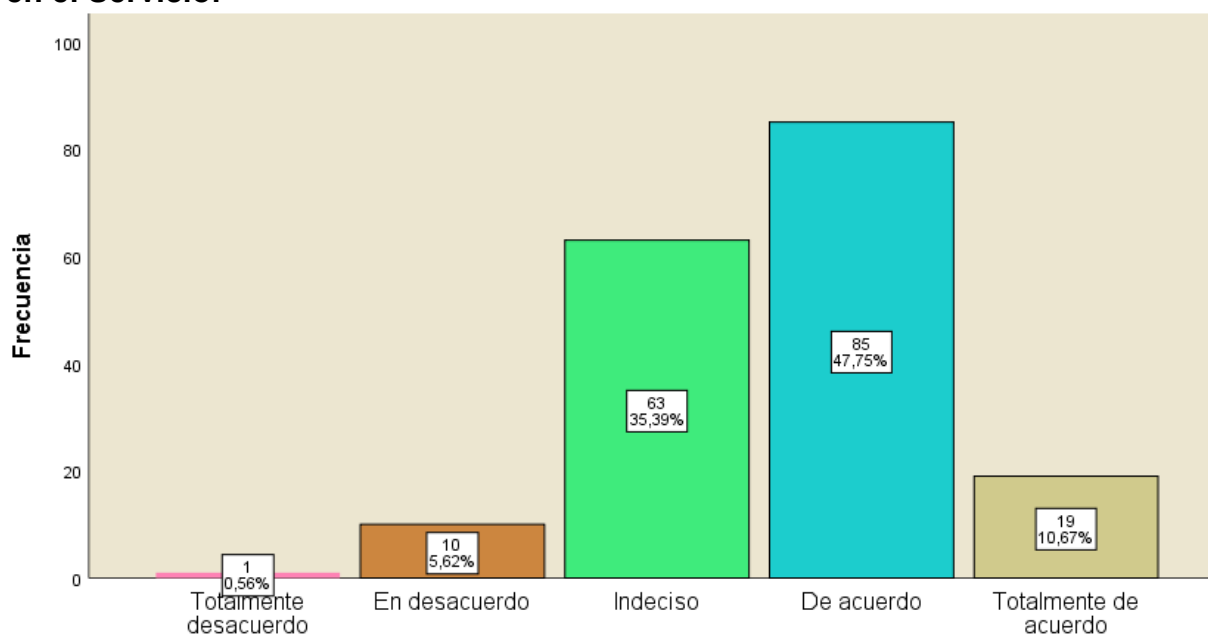
Pregunta 10. ¿Está consciente que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos?

**Tabla 44. Resultado de la pregunta N° 10, de la Dimensión = Confianza en el Servicio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	1	,6	,6	,6
En desacuerdo	10	5,6	5,6	6,2
Indeciso	63	35,4	35,4	41,6
De acuerdo	85	47,8	47,8	89,3
Totalmente de acuerdo	19	10,7	10,7	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 39. Resultados de la pregunta N° 10, de la Dimensión = Confianza en el Servicio.**



¿Está consciente que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos?

## Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 47.75 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, porque los usuarios precisan que no han tenido problema ni inconveniente con los servicios recibidos, por los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, el 35.39 % de los usuarios están **Indeciso**, el 10.67 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 5.62 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 0.56 % de los usuarios están **Totalmente desacuerdo**.

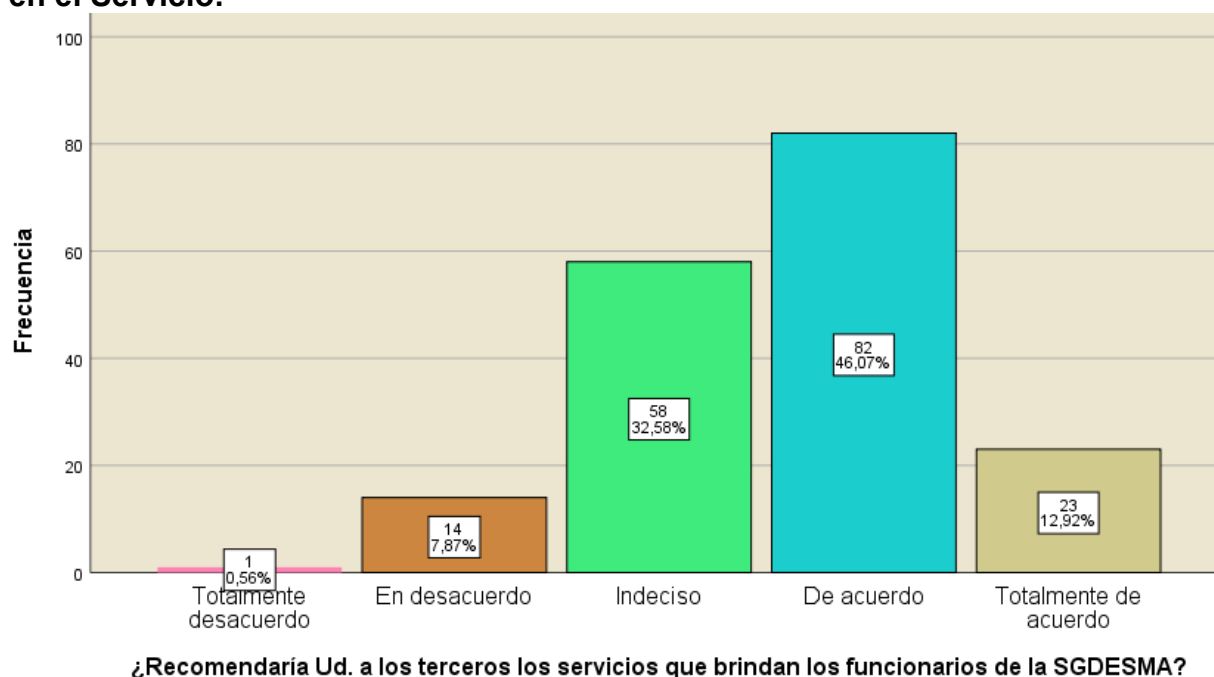
Pregunta 11. ¿Recomendaría Ud. a los terceros los servicios que brindan los funcionarios de la SGDESMA?

**Tabla 45. Resultado de la pregunta N° 11, de la Dimensión = Confianza en el Servicio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	1	,6	,6	,6
En desacuerdo	14	7,9	7,9	8,4
Indeciso	58	32,6	32,6	41,0
De acuerdo	82	46,1	46,1	87,1
Totalmente de acuerdo	23	12,9	12,9	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 40. Resultado de la pregunta N° 11. de la Dimensión = Confianza en el Servicio.**



## Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 46.07 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con la pregunta y recomendarían a los terceros de los servicios que brinda los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, el 32.58 % de los usuarios están **Indeciso**, el 12.92 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 7.87 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 0.56 % de los usuarios están **Totalmente desacuerdo**.

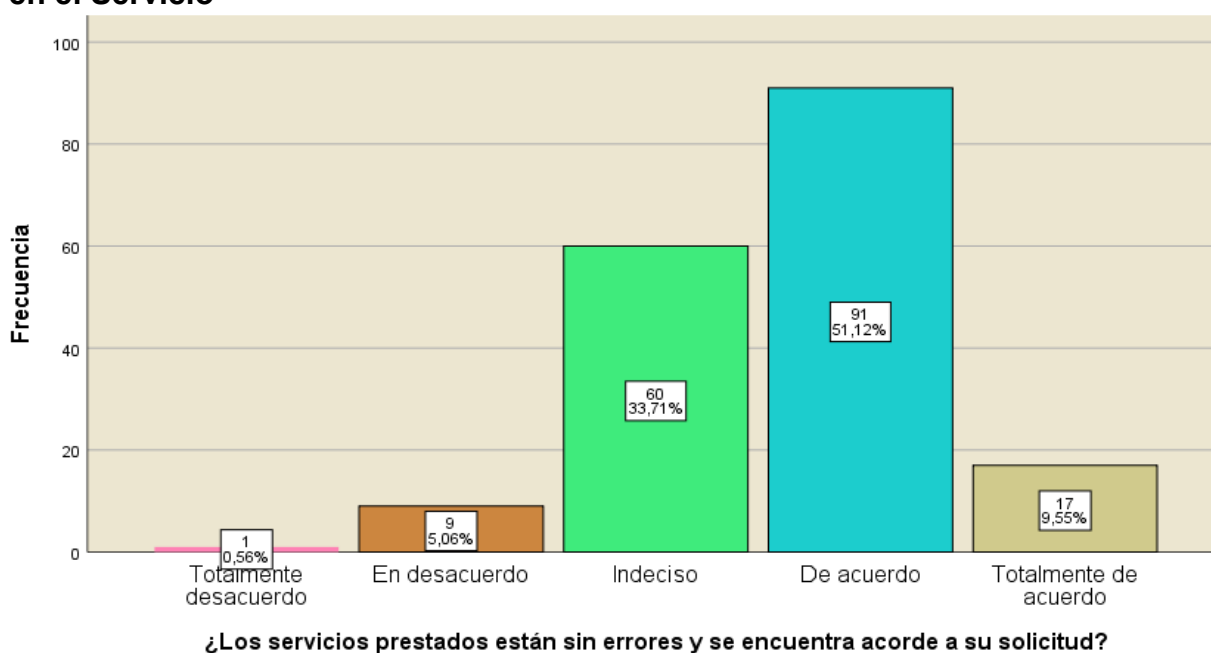
Pregunta 12. ¿Los servicios prestados están sin errores y se encuentra acorde a su solicitud?

**Tabla 46. Resultado de la pregunta N° 12, de la Dimensión = Confianza en el Servicio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	1	,6	,6	,6
En desacuerdo	9	5,1	5,1	5,6
Indeciso	60	33,7	33,7	39,3
De acuerdo	91	51,1	51,1	90,4
Totalmente de acuerdo	17	9,6	9,6	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 41. Resultado de la pregunta N° 12, de la Dimensión = Confianza en el Servicio**



## Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 51.12 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, porque los servicios prestados están sin error y se encuentran acorde a su solicitud de los usuarios, el 33.71 % de los usuarios están **Indeciso**, el 9.55 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 5.06 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 0.56 % de los usuarios están **Totalmente desacuerdo**.

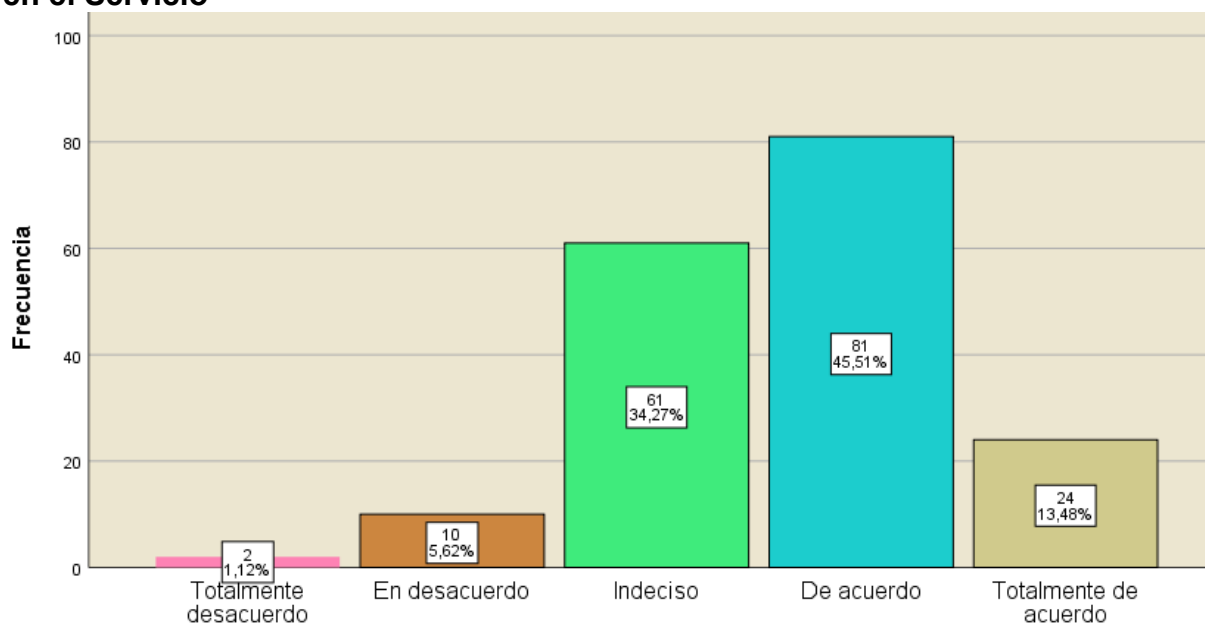
Pregunta 13. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, se preocupan por las necesidades de los usuarios?

**Tabla 47. Resultado de la pregunta N° 13, de la Dimensión = Confianza en el Servicio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	10	5,6	5,6	6,7
Indeciso	61	34,3	34,3	41,0
De acuerdo	81	45,5	45,5	86,5
Totalmente de acuerdo	24	13,5	13,5	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Grafico 42. Resultado de la pregunta N° 13, de la Dimensión = Confianza en el Servicio**



¿Los funcionarios de la SGDESMA, se preocupan por las necesidades de los usuarios?



## Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 45.51 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque ellos se preocupan por las necesidades de los usuarios, el 34.27 % de los usuarios están **Indeciso**, el 13.48 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 5.62 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.12 % de los usuarios están **Totalmente desacuerdo**.

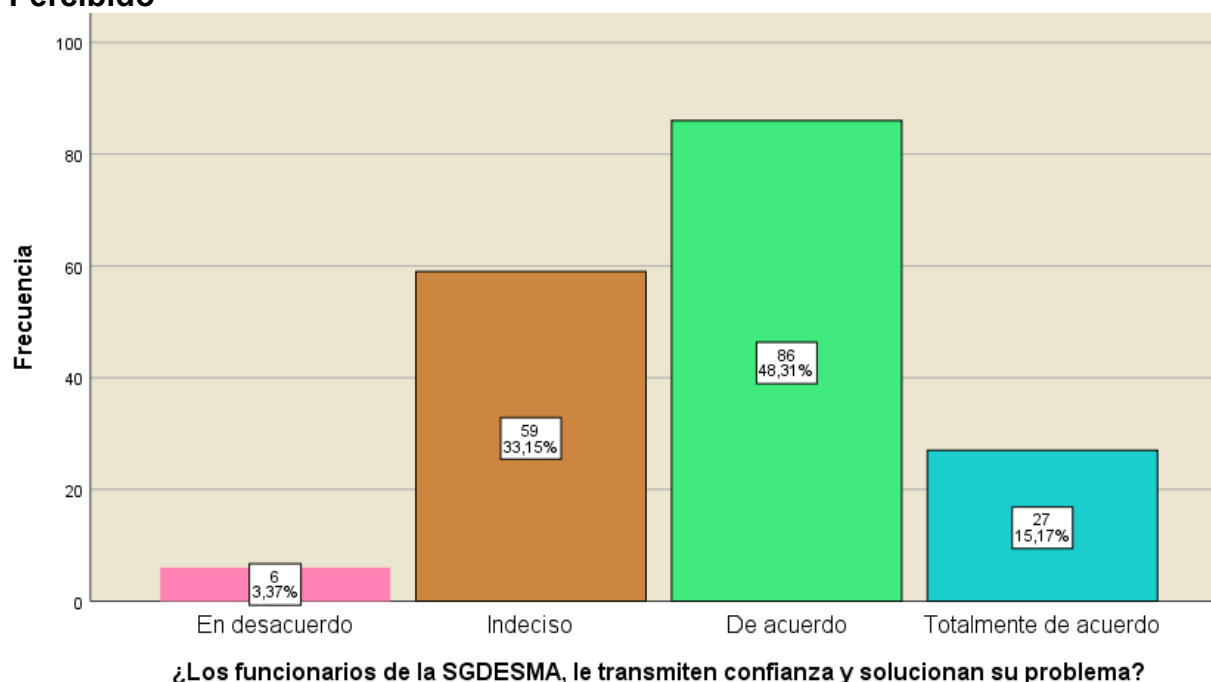
Pregunta 14. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, le transmiten confianza y solucionan su problema?

**Tabla 48. Resultado de la pregunta N° 14, de la Dimensión = Valor Percibido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	3,4	3,4	3,4
	Indeciso	59	33,1	33,1	36,5
	De acuerdo	86	48,3	48,3	84,8
	Totalmente de acuerdo	27	15,2	15,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráficos 43. Resultado de la pregunta N° 14, de la Dimensión = Valor Percibido**



## Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 48.31 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque transmiten confianza y solucionan su problema, el 33.15 % de los usuarios están **Indeciso**, el 15.17 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 3.37 % de los usuarios están **en desacuerdo**.

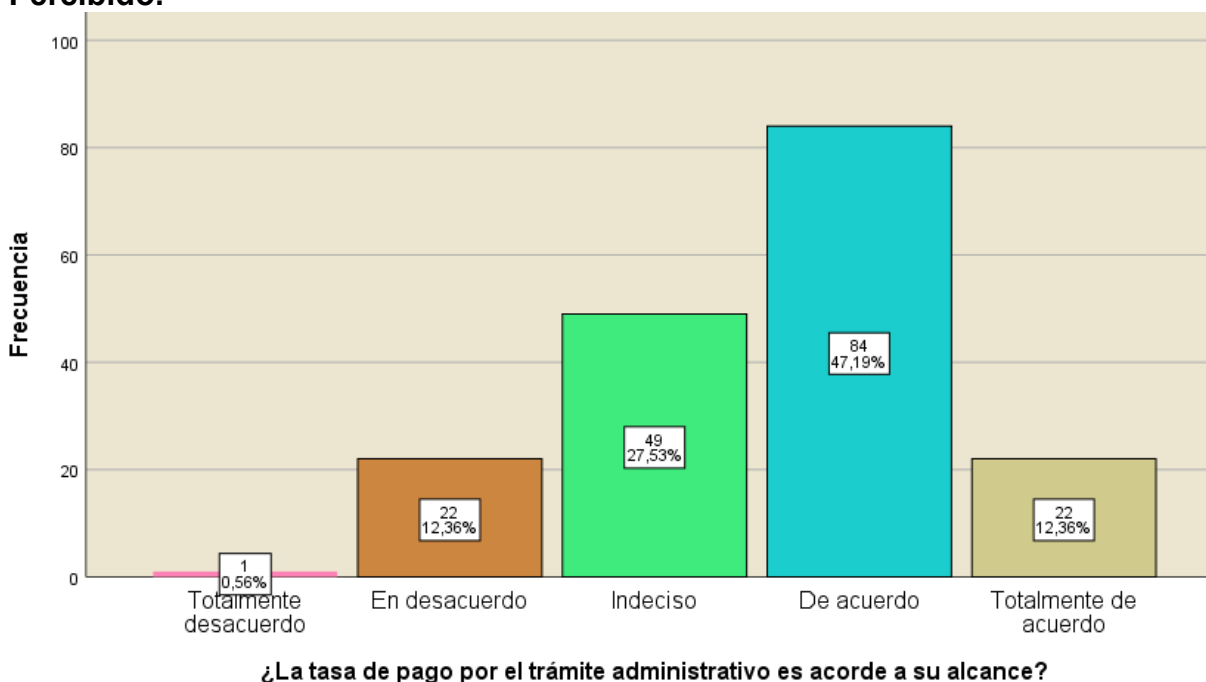
Pregunta 15. ¿La tasa de pago por el trámite administrativo es acorde a su alcance?

**Tabla 49. Resultado de la pregunta N° 15, de la Dimensión = Valor Percibido**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	1	,6	,6	,6
En desacuerdo	22	12,4	12,4	12,9
Indeciso	49	27,5	27,5	40,4
De acuerdo	84	47,2	47,2	87,6
Totalmente de acuerdo	22	12,4	12,4	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 44. Resultado de la pregunta N° 15, de la Dimensión = Valor Percibido.**



## Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 47.19 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con la tasa de pago por el trámite administrativo porque esta su alcance, el 27.53 % de los usuarios están **Indeciso**, el 12.36 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 12.36 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 0.56 % de los usuarios están **Totalmente desacuerdo**.

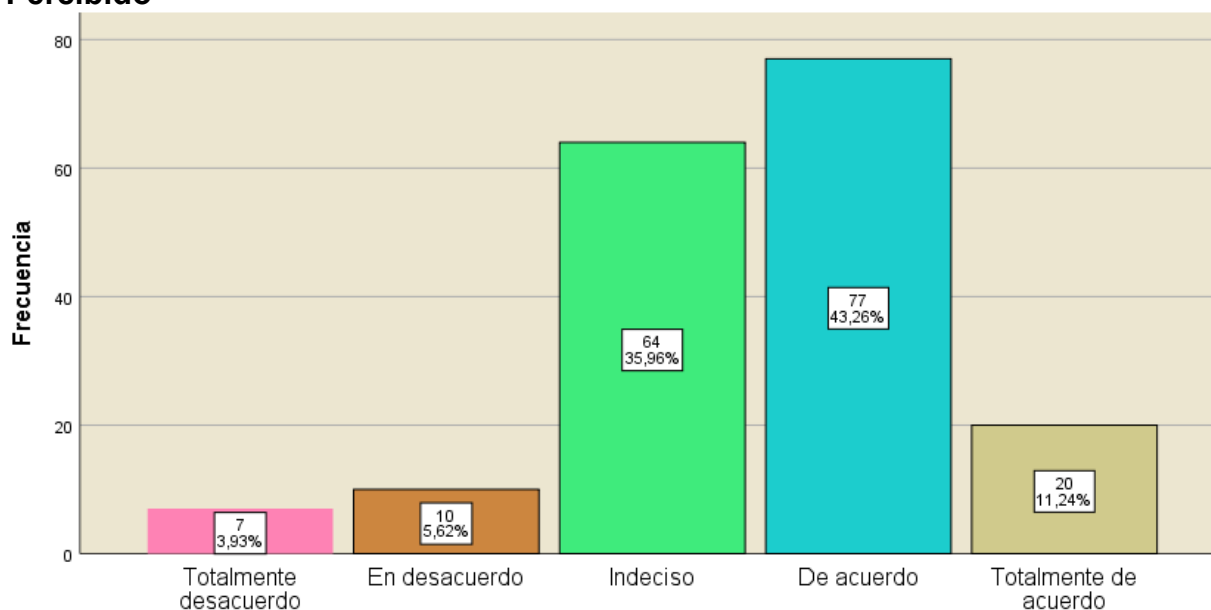
Pregunta 16. ¿Con los pagos tributarios que usted realiza, la SGDESMA lo invierten en temas de medio ambiente?

**Tabla 50. Resultado de la pregunta N° 16, de la Dimensión = Valor Percibido.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	7	3,9	3,9	3,9
En desacuerdo	10	5,6	5,6	9,6
Indeciso	64	36,0	36,0	45,5
De acuerdo	77	43,3	43,3	88,8
Totalmente de acuerdo	20	11,2	11,2	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 45. Resultado de la pregunta N° 16. de la Dimensión = Valor Percibido**



¿Con los pagos tributarios que usted realiza, la SGDESMA lo invierten en temas de medio ambiente?

## Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 43.26 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los pagos tributarios que realizan en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, los pagos tributarios lo invierten en temas de medio ambiente, el 35.96 % de los usuarios están **Indeciso**, el 11.24 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 5.62 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 3.93 % de los usuarios están **Totalmente desacuerdo**.

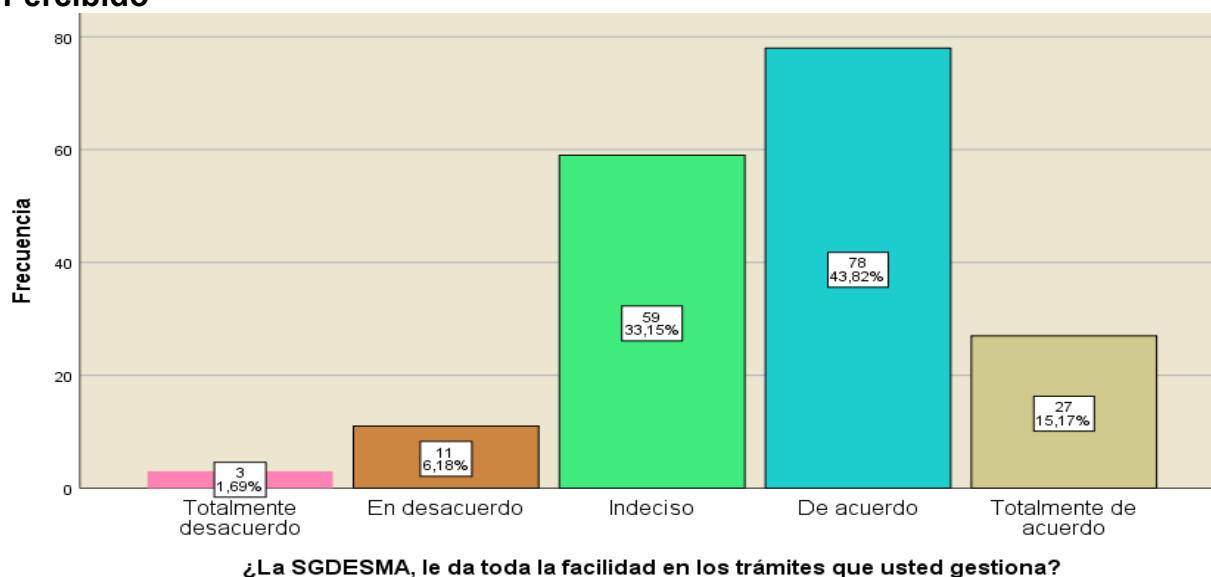
Pregunta 17. ¿La SGDESMA, le da toda la facilidad en los trámites que usted gestiona?

**Tabla 51. Resultado de la pregunta N° 17, de la Dimensión = Valor Percibido.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	3	1,7	1,7	1,7
En desacuerdo	11	6,2	6,2	7,9
Indeciso	59	33,1	33,1	41,0
De acuerdo	78	43,8	43,8	84,8
Totalmente de acuerdo	27	15,2	15,2	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 46. Resultado de la pregunta N° 17, de la Dimensión = Valor Percibido**



## Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 43.82 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque le dan toda la facilidad en los tramites que gestionan, el 33.15 % de los usuarios están **Indeciso**, el 15.17 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 6.18 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.69 % de los usuarios están **Totalmente desacuerdo**.

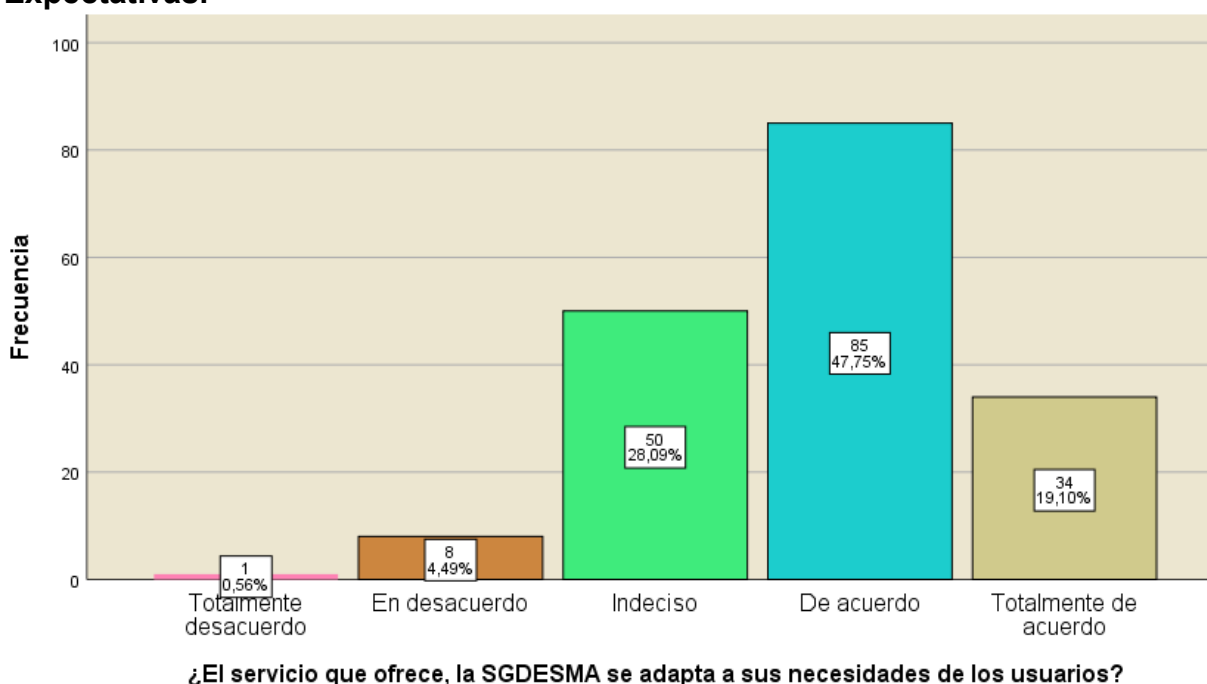
Pregunta 18. ¿El servicio que ofrece, la SGDESMA se adapta a sus necesidades de los usuarios?

**Tabla 52. Resultado de la pregunta N° 19, de la Dimensión = Expectativas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	1	,6	,6	,6
En desacuerdo	8	4,5	4,5	5,1
Indeciso	50	28,1	28,1	33,1
De acuerdo	85	47,8	47,8	80,9
Totalmente de acuerdo	34	19,1	19,1	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 47. Resultados de la pregunta N° 18, de la Dimensión = Expectativas.**



## Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 47.75 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, del servicio que ofrece la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque se adapta a sus necesidades de los usuarios, el 28.09 % de los usuarios están **Indeciso**, el 19.10 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 4.49 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 0.56 % de los usuarios están **Totalmente desacuerdo**.

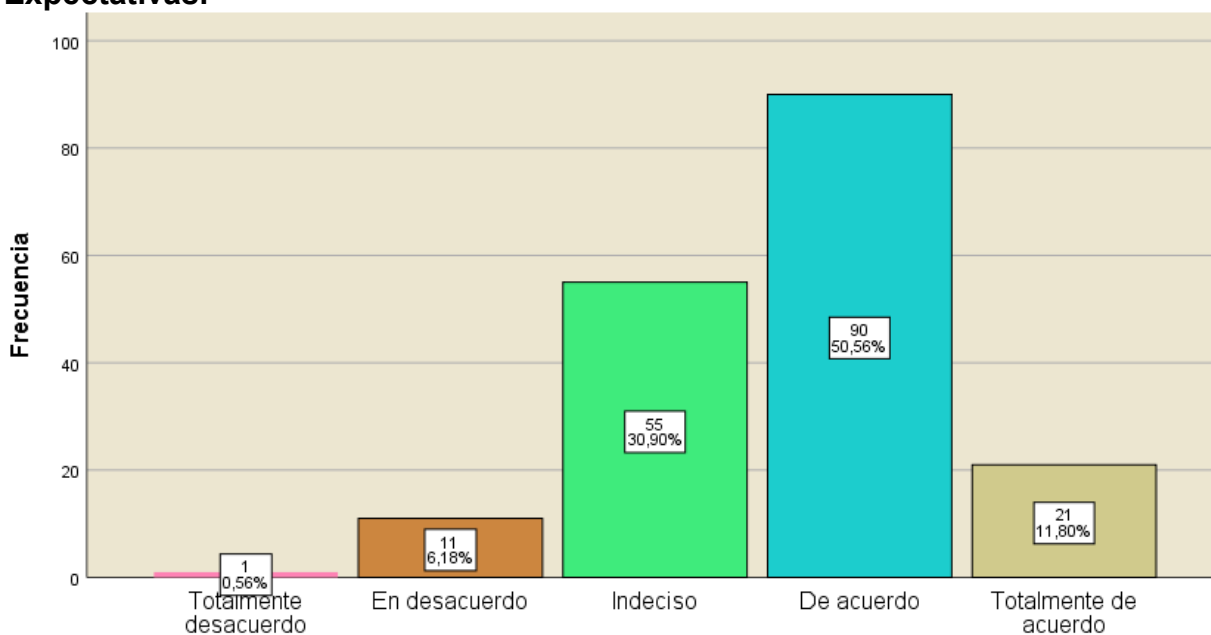
Pregunta 19. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, son claros en la explicación e información dada?

**Tabla 53. Resultado de la pregunta N° 19, de la Dimensión = Expectativas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	1	,6	,6	,6
En desacuerdo	11	6,2	6,2	6,7
Indeciso	55	30,9	30,9	37,6
De acuerdo	90	50,6	50,6	88,2
Totalmente de acuerdo	21	11,8	11,8	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 48. Resultado de la pregunta N° 19, de la Dimensión = Expectativas.**



¿Los funcionarios de la SGDESMA, son claros en la explicación e información dada?

## Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 50.56 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque son claros en las explicaciones e informaciones dadas, el 30.90 % de los usuarios están **Indeciso**, el 11.80 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 6.18 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 0.56 % de los usuarios están **Totalmente desacuerdo**.

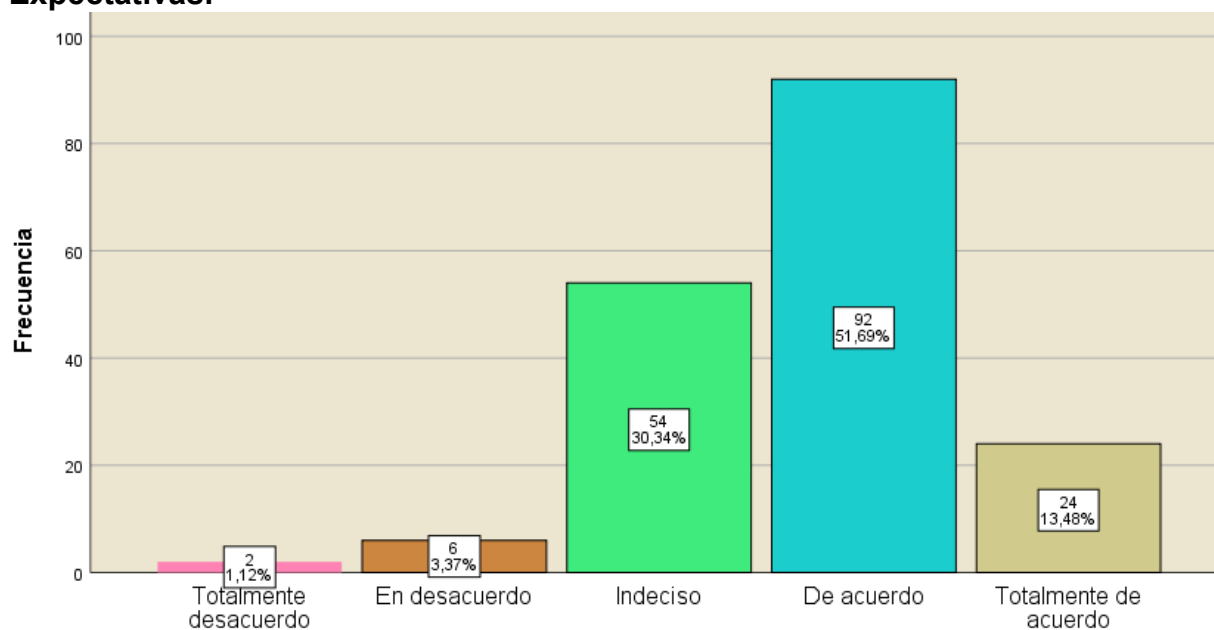
Pregunta 20. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, poseen conocimientos acerca de los servicios prestados?.

**Tabla 54. Resultado de la pregunta N° 20, de la Dimensión = Expectativas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	6	3,4	3,4	4,5
Indeciso	54	30,3	30,3	34,8
De acuerdo	92	51,7	51,7	86,5
Totalmente de acuerdo	24	13,5	13,5	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 49. Resultado de la pregunta N° 20, de la Dimensión = Expectativas.**



¿Los funcionarios de la SGDESMA, poseen conocimientos acerca de los servicios prestados?

## Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 51.69 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque poseen conocimientos acerca de los servicios prestados, el 30.34 % de los usuarios están **Indeciso**, el 13.48 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 3.37 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.12 % de los usuarios están **Totalmente desacuerdo**.

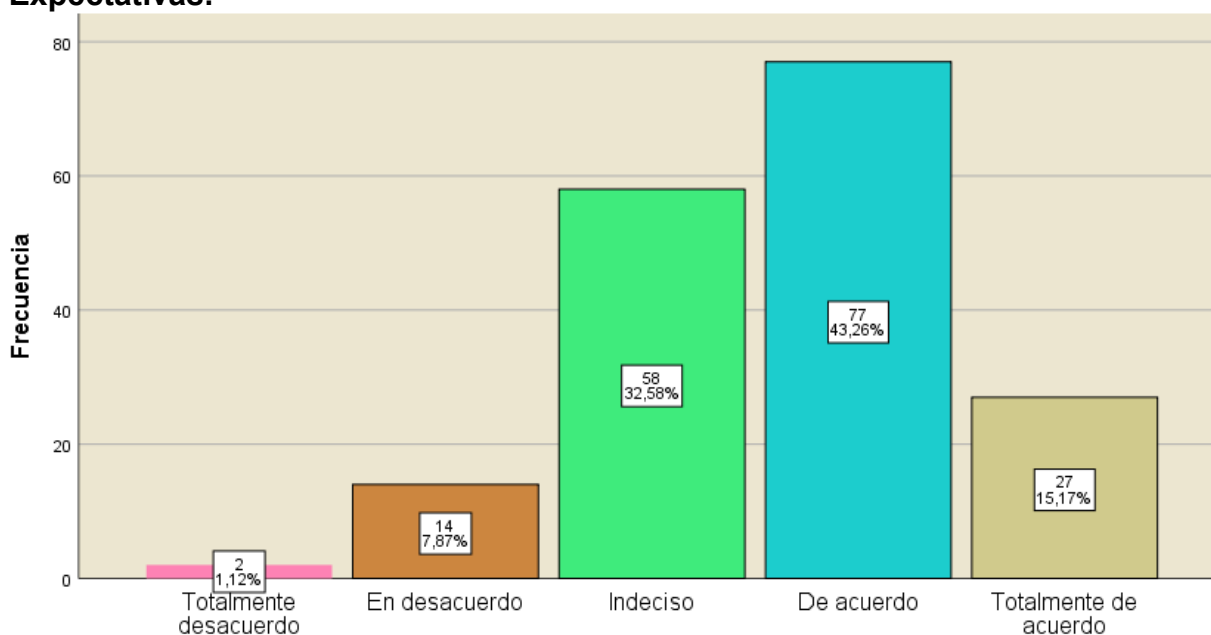
Pregunta 21. ¿Los funcionarios de la SGDESMA, le brindan atención personalizada?

**Tabla 55. Resultado de la pregunta N° 21, de la Dimensión = Expectativas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	14	7,9	7,9	9,0
Indeciso	58	32,6	32,6	41,6
De acuerdo	77	43,3	43,3	84,8
Totalmente de acuerdo	27	15,2	15,2	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 50. Resultado de la pregunta N° 21, de la Dimensión = Expectativas.**



¿Los funcionarios de la SGDESMA, le brindan atención personalizada?



## Interpretación

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, de los 178 encuestados, el 43.26 % de los usuarios opinan que, están **De Acuerdo**, con los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, porque le brindan atención personalizada y eso les genera mayor confianza, el 32.58 % de los usuarios están **Indeciso**, el 15.17 % de los usuarios están **Totalmente de acuerdo**, el 7.87 % de los usuarios están **en desacuerdo** y el 1.12 % de los usuarios están **Totalmente desacuerdo**.

Pregunta 22. ¿El costo de pago por el trámite realizado es justo?

**Tabla 56. Resultado de la pregunta N° 22, de la Dimensión = Expectativas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	5	2,8	2,8	2,8
En desacuerdo	8	4,5	4,5	7,3
Indeciso	49	27,5	27,5	34,8
De acuerdo	90	50,6	50,6	85,4
Totalmente de acuerdo	26	14,6	14,6	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS-VERSIÓN 25.

**Gráfico 51. Resultado de la pregunta N° 22, de la Dimensión = Expectativas.**

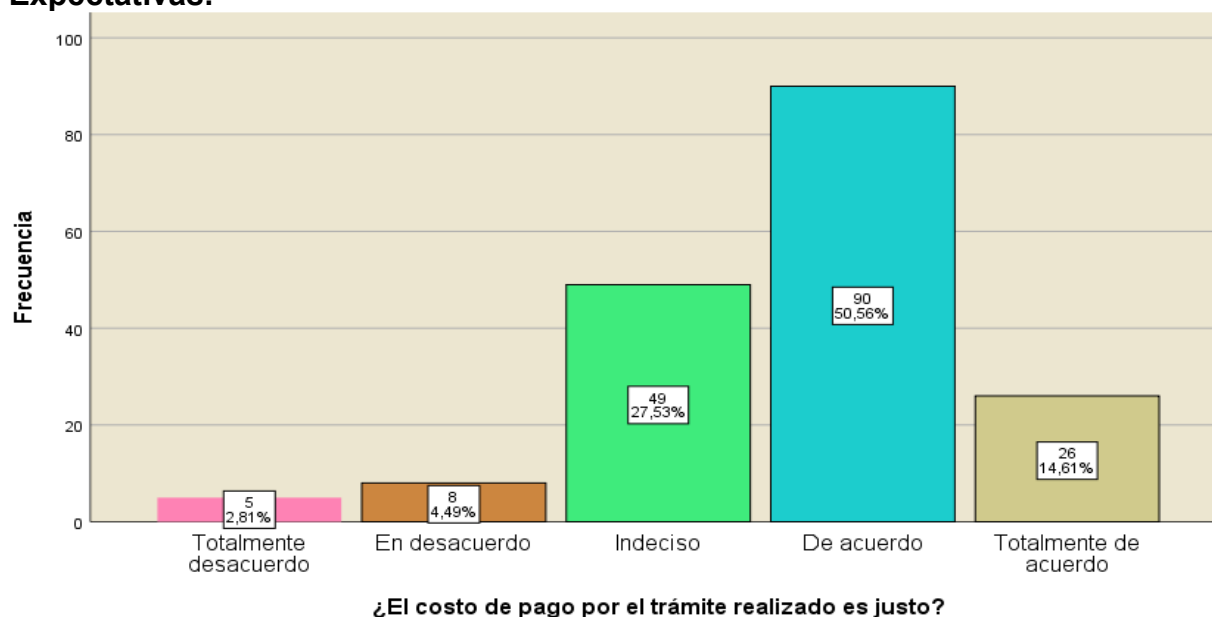




Tabla 58. Análisis de confiabilidad de la muestra

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

**Escala: V1: CALIDAD DE SERVICIO**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido <sup>a</sup>	N	%
		178	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	178	100,0

<sup>a</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	22

RELIABILITY  
/VARIABLES=I1 I2 I3 I4 I5 I6 I7 I8 I9 I10 I11 I12 I13 I14 I15 I16 I17 I18 I19 I20 I21 I22  
/SCALE(\*V2:SATISFACCION DEL USUARIO\*) ALL  
/MODEL=ALPHA.

**Correlaciones**

		V1: calidad de servicio	V2: satisfaccion del usuario
V1: calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,814**
	Sig. (bilateral)		,000
V2: satisfaccion del usuario	Correlación de Pearson	,814**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	178	178

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

CORRELATIONS  
/VARIABLES=D1 V2  
/PRINT=TWO TAIL NOSIG  
/MISSING=FAIRWISE.

**Correlaciones**

		D1: elementos tangibles	V2: satisfaccion del usuario
D1: elementos tangibles	Correlación de Pearson	1	,555**
	Sig. (bilateral)		,000

#### 4.2.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Hi: Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.

H0. No existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo

Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.

**Tabla 59. Correlación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios**

		V1: Calidad de Servicio	V2: satisfacción de los usuarios
V1: Calidad de Servicio	Correlación Pearson	de 1	,814**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	178	178
V2: Satisfacción de los Usuarios	Correlación Pearson	de ,814**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	178	178

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

### Interpretación

En la tabla 59, se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 que es menor de 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula; y se afirma que, sí existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021. El grado de correlación de Pearson es fuertemente confiable por que arroja un resultado de (0.814).

#### 4.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1

Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.

**Tabla 60. Correlación de la Dimensión Elementos Tangibles y la satisfacción de los usuarios.**

		D1:Elementos Tangibles	V2:Satisfacción de los usuarios
D1:Elementos Tangibles	Correlación Pearson	de 1	,555**
	Sig. (bilateral)		,000

	N	178	178
V2: Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	de ,555**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	178	178

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

### Interpretación

En la tabla 60, se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 que es menor de 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0), y se afirma que, sí existe una relación significativa entre el elemento tangible y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021. El grado de correlación de Pearson es moderadamente confiable por que arroja un resultado de (0.555).

### 4.2.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2

Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.

**Tabla 61. Correlación de la Dimensión Fiabilidad y la Satisfacción de los Usuarios**

		D2: Fiabilidad	V2: Satisfacción de los Usuarios
D2: Fiabilidad	Correlación de Pearson	de 1	,651**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	178	178
V2: Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	de ,651**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	178	178

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

### Interpretación

En la tabla 61, se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 que es menor de 0.05. Por lo tanto, se afirma que, sí existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico,

Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021. El grado de correlación de Pearson es moderadamente confiable por que arroja un resultado de (0.651).

#### 4.2.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.

**Tabla 62. Correlación de la Dimensión Capacidad de Respuesta y la Satisfacción de los Usuarios**

		D3:Capacidad de Respuesta	V2:Satisfacción de los usuarios
D3:Capacidad de Respuesta	Correlación de Pearson	1	,693**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	178	178
V2:Satisfacción de los Usuarios	Correlación de Pearson	,693**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	178	178

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

#### Interpretación

En la tabla 62, se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 que es menor de 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0), y se afirma que, sí existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021. El grado de correlación de Pearson es moderadamente confiable por que arroja un resultado de (0.696).

#### 4.2.5. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO 4

Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social

y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.

**Tabla 63. Correlación de la Dimensión Seguridad y la satisfacción de los Usuarios**

		D4:Seguridad	V2:Satisfacción de los Usuarios
D4:Seguridad	Correlación de Pearson	1	,797**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	178	178
V2: Satisfacción de los Usuarios	Correlación de Pearson	,797**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	178	178

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

### Interpretación

En la tabla 63, se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 que es menor de 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (N0), y se afirma que, sí existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021. El grado de correlación de Pearson es fuertemente confiable por que arroja un resultado de (0.797).

#### 4.2.6. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO 5

Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.

**Tabla 64. Correlación de la Dimensión Empatía y la Satisfacción de los Usuarios**

		D5:Empatía	V2:Satisfacción de los Usuarios
D5:empatía	Correlación de Pearson	1	,781**

	Sig. (bilateral)		,000
	N	178	178
V2:satisfaccion de los usuarios	Correlación de Pearson	de ,781**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	178	178

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

### Interpretación

En la tabla 64, se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 que es menor de 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se afirma que, sí existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021. El grado de correlación de Pearson es fuertemente confiable por que arroja un resultado de (0.781).

### 4.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Teniendo en cuenta los resultados detallados anteriormente se comprueba de que existe relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021. Porque el estadístico de SPSS arrojó un valor significancia bilateral de 0.000 que es menor de 0.05 y el grado de Correlación de Pearson es altamente confiable por que arroja un resultado de ambas variables de (0.814). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que, sí existe relación significativa entre las variables

Con relación al Primer hipótesis Específico, existe relación significativa entre los Elementos Tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021. Al aplicar el estadístico se pudo demostrar que el valor significancia bilateral es de 0.000 que es



menor de 0.05 y grado de Correlación de Pearson es moderadamente confiable por que arroja un resultado de (0.555). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (HO), y se afirma que, sí existe una relación significativa entre el elemento tangible y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.

Con relación al Segundo Hipótesis Específico, existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021. Al aplicar el estadístico se pudo demostrar que el valor significancia bilateral es de 0.000 que es menor de 0.05 y grado de Correlación de Pearson es moderadamente confiable por que arroja un resultado de (0.651). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (HO), y se afirma que, sí existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.

Con relación al Tercer Hipótesis Específico, existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021. Al aplicar el estadístico se pudo demostrar que el valor significancia bilateral es de 0.000 que es menor de 0.05 y grado de Correlación de Pearson es moderadamente confiable por que arroja un resultado de (0.693). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (HO), y se afirma que, sí existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio

Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.

Con relación al Cuarto Hipótesis Específico, existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021. Al aplicar el estadístico se pudo demostrar que el valor significancia bilateral es de 0.000 que es menor de 0.05 y grado de Correlación de Pearson es fuertemente confiable por que arroja un resultado de (0.797). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (HO), y se afirma que, sí existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.

Con relación al Quinto hipótesis Específico, existe relación significativa entre la empatía del personal y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021. Al aplicar el estadístico se pudo demostrar que el valor significancia bilateral es de 0.000 que es menor de 0.05 y grado de Correlación de Pearson es fuertemente confiable por que arroja un resultado de (0.781). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (HO), y se afirma que, sí existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021.

## CONCLUSIONES

Los resultados de la presente investigación servirán como modelo para desarrollar y aplicar conocimientos de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social y Medio Ambiente, en vista que los resultados arrojados por el estadístico SPSS, es altamente confiable porque arrojo un valor significancia bilateral de 0.000 que es menor de 0.05 y grado de Correlación de Pearson de ambas variables es de (0.814). por lo tanto, se otorga la confiabilidad y se rechaza la hipótesis nula y se afirma que, sí existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. De la misma manera el resultado obtenido de la dimensioe seguridad, otorga la fiabilidad porque de los 178 encuestados, el 83.71 % de los usuarios opinan que están **Totalmente de acuerdo**, el 12.36 % de los usuarios están **De acuerdo** y el 3.93 % de los usuarios están **Indeciso** y el 1.69 % de usuarios están desacuerdo y de la dimensión fiabilidad, de los 178 encuestados, el 77.53 % de los usuarios opinan que están **Totalmente de Acuerdo**, con la Dimensión fiabilidad, el 19.10 % de los usuarios están **De acuerdo**, el 3.37 % de los usuarios están **Indeciso**. Esto quiere decir que los funcionarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Locroja, tienen suficiente conocimiento, transmiten confianza y resuelven cualquier inquietud o problema que tenga el usuario, así mismo tienen la capacidad y habilidad de atender con amabilidad cumpliendo con todo lo esperado por parte de los usuarios.

Con respecto a los resultados arrojados de la dimensión elementos tangibles, capacidad de respuesta el Gerente Municipal o el Alcalde de la Municipalidad debe tomar las consideración y decisiones respectivas para mejorar la calidad de atención y las expectativas.

## RECOMENDACIONES

Teniendo el resultado fuertemente confiable y quedando establecida la relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021, se recomienda al alcalde y a los funcionarios de esta entidad implementar un plan de estrategia de mejoramiento de calidad de servicio, para sobrepasar con toda las expectativas que espera los usuarios.

Con respecto a los elementos tangibles, se recomienda implementar un mejor ambiente que sea más organizado y visible para que los usuarios puedan distinguir área por área, así mismo se debe implementar las sillas de espera para cada área, para que los usuarios se sientan cómodo, del mismo modo los materiales informativos que brindan deben ser más llamativos con letras más visibles donde los usuarios puedan percibir la información rápida.

Con respecto a la capacidad de respuesta, se recomienda que reformule el Manual de Organización de Funciones y el Reglamento de Organización y Funciones, para que incorpore las funciones de cada área conforme a la realidad. Esto le permitirá contratar funcionarios con conocimientos suficientes, habilidad de atender con eficiencia y brindar información correcta en el momento oportuno en cada área. En respecto a ello ya no les generara la duplicidad de funciones y evitaran malestares por parte de los usuarios.

Con respecto a la empatía, se recomienda implementar un instrumento de orientación que contengan los principios básicos del buen trato, esto les permitirá a los funcionarios atender con responsabilidad, cortesía, amabilidad, respeto, y ser tolerantes con las peticiones de los usuarios a pesar que no tengan la razón, se debe saber escuchar sin prejuicios para tener una comunicación efectiva.

Se recomienda mejorar el proceso de gestión para agilizar los trámites administrativos de los usuarios, implementando un Software, como por ejemplo del Sistema de Gestión Documental (SIGGEDO) y Control de Entrada y salida de documentos de manera electrónica.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arnold, Speddig y Pereita (2013), Pautas de metodología para investigaciones cuantitativas y cualitativas en ciencias sociales y humanas, Cuarta Edición. Universidad Postgrado para la investigación, la Paz – Bolivia.

Bonillo Muñoz, D y Nieto Gonzales F (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. España-universidad de América.

Calva Gonzales, J. (2009), satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información, Universidad Nacional Autónoma de México. Primera Edición.

Mendez Alvarez, C. (2012) metodología y guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administración, 4ta. Edición.

Enrique Bigne y Ines Koster, relación entre el marketing de relaciones y la orientación al mercado en el ámbito de la venta industrial.

Hernández Sampieri, C. (2014), metodología de la investigación, Sexta Edición –Colombia.

Rey Martín. C. (2000) la satisfacción del usuario: un concepto en alza, España-Universidad de Barcelona.

Prado C, (2016), vinculación de dimensiones de clima organizacional con la satisfacción usuaria en el sector público: universidad de Chile-postgrado economía y negocios.

Pascal, Pelayo y Serra, (2019) 2016, introducción a la ingeniería de la calidad, Universidad Nacional de Lomas de Zamora

Matsumoto Nishizawa R. (2014), desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. Bolivia san pablo Bolivia. Universidad Católica.

Valarie A, Zeithaml, Parasuraman A, Leonard L y Berry (1992), Calidad total en la gestión de servicios. Madrid-España.

Vargas Quiñonez M, Aldana de Vega L, (2007), Calidad y Servicios: conceptos y herramientas. Primera Edición-Bogotá.

Valandía Salazar F, Ardon Centeno N y Jara Navarro M. (2007), Satisfacción y Calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Colombia-universidad nacional de colombia sede Manizales.

Vargas Quiñonez M, Aldana de vega L, (2011), Calidad y Servicios: conceptos y herramientas. Segunda Edición-Bogotá.

Villalba Sanchez C (2013), la calidad de servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. Universidad nacional de colombia.

Vargas Quiñonez M, Aldana de vega L, (2014), Calidad y Servicios: conceptos y herramientas. Tercera Edición-Bogotá-Universidad de la Sabana.

Zapata Gómez, A. (2014), dimensiones de calidad de servicio para el sistema hospitalario de la ciudad de Manizales, Caldas – Colombia.

Arrestegui Garcia, J. (2020), calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre interprovincial de pasajeros del distrito de la victoria, 2020. Universidad de san Martin de Porres.

Arhuis Aponte, F. (2016), influencia de la calidad de servicio en la Satisfacción de los clientes de la empresa Automotriz San Cristóbal - Huancayo 2015, Universidad Nacional del Centro del Perú.

Brañez Vergara,N. (2020), evaluación de la calidad percibida de los servicios del S.I.N. – la paz: modelo servqual. Universidad mayor de San Andres -la paz Bolivia.

Bernardo albornoz, M. (2021), la satisfacción laboral y la calidad de servicio percibida en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo-agencia huanuco,2020. Universidad de Huánuco.

Contreras Ramirez, B. (2019), diagnóstico de la calidad en el servicio de transporte público urbano autobuses en la zona metropolitana de Toluca y propuesta para mejorar la prestación del servicio. Universidad autónoma del estado de México.

Fernández Rufasto, G. (2018), calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de chota,2018. Universidad cesar vallejo.

Huancollo Chambi J. (2018), calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de taraco-huancane-puno,2017, universidad nacional José Faustino Sanchez Carrion.

Ramirez Nuñez M y Tamani Manihuari T. (2018), estudio atención al usuario en los servicios de la municipalidad provincial de requena, periodo 2017, universidad nacional de la amazonia peruana.

Lucero Pacheco, M. (2018), medición de la satisfacción del servicio de atención al cliente caso: empresas de recreación. Universidad autónoma del estado de México.

Medina Gomez, Romeo. (2021), Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el gobierno regional de Ayacucho-2018. Universidad nacional de Huancavelica.

Mamani Avendaño, D. (2019), la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de villa el salvador-lima, 2019. Universidad peruana unión.

Martínez San Miguel,L. (2018). Calidad del servicio de atención al publico y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de la Tinguilla, Ica 2018. Universidad cesar vallejo. Escuela de posgrado.

Navarro ríos H y Lozano Muñoz H. (2018), calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de belén – 2018. Universidad cesar vallejo-escuela de posgrado.

Ortiz Borchani J. (2019), calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de santa maria-2017,

Ortiz Borchani, J. (2016), calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la universidad distrital de sata maria-2017.

Palomares caballero C, Roman Garcia L y Fernández De La Cruz M. (2017), calidad de servicio y la satisfacción del cliente en los polideportivos de la municipalidad del distrito de san Borja, universidad inka Garcilaso de la vega.

Parra Argudo, A y Vazquez Iñiguez D. (2021), análisis de los factores que influyen en la calidad de servicio de transporte publico de buses urbanos en la ciudad de cuenca, 2019. Universidad de cuenca-ecuador.

Rodríguez ore, R. (20158), gestión y calidad el servicio en la municipalidad distrital de san jose de quero. Universidad peruana los andes.

<https://www.une.edu.pe/diapositivas3-matriz-de-consistencia-19-08-12.pdf>

<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

<https://docplayer.es/32889250-Atencion-al-cliente-en-los-servicios-de-la-municipalidad-de-malacatan-san-marcos-tesis.html>

<https://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/calidad.html>

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/41C859F33929C34605257BE5007DD0DA/\\$FILE/LA\\_GESTI%C3%93N\\_DE\\_CALIDAD-LA\\_CALIDAD\\_EN\\_LA\\_ADMINISTRACI%C3%93N\\_P%C3%9ABLICA.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41C859F33929C34605257BE5007DD0DA/$FILE/LA_GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD-LA_CALIDAD_EN_LA_ADMINISTRACI%C3%93N_P%C3%9ABLICA.pdf)

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/\\$FILE/get\\_file.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/$FILE/get_file.pdf)

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html>

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052019000400668&lang=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668&lang=pt)

<file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/2451-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11741-1-10-20080218.PDF>

<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>

[https://www.uda.ad/wp-content/uploads/2010/03/analisis\\_dimensiones.pdf](https://www.uda.ad/wp-content/uploads/2010/03/analisis_dimensiones.pdf)

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/04/poblacion-y-muestra-ejemplo.html>

<http://www.pucesi.edu.ec/webs/wpcontent/uploads/2018/03/Hern%C3%A1ndez-Sampieri-R.-Fern%C3%A1ndez-Collado-C.-y-Baptista-Lucio-P.-2003.-Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n.-M%C3%A9xico-McGraw-Hill-PDF.-Descarga-en-l%C3%ADnea.pdf>

<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLIERI.pdf>

[https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)



<https://www.inbox.mx/blog/calidad-en-el-servicio-encuesta-de-cinco-dimensiones-servqual>

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000100007](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007)

[http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/DIMENSIONES\\_DE\\_CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_PARA\\_EL\\_SISTEMA\\_HOSPITALARIO\\_DE\\_LA\\_CIUADAD\\_DE\\_MANIZALES.pdf](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/DIMENSIONES_DE_CALIDAD_DE_SERVICIO_PARA_EL_SISTEMA_HOSPITALARIO_DE_LA_CIUADAD_DE_MANIZALES.pdf)

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/\\$FILE/get\\_file.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/$FILE/get_file.pdf)

<file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/256-Texto%20del%20art%C3%ADculo-947-1-10-20200211.pdf>

[file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917%20(3).pdf)

<https://cursosonlineweb.com/usuarios.html>

<https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/>

<https://www.sdelisol.com/glosario/servicio/>

<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/9078/Capitulo1.pdf>

<https://redautonomos.es/calidad-innovacion/calidadtotal>

## **ANEXOS**

## Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA / INSTRUMENTOS
<u>Variable 01:</u> Calidad de Servicio.	calidad de servicio es la satisfacción de las necesidades de los clientes con base a sus requerimientos y llega a superar sus expectativas de los clientes.	Esta variable se operacionalizó a través de sus dimensiones con la calidad de servicio:	Elementos tangibles	1. la SGDESMA tiene equipos de apariencia moderna. 2. Instalaciones físicas atractivas. 3. Empleados con apariencia pulcra. 4. Materiales asociados al servicio del usuario. 5. Instalaciones seguras.	Encuesta cuestionario
			Fiabilidad	1. Cuando el funcionario promete hacer algo en cierto tiempo la hace. 2. cuando un usuario tiene problema los funcionarios muestran un sincero interés en solucionarlo. 3. los funcionarios desempeñan bien su servicio por primera vez. 4. Ejecución del servicio en tiempo ofrecido	
			capacidad de respuesta	1. Los funcionarios brindan Información en la ejecución de servicio. 2. los Funcionarios ofrecen un servicio rápido a los usuarios. 3. los funcionarios siempre están dispuestos a apoyar al usuario. 4. los funcionarios están preparados para resolver su problema.	
			seguridad	1. los funcionarios transmiten confianza a los usuarios. 2. los usuarios se sienten seguro en sus transacciones brindadas. 3. los funcionarios atienden siempre amablemente a los usuarios. 4. los funcionarios tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas de los usuarios	
			Empatía	1. funcionarios que brindan atención individualizada a los usuarios. 2. Preocupación por los intereses de los usuarios. 3. Comprensión de las necesidades de los usuarios 4. horario de atención conveniente para todo los usuarios	

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA INSTRUMENTOS
<p>Variable 02</p> <p>satisfacción de los usuarios</p>	<p>Según Phillip kotler, (2006), precisa que es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto o los resultados con las expectativas de beneficio. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho, si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho, si los resultados superar a las expectativas quedan satisfechos o muy encantados. (Pág. 144).</p>	<p>Esta variable se operacionalizo a través de sus dimensiones evaluadas a través de los cuestionarios sobre la satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Calidad funcional percibida</p> <p>Calidad técnica percibida</p> <p>Confianza en el servicio.</p> <p>Valor percibido</p> <p>Expectativas</p>	<p>1. los funcionarios han solucionado satisfactoriamente tus quejas.  2. En esta SGDESMA le da el servicio que usted espera.  3. los funcionarios de esta SGDESMA conoce los intereses y necesidades de los usuarios.  4. Se siente seguro al realizar sus transacciones. en esta SGDESMA.  5. los funcionarios de la SGDESMA presta un servicio satisfactorio a comparación de los demás.</p> <p>1. Usted ha observado Mejoras en el servicio ofrecido.  2. La calidad de los servicios brindados al instante es bueno.  3. Tus expectativas son satisfechas con los servicios prestados.</p> <p>1. está consiente que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.  2. Usted recomendaría a los demás por los buenos servicios que brinda los funcionarios de la SGDESMA.  3. los servicios prestados están sin errores y se encuentra acorde a su solicitud.  4. los funcionarios se preocupan por las necesidades de los usuarios.</p> <p>1. Los funcionarios transmiten confianza.  2. Los funcionarios brindan calidad de servicio  3. Los funcionarios solucionan tu problema  4. Con los funcionarios no has tenido problemas o inconvenientes con los servicios ofrecidos.</p> <p>1. el servicio que ofrece los funcionarios de SGDESMA se adapta a sus necesidades de los usuarios  2. Los funcionarios son claros en la explicación e información dada.  3. Los funcionarios poseen conocimientos acerca de los servicios prestados.  4. los funcionarios brindan Atención personalizada.</p>	<p>Encuesta /cuestionario</p>

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	HIPOTESIS	VARIABLES Y INDIADORES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021?.</p> <p><b>Problema Específico:</b></p> <p>¿De qué manera los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción de usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021?.</p> <p>¿De qué manera la fiabilidad se relacionan con la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>¿Determinar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021?.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica,2021.</p> <p><b>hipótesis Específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica,2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la</p>	<p><b>Variable Independiente (VI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Calidad de Servicio.</li> </ul> <p><b>Variable Dependiente (VD)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Satisfacción de los usuarios</li> </ul>	<p><b>Metodologia de la investigacion</b></p> <p>Es de enfoque cuantitativo</p> <p><b>Tipo de Estudio:</b></p> <p>se basa a la Investigación Descriptiva</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b></p> <p>La presente investigación de tipo experimental, de Diseño Transeccional Correlacional.</p>	<p><b>Población de Estudio</b></p> <p>La población de estudio para la presente investigación está constituida por 330 usuarios que concurren constantemente en la SGDESMA.</p> <p><b>Tamaño de Muestra</b></p> <p>la encuesta tomamos como población objetiva a 178 usuarios, que tuvieron contacto directo con SGDESMA.</p> <p><b>Selección de Muestra</b></p> <p>Para hallar la muestra, se ha utilizado la fórmula Poblaciones Finitas</p>

<p>Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021?.</p> <p>¿De qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021?.</p> <p>¿De qué manera la seguridad se relacionan con la satisfacción de usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021?.</p> <p>¿De qué manera la empatía del personal se relaciona con la satisfacción de los</p>	<p>de Churcampa, Región Huancavelica, 2021?.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021?.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021?.</p>	<p>fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica,2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica,2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de</p>			$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$
--	--	---	--	--	---

<p>usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021?.</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021?.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la empatía del personal y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021?.</p>	<p>Churcampa, Región Huancavelica,2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica,2021.</p> <p><b>Hipótesis Nula (H0).</b></p> <p>H0. No existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica,2021.</p>			
---	--	--	--	--	--

## Instrumento de recolección de datos



### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO

Estimado Sr. (a), mi nombre es Mary Luz Molina Cardenas, Identificado con DNI N° 47477356, soy estudiante del X Ciclo, de la Universidad Peruana del Centro, de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

El presente cuestionario, es anónimo, tiene fines únicamente académicos. La recolección de la información servirá para la tesis titulada, "Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuario en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente, de la Municipalidad Distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021". Por lo que le solicito responder las preguntas con absoluta veracidad.

**Instrucciones:**

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el anuncio y escoja una sola respuesta marcando con un aspa (+) o equis (x), en el casillero que usted crea más conveniente, la información brindada será de gran utilidad para realizar un diagnóstico de la situación actual.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO</b>					
	<b>DIMENSIONES: ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1	¿Se siente cómodo en las sillas de espera que le brinda la SGDESMA?					
2	¿Está de acuerdo con las instalaciones y/o ambientes que cuenta la SGDESMA?					
3	¿Esta de acuerdo que los empleados tengan una apariencia pulcra?					
4	¿Cree, que los materiales informativos (tripticos, bolantes y afiches) están al servicio del usuario?					
	<b>DIMENSIONES: FIABILIDAD</b>					
5	Cuando el funcionario de la SGDESMA, promete hacer algo en cierto tiempo ¿lo hace?					
6	Cuándo tiene problemas, ¿los funcionarios de la SGDESMA, muestran un sincero interés en solucionarlo?					
7	¿Los funcionarios de la SGDESMA, desempeñan bien su servicio por primera vez?					
8	¿Los funcionarios de la SGDESMA, ejecutan los servicios en el tiempo ofrecido?					
9	¿Usted, confía en el proceso transparente que brinda la SGDESMA, en los tramites administrativos que realiza?					





<b>DIMENSIONES: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
10	¿Los funcionarios de la SGDESMA, brindan Información oportuna en la ejecución de servicios?				
11	¿Los funcionarios de la SGDESMA, tienen la capacidad de ofrecer un servicio rápido?				
12	¿Los funcionarios de la SGDESMA, siempre están dispuestos a apoyar al usuario?				
13	¿Los funcionarios de la SGDESMA, están preparados para resolver su problema?				
<b>DIMENSIONES: SEGURIDAD</b>					
14	¿Los funcionarios de la SGDESMA, transmiten confianza a los usuarios?				
15	¿Se siente seguro con las transacciones brindadas por parte de los funcionarios?				
16	¿Los funcionarios de la SGDESMA, le atienden siempre amablemente?				
17	¿Los funcionarios de la SGDESMA, tienen conocimiento suficiente para responder sus preguntas?				
18	¿Se siente seguro al realizar los pagos por el trámite realizado?				
<b>DIMENSIONES : EMPATIA</b>					
19	¿Los funcionarios de la SGDESMA, le brindan atención individualizada?				
20	¿Los funcionarios de la SGDESMA, tienen preocupación por los intereses de los usuarios?				
21	¿Los funcionarios de la SGDESMA, tienen la habilidad de Comprender sus necesidades?				
22	¿El horario de atención es acorde a su disposición?				
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCION DEL USUARIO.</b>					
<b>DIMENSIONES: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA.</b>					
01	¿Los funcionarios de la SGDESMA, han solucionado satisfactoriamente sus quejas?				
02	¿Los funcionarios de la SGDESMA, le dan el servicio que usted espera?				
03	¿Los funcionarios de la SGDESMA, conocen los intereses y necesidades de los usuarios?				
04	¿Se siente seguro al realizar sus transacciones en la SGDESMA?				
05	¿Los funcionarios de la SGDESMA, prestan un servicio satisfactorio a comparación de los demás?				
<b>DIMENSIONES: CALIDAD TECNICA PERCIBIDA</b>					
06	¿Considera, que los funcionarios de la SGDESMA, tienen el conocimiento suficiente y habilidad para resolver cualquier inquietud o problema que tenga?				





07	¿Cree, usted que los funcionarios de la SGDESMA, conocen el correcto procedimiento administrativo para que puedan brindar una correcta atención?				
08	¿Los funcionarios de la SGDESMA, le dan opciones o procesos alternativos para los trámites que realiza?				
09	¿Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados?				
<b>DIMENSIONES: CONFIANZA EN EL SERVICIO.</b>					
10	¿Está consciente que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos?				
11	¿Recomendaría Ud. a los terceros los servicios que brindan los funcionarios de la SGDESMA?				
12	¿Los servicios prestados están sin errores y se encuentra acorde a su solicitud?				
13	¿Los funcionarios de la SGDESMA, se preocupan por las necesidades de los usuarios?				
<b>DIMENSIONES: VALOR PERCIBIDO</b>					
14	¿Los funcionarios de la SGDESMA, le transmiten confianza y solucionan su problema?				
15	¿La tasa de pago por el trámite administrativo es acorde a su alcance?				
16	¿Con los pagos tributarios que usted realiza, la SGDESMA lo invierte en temas de medio ambiente?				
17	¿La SGDESMA, le da toda la facilidad en los trámites que usted gestiona?				
<b>DIMENSIONES: EXPECTATIVAS</b>					
18	¿El servicio que ofrece, la SGDESMA se adapta a las necesidades de los usuarios?				
19	¿Los funcionarios de la SGDESMA, son claros en la explicación e información dada?				
20	¿Los funcionarios de la SGDESMA, poseen conocimientos acerca de los servicios prestados?				
21	¿Los funcionarios de la SGDESMA, le brindan Atención personalizada?				
22	¿El costo de pago por el trámite realizado es justo?				

Sugerencias:

.....

.....

.....

Gracias por su colaboración:



## INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO

Estimado Sr. (a), mi nombre es Mary Luz Molina Cardenas, Identificado con DNI N° 47477356, soy la estudiante del X Siglo, de la Universidad Peruana del Centro, de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

El presente cuestionario, es anónimo, tiene fines únicamente académicos. La recolección de información servirá para la tesis titulada, "Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuario en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Social y Medio Ambiente, de la Municipalidad Distrital de Locroja, Provincia de Churcampa, Región Huancavelica, 2021". Por lo que le solicito responder las preguntas con absoluta veracidad.

#### **Instrucciones:**

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el anunciado y escoja una sola respuesta marcando con un aspa (+) o equis (x), en el casillero que usted crea más conveniente, la información brindada será de gran utilidad para realizar un diagnóstico de la situación actual.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO</b>					
	<b>DIMENSIONES: ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1	¿KUSISQACHU KACHKANKI KAY SGDESMAPA TIYAKU QUSUSQAYKIWAN ?					
2	HAMPAQ ALLINCHU SGDESMAPA KAY RURASQAKUNA?					
3	HAMPAQ ALLINCHU LLAMKAPAKUQKUNAPA QAWARICHIKUYNIN?					
4	ALLINCHU KANMAN WILLAKUYNINKUNA QAWACHIKUSQAN RUNAKUNAPAQ?					
	<b>DIMENSIONES: FIABILIDAD</b>					
5	SGDESMAPI LLAMKAPAKUQ IMA NISQANTAPAS PISILLAPI RURANMANCHU?					
6	SASACHAKUYNIN KAPTIN. SGDESMAPI LLAMKAQKUNA ALLIN RURAYMANCHU CHURAKUN?					
7	SGDESMAPI LLANKAQKUNA QALLARIYNINPI SUMAQTACHU LLAMKAYKUNKU?					
8	SGDESMAPI LLAMKAQKUNA NISQALLANKUPI RURANKU?					
9	SGDESMAPA CHUYA LLAMKAYNIKUNAPI IÑINKICHU?					
	<b>DIMENSIONES: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					

10	SGDESMAPI LLAMKAQKUNAPA QAYWARIMUSQAN ALLINCHU RURAYKUNAPQ?				
11	SGDESMAPI LLAMKAQKUNAPA UTQAYLLAMANCHU KALLPAWAN RUWANKU?				
12	SGDESMAPI LLAMKAQKUNA SAPA KUTICHU YANAPAMKU RUNAKUNATA?				
13	SGDESMAPI LLAMKAQKUNA SASACHAKUQKUNA YACHAYWANCHU YANAPAWANMAN?				
<b>DIMENSIONES: SEGURIDAD</b>					
14	SGDESMAPI LLAMKAQKUNAM RUNAKUNAMAN KUYAYWANCHU ASUYKUN?				
15	LLAMKAQKUNAPA YANAPAKUYNIN QARKACHISQA QINACHU KANKI?				
16	SGDESMAPI LLAMKAQKUNA KUSIKUYWANCHU YANAPASUNKI?				
17	SGDESMAPI LLAMKAQKUNA TAPUKUNIKITA ALLIN YACHAYNINWANCHU KUTICHISUNKI?				
18	KUSISQACHU QUPUY QILLQAKUNA RUWASQAYKIMANTA TARIKUNKI?				
<b>DIMENSIONES : EMPATIA</b>					
19	SGDESMAPI LLAMKAQKUNA CHULLALLAMANTACHU YANAPAN?				
20	SGDESMAPI LLAMKAQKUNA LLAKISQACHU YANAPAYNINKUWAN RUNAKUNAMANTA?				
21	SGDESMAPI LLAMKAQKUNA PISICHIKUSQANKUTA YUYAYMANCHU CHURANKU?				
22	QAMKUNAPAQ QINACHU LLAMKAYNINKU CHURASQAN?				
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCION DEL USUARIO.</b>					
<b>DIMENSIONES: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA.</b>					
1	SGDESMAPI LLAMKAQKUNA IMA WILLAKUYNIKITAPAS ALLICHARUNKUCHU?				
2	SGDESMAPI LLAMKAQKUNA SUYASQAYKITA RURAYMANCHU CHURANKU?				
3	SGDESMAPI LLAMKAQKUNA RIQSINKUCHU IMA SASACHUKUYTAPAS RUNAKUNAPATA?				
4	SGDESMAWAN KUSISQACHU KANKI RURASQAYKIWAN?				
5	SGDESMAPA LLAMKAYNINKUNA ALLI ALLINCHU WAKINKUNAMANTA?				
<b>DIMENSIONES: CALIDAD TECNICA PERCIBIDA</b>					
6	SGDESMAPI LLANKAQKUNA ALLIN HUMASAPAKUNACHU IMA SASACHAKUYNIKITAPAS UTQAYLLAMANCHU ALLICHANKU?				
7	ALLINCHU SGDESMAPI LLAMKAQKUNA YACHANKU RURAYNINKUTA KUSIKUYWAN?				
8	SGDESMAPI LLAMKAQKUNA IMA RURASQAYKITAPAS YANAPAYKUSUNKICHU?				

9	IMA MUNAYQAYKIPAS ALLINCHU YANAPAKUYNIN?					
<b>DIMENSIONES: CONFIANZA EN EL SERVICIO.</b>						
10	YACHANKICHU SASACHAKUYPAS KANMAN CHAY CHASKIKUSQAYKIWAN?					
11	PIMANPAS WILLAKUWAQCHU ALLIN SGDESMAPA RURAYNINMANTA?					
12	QAMPAQ ALLINCHU TARIKUN YANAPAKUYNIN MAÑAKUYNINI?					
13	SGDESMAPI LLAMKAQKUNA LLAKISQACHU QANPA RURAYNIKIMANTA TARIKUN?					
<b>DIMENSIONES: VALOR PERCIBIDO</b>						
14	SGDESMAPI LLAMKAQKUNA YACHAYNINTA QUSUNKICHU SASACHAKUYNIKIPAQ?					
15	QUPUYNIKI QAYPAQ QINACHU QILLQAKUNA URQUNAYKIPAS?					
16	SGDESMA QUPUYNIKITA ALLIN RURAYMAN CHURANCHU?					
17	SGDESMA YANAPASUNKICHU IMA RURAYNIKIPIPAS?					
<b>DIMENSIONES: EXPECTATIVAS</b>						
18	SGDESMA QAWARICHIMUNCHU IMA YANAPAKUYTAPAS RUNAKUNAPAQ?					
19	SGDESMAPI LLAMKAQKUNAPA WILLAKUYNIN IMAMANTAPAS CHUYACHU?					
20	SGDESMAPI LLANKAQKUNA YACHAYMANCHU CHURAN YANAPAKUYNINKUNATA?					
21	SGDESMAPI LLANKAQKUNA CHULLALLAMANTACHU YANAPAKUN?					
22	ALLINCHU RURAYNINKUNAMANTA QUPUY?					

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....

Gracias por su colaboración:

# EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

