



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



#### TESIS

**LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y SU  
RELACIÓN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS  
MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA ZONA NORTE DEL  
DEPARTAMENTO DE PUNO, PERIODO 2023**

**PRESENTADA POR:**

**MERY FLORES AEDO**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**

**CON MENCIÓN: EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PUNO, PERÚ**

**2024**

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y SU RELACIÓN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA ZONA NORTE DEL DEPARTAMENTO DE PUNO, PERIODO 2023**

AUTOR

**MERY FLORES AEDO**

RECuento DE PALABRAS

**26089 Words**

RECuento DE CARACTERES

**145330 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**118 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**890.7KB**

FECHA DE ENTREGA

**Sep 25, 2024 5:00 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Sep 25, 2024 5:02 PM GMT-5**

● **18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



Dr. CPC. Balbina E. Cutipa Guidea  
DOCENTE - UNA PUNO

Resumen



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**  
**TESIS**

**LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y SU  
RELACIÓN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS  
MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA ZONA NORTE DEL  
DEPARTAMENTO DE PUNO, PERIODO 2023**



**PRESENTADA POR:**  
**MERY FLORES AEDO**  
**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**  
**CON MENCIÓN: EN GESTIÓN PÚBLICA**

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

.....  
D.Sc. JUAN MOISES MAMANI MAMANI

PRIMER MIEMBRO

.....  
D.Sc. MÁGLY ZELMIRA ROSARIO CALIZAYA LUQUE

SEGUNDO MIEMBRO

.....  
Dra. ELENA YUNGA ZEGARRA

ASESOR DE TESIS

.....  
D.Sc. BALBINA ESPERANZA CUTIPA QUILCA

Puno, 13 de octubre de 2023.

**ÁREA:** Gestión pública.

**TEMA:** La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno, periodo 2023.

**LÍNEA:** Gestión y responsabilidad social.



## DEDICATORIA

*Esta tesis se lo dedico a Dios todo poderoso creador del universo por darme salud, a mis queridos padres Pedro y Flora, que siempre estarán en mi memoria y mi corazón, por cuidarme, por sus sabios consejos y apoyo incondicional en vida.*

*A mi estimado y admirable esposo, compañero, amigo y mi querida hija Diana, quienes tuvieron mucha paciencia y comprensión para que culmine esta tesis.*

*A mis hermanos por sus palabras de aliento y fortaleza, a mis amigos y todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para realizar esta tesis.*

*Mery Flores*



## AGRADECIMIENTOS

*Agradezco a Dios todo poderoso por permitirme un espacio en esta vida y darme salud.*

*Mi gratitud a la casa de estudios “Universidad Nacional del Altiplano” de Puno, en particular a la escuela de posgrado del programa de Maestría en Contabilidad y Administración, por permitirme complementar mis estudios de especialidad en gestión Pública.*

*Mi agradecimiento especial a los catedráticos de la escuela de posgrado de la facultad de Ciencias Contables y Administrativas, en mención: Gestión Pública por impartir sus experiencias y conocimientos.*

*Mi gratitud especial a la Ing. Roció G. Gómez Paredes, por su comprensión y apoyo de orientación en el logro de mi tesis de maestría.*

*Mi gratitud a la Alcaldía, Gerencia Municipal, Gerencia de Administración y la Sub-Gerencia de Recursos humanos de las Municipalidades Provinciales de Lampa y San Román quienes confiaron en mi persona, en el marco de la ética profesional.*

*Mi especial reconocimiento a los tres miembros del jurado, a mi asesora por sus aportes y orientación en el desarrollo de la tesis de investigación.*



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3

### CAPÍTULO I

#### REVISIÓN DE LITERATURA

1.1	Marco teórico	5
1.1.1	Calidad	5
1.1.2	Satisfacción	12
1.1.3	Calidad en el servicio de atención al público	15
1.1.4	Nivel de satisfacción del usuario	15
1.1.5	Relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario	16
1.1.6	Municipalidades provinciales en la zona norte del departamento de Puno	16
1.1.7	Calidad en el servicio de atención al público	16
1.1.8	Bases filosóficas en el marco de fundamentación de las investigaciones científicas	16
1.1.9	Fundamentación ontológica	17
1.1.10	Fundamentación epistemológica	17
1.1.11	Fundamentación axiológica	18
1.1.12	Teorías de la Satisfacción del Cliente	18
1.2	Antecedentes	23
1.2.1	Internacionales	23

### CAPÍTULO II

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1	Identificación del problema	31
		iii



2.2	Enunciados del problema	32
2.2.1	Problema general	32
2.2.2	Problema específico	32
2.3	Justificación	33
2.4	Objetivos	34
2.4.1	Objetivo general	34
2.4.2	Objetivos específicos	34
2.5	Hipótesis	34
2.5.1	Hipótesis general	34
2.5.2	Hipótesis específicas	35

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1	Lugar de estudio	36
3.2	Población	37
3.3	Muestra	37
3.4	Método de investigación	39
3.4.1	Diseño de muestreo	39
3.4.2	Enfoque de Investigación	39
3.4.3	Alcance de Investigación	39
3.4.4	Diseño de investigación	39
3.5	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	40

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1	Resultados	41
4.1.1	Calidad de servicio de atención al público como la primera variable	42
4.1.2	Satisfacción del usuario como segunda variable	54
4.1.3	Propuesta	65
4.1.4	Contrastación de hipótesis	68
4.2	Discusiones	75
	CONCLUSIONES	80
	RECOMENDACIONES	82
	BIBLIOGRAFÍA	84
	ANEXOS	90

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Población zona norte	37
2. Tamaño de muestra	38
3. Operacionalización de variables	40
4. ¿Cree usted que la atención a los usuarios en la municipalidad es rápida?	42
5. ¿Cree usted que los trabajadores que atienden a los usuarios son claros y precisos?	43
6. ¿La municipalidad también mantiene comunicación con sus usuarios por medios digitales (internet)?	44
7. ¿Cree usted que los trabajadores dan confianza al usuario y muestran buena disposición para atenderlo?	45
8. ¿Cree usted que los trabajadores de atención al público comprenden las necesidades del usuario?	45
9. ¿Cree usted que los trabajadores están en el puesto adecuado?	46
10. ¿Cree usted que las autoridades de la municipalidad están cumpliendo con sus promesas ofrecidas en campaña?	47
11. ¿Cree usted que los reclamos presentados por los usuarios están siendo atendidos oportunamente?	47
12. ¿Cree usted que los trabajadores cumplen con el horario de atención?	48
13. ¿Cree usted que los trabajadores están adecuadamente vestidos y aseados para la atención al público?	49
14. ¿La actitud del trabajador le brinda seguridad para sus trámites?	50
15. ¿Cree usted que la cortesía es una característica en los trabajadores de la municipalidad?	50
16. ¿Cree usted que el local de la municipalidad brinda seguridad, sobre todo a las personas discapacitadas?	51
17. ¿Cree usted que las áreas de atención al público están ubicadas adecuadamente?	52
18. ¿Cree usted que las áreas de atención al público están diseñadas adecuadamente?	53
19. ¿Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?	54
20. ¿Usted está satisfecho con el trato que recibe en la municipalidad?	55



21.	¿Cree usted que las opiniones y las quejas que presentan los usuarios son escuchados sin preferencia y discriminación?	55
22.	¿Le incomoda la impuntualidad en los horarios de atención?	56
23.	¿Cree usted que el usuario se da cuenta de la forma de administración de la municipalidad?	57
24.	¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad tienen la paciencia y capacidad de orientar en los tramites que realiza?	58
25.	¿Cree usted que todos los usuarios son tratados con la cordialidad y amabilidad adecuada?	59
26.	¿Los problemas que se presentan son solucionados satisfactoriamente?	59
27.	¿Crees usted que existe una comunicación eficaz entre la municipalidad y el usuario?	60
28.	¿Le molesta a usted que algunos pedidos demoren por ser tramitados por varias oficinas?	61
29.	¿Recibe usted el trato que espera en la municipalidad?	62
30.	¿Ha observado que los malos tratos en el pasado ahora han sido cambiados por tratos cordiales?	62
31.	¿Se siente frustrado o mal cuando no se solucionan sus pedidos como usted lo espera?	63
32.	¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad tienen en cuenta las recomendaciones de los usuarios para mejorar la atención?	64
33.	¿Alguna vez ha sentido que el servicio que recibió fue mejor de lo que esperaba?	65
34.	Pruebas de normalidad	69
35.	Correlaciones de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	70
36.	Correlaciones confiabilidad y satisfacción del usuario	72
37.	Correlaciones de seguridad y satisfacción del usuario	73
38.	Correlaciones calidad de servicio de atención al público y satisfacción del usuario	74

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1. Mapa del departamento de Puno con sus respectivas provincias	36
2. ¿Cree usted que la atención a los usuarios en la municipalidad es rápida?	93
3. ¿Cree usted que los trabajadores que atienden a los usuarios son claros y precisos?	94
4. La municipalidad y la comunicación por medios digitales (internet)	94
5. Confianza al usuario y disposición para atención.	95
6. Atención al público comprenden las necesidades.	95
7. Los trabajadores están en el puesto adecuado	96
8. las autoridades de la municipalidad están cumpliendo con sus promesas	96
9. Reclamos presentados por los usuarios.	97
10. Trabajadores cumplen con el horario.	97
11. Trabajadores están adecuadamente vestidos y aseados.	98
12. Seguridad en los tramites	98
13. Cortesía por parte de los trabajadores.	99
14. La municipalidad brinda seguridad.	99
15. Áreas de atención al público ubicadas adecuadamente.	100
16. Las áreas diseñadas adecuadamente.	100
17. Tiempo de espera adecuado para la atención	101
18. Satisfacción por el trato recibido en la municipalidad.	101
19. Quejas escuchadas.	102
20. Impuntualidad en los horarios de atención.	102
21. Forma de administración de la municipalidad.	103
22. Paciencia de los trabajadores de la municipalidad.	103
23. Usuarios son tratados con la cordialidad y amabilidad adecuada.	104
24. Presentan son solucionados satisfactoriamente.	104
25. Comunicación eficaz entre la municipalidad y el usuario.	105
26. Algunos pedidos demoren por ser tramitados por varias oficinas.	105
27. Trato que esperado en la municipalidad.	106
28. Malos tratos en el pasado ahora han sido cambiados por tratos cordiales.	106
29. Frustración cuando no se solucionan sus pedidos.	107
30. Servicio que recibió fue mejor de lo que esperaba.	107



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
1. Matriz de consistencia	90
2. Cuestionario	91
3. Resultados representados en figuras	93



## RESUMEN

En la actualidad, la calidad del servicio se ha convertido en una prioridad para todas las instituciones públicas, las mismas que han sido objeto de quejas, reclamos y desaprobaciones por parte de la ciudadanía. En ese contexto, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la calidad en el servicio de atención al público con el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del Departamento de Puno durante el periodo 2023. La metodología que se utilizó fue descriptiva, correlacional de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal, población conformada por los usuarios que visitaron las Municipalidades provinciales de Lampa y San Román. Se emplearon cuestionarios específicos para medir la satisfacción del usuario y evaluar cada uno de los elementos de calidad de servicio. Resultados que existe una correlación positiva moderada significativa entre la calidad de servicio de atención al público y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0,366, el valor de significancia para la correlación entre y calidad de servicio de atención al público y satisfacción del usuario es de 0,000, lo que significa que la correlación es directa, por lo que es muy poco probable que la relación observada entre ambas variables sea resultado del azar, proporcionando confianza en la validez de la correlación encontrada. Se concluye que a medida que la calidad del servicio de atención al público mejora, la satisfacción de los usuarios también tiende a aumentar.

**Palabras clave:** Capacidad, confiabilidad, satisfacción del usuario, seguridad, servicio al cliente.

## ABSTRACT

Currently, service quality has become a priority for all public institutions, which have been the subject of complaints, claims and disapproval from citizens. In this context, the general objective of the research was to determine the relationship between the quality of customer service and the level of user satisfaction in the provincial municipalities of the northern area of the Department of Puno during the period of 2023. The methodology used was descriptive and correlational, with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of users who visited the provincial municipalities of Lampa and San Román. Specific questionnaires were used to measure user satisfaction and evaluate each of the service quality elements. The results showed a significant moderate positive correlation between the quality of customer service and user satisfaction, with a correlation coefficient of 0.366. The significance value for the correlation was 0.000, indicating that the correlation is direct and highly unlikely to be the result of chance, thus providing confidence in the validity of the correlation found. In conclusion, as the quality of customer service improves, user satisfaction also tends to increase.

**Keywords:** Customer service, empathy, reliability, tangible elements, user satisfaction.

V°B°

Firmado digitalmente por FERRO  
GONZALES Polan Franbalt FAU  
20145498170 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 31.05.2024 16:09:00 -05:00

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad en el servicio de atención al público se ha convertido en un elemento fundamental para garantizar la satisfacción de los usuarios en cualquier tipo de organización, incluyendo las municipalidades provinciales. Estas instituciones desempeñan un papel crucial en la gestión y provisión de servicios a la ciudadanía, siendo responsables de la atención y respuesta a las necesidades y demandas de los ciudadanos.

En el contexto de las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno, en el periodo 2023, es importante analizar y comprender la relación existente entre la calidad en el servicio de atención al público y el nivel de satisfacción de los usuarios. La satisfacción del usuario es un indicador clave para evaluar la eficacia de la gestión municipal y su capacidad para brindar servicios de calidad que satisfagan las expectativas de la población.

La calidad en el servicio de atención al público implica brindar un trato amable, eficiente y personalizado, así como garantizar tiempos de respuesta adecuados y soluciones efectivas a las consultas, quejas o requerimientos de los usuarios. La implementación de estrategias y políticas orientadas a mejorar la calidad del servicio puede contribuir a fortalecer la confianza y la percepción positiva de los ciudadanos hacia las municipalidades provinciales.

Por lo que, es relevante evaluar los factores que influyen en la calidad del servicio de atención al público en las municipalidades provinciales de la zona norte de Puno, como la capacitación y motivación del personal, la infraestructura y tecnología utilizada, los mecanismos de participación ciudadana y el diseño de procesos eficientes.

La investigación está dividida en capítulo I: Revisión de la literatura, Se exploraron estudios previos, artículos científicos, investigaciones y documentos relevantes en el área, con el fin de recopilar información fundamentada y actualizada que sirviera de base teórica para el presente trabajo de investigación. Capítulo II: Planteamiento del problema, justificación, objetivos e hipótesis, justificando la necesidad de llevar a cabo este estudio y se exponen los objetivos específicos que se persiguen, también la formulan las hipótesis que se pretenden verificar a lo largo del trabajo de investigación. Seguido del capítulo III: Metodología empleada, las técnicas, los métodos específicos utilizados para alcanzar cada uno de los objetivos planteados, los instrumentos



utilizados para recopilar los datos necesarios y se describe la estrategia utilizada para el procesamiento de dichos datos. Finalmente, el capítulo IV: Resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1 Marco teórico

##### 1.1.1 Calidad

La calidad se refiere a la medida en que un producto, servicio o proceso cumple con las expectativas y necesidades de los clientes. Es un aspecto fundamental en el ámbito empresarial, ya que influye en la satisfacción del cliente, la fidelidad, la reputación y el éxito general de la organización.

Diversos autores han ofrecido definiciones de calidad que abarcan diferentes aspectos y enfoques. A continuación, se presentan algunas de estas definiciones:

La calidad como adecuación al uso, es decir, el grado en que un producto o servicio es apto para cumplir con su propósito y satisfacer las necesidades del cliente (Gryna et al., 2007)

La calidad como satisfacción del cliente, enfatizando en la importancia de superar las expectativas del cliente y brindar un producto o servicio que le genere valor y satisfacción (Ojeda y Lozada, 2000)

La calidad como cumplimiento de requisitos, destacando la importancia de establecer estándares y procesos que aseguren que los productos o servicios cumplen con los requisitos especificados (Crosby, 1979).

ISO 9000: La norma ISO 9000 define la calidad como grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Esta definición pone énfasis en el cumplimiento de requisitos y la conformidad con estándares y especificaciones.

##### A. Servicio de atención al público

La excelencia en el servicio de atención al público: Esta variable se refiere al conjunto de características, prácticas y procesos que conforman la calidad y eficiencia en la atención brindada por las

municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno. Incluye aspectos como la capacitación y competencias del personal encargado de la atención al público, la disponibilidad de recursos humanos suficientes, la infraestructura y tecnología adecuadas, y la implementación de sistemas de gestión eficientes. La excelencia en el servicio de atención al público implica la prestación de un trato amable y respetuoso, la capacidad de resolver consultas y trámites de manera ágil y precisa, la accesibilidad a la información necesaria, y la orientación al usuario para satisfacer sus necesidades y expectativas. Se espera que, a mayor nivel de excelencia en el servicio de atención al público, los usuarios experimenten una atención de mayor calidad y eficiencia (Cerquin y Gálvez, 2020).

## **B. La calidad de servicio**

Se refiere a la medida en que un servicio cumple con las expectativas y necesidades de los clientes. Es un aspecto crucial en el ámbito empresarial, ya que influye en la satisfacción del cliente, la fidelidad, la reputación y el éxito general de la organización.

Mora (2011) cita a Parasuraman, Zeithaml y Berry, que desarrollaron el modelo SERVQUAL y definen la calidad de servicio como la brecha entre las expectativas del cliente y su percepción de la calidad del servicio recibido. Según ellos, alcanzar la calidad de servicio implica cerrar esta brecha y superar las expectativas del cliente.

Serrano y López (2007) cita a Gronroos quien define la calidad de servicio como la diferencia entre las expectativas del cliente su percepción de lo que realmente recibió. Según Gronroos, la calidad de servicio se basa en la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, así como en la interacción efectiva entre la organización y el cliente.

Zeithaml et al. (2006) estos autores definen la calidad de servicio como la evaluación global de la excelencia del servicio por parte del cliente. La calidad de servicio se basa en factores como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles del servicio.

### **C. La importancia de la calidad de servicio**

Radica en varios aspectos, primero un servicio de alta calidad puede generar ventajas competitivas al diferenciar a una organización de sus competidores, los clientes tienden a elegir empresas que ofrecen un servicio superior y satisfactorio.

Además, la calidad de servicio influye en la satisfacción y la lealtad del cliente, por lo que los clientes satisfechos son más propensos a volver a utilizar los servicios de una empresa y a recomendarla a otros. Esto puede generar un efecto positivo en la reputación y el crecimiento del negocio.

Asimismo, la calidad de servicio contribuye a construir una buena imagen de la organización, cuando los clientes reciben un servicio de calidad, perciben a la empresa como confiable, profesional y comprometida con su satisfacción. Esto puede fortalecer la marca y generar una relación duradera con los clientes (Caamal et al., 2021).

La calidad de servicio es fundamental para el éxito empresarial, cumplir y superar las expectativas del cliente a través de un servicio de alta calidad puede generar ventajas competitivas, fidelizar a los clientes y mejorar la imagen de la organización en el mercado.

### **D. Modelo SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry con el objetivo de mejorar la calidad del servicio proporcionado por una organización. Este modelo utiliza un cuestionario estandarizado, que puede adaptarse a las necesidades de cada organización, y consta de una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes con respecto a un servicio (Mora, 2011).

El modelo SERVQUAL no solo permite evaluar la calidad del servicio, sino que también se utiliza como una herramienta de mejora y comparación con otras organizaciones, es considerado el modelo más representativo y sostiene que los clientes evalúan la calidad del servicio al

comparar lo que esperan recibir (expectativas) con lo que realmente reciben (percepciones). Este instrumento permite medir un servicio mediante un análisis separado de las expectativas y percepciones de un cliente (Araujo y Lopez, 2022).

En este modelo, se identifican 5 dimensiones que corresponden a los criterios de evaluación utilizados por los clientes para valorar la calidad en un servicio, estas dimensiones ayudan a comprender los aspectos clave que influyen en la percepción de la calidad del servicio y brindan información valiosa para la toma de decisiones y acciones de mejora en la organización (Mwiya et al., 2017).

Parasuraman, Zeithaml y Berry presentaron el modelo SERVQUAL, que se basa en cinco dimensiones de calidad del servicio: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y aseguramiento. El modelo compara las expectativas del cliente con las percepciones reales del servicio para identificar brechas y áreas de mejora (Mora, 2011).

Según Matsumoto (2014), en su modelo de calidad de servicio SERVQUAL, los elementos tangibles representan uno de las cinco dimensiones clave que influyen en la calidad percibida por los clientes.

### **A.1 Fiabilidad**

La fiabilidad es uno de los elementos tangibles que se refiere a la capacidad del servicio para ser realizado de manera precisa, consistente y sin errores. Autores como Gronroos también han mencionado la importancia de la fiabilidad en la construcción de la confianza de los clientes hacia el servicio (Contreras et al., 2019).

La fiabilidad se refiere a la capacidad de la institución educativa para cumplir de manera consistente y confiable con los servicios que ofrece, esto implica realizar las actividades y entregas en tiempo y forma, cumplir con las promesas y compromisos establecidos, y brindar un servicio libre de errores y fallas. Una alta fiabilidad genera confianza en los clientes, transmitiendo la idea de que la institución cumple con lo

prometido y es confiable en la entrega de sus servicios (Guillén y Torres, 2023).

## **A.2 Tangibilidad**

La dimensión de tangibilidad se refiere a los elementos físicos y materiales de la institución educativa, incluyendo sus instalaciones, equipos, materiales y apariencia visual, siendo importante prestar atención al cuidado y mantenimiento de las instalaciones, asegurarse de que los equipos y materiales estén en buen estado, y presentar una imagen física atractiva y profesional. Además, se deben considerar aspectos como la apariencia y uniforme del personal, así como los materiales de comunicación utilizados por la institución. Una alta tangibilidad implica ofrecer un entorno físico agradable y adecuado, generando confianza y satisfacción en los clientes (Guillén y Torres, 2023).

Estos elementos tangibles se refieren a los aspectos físicos y materiales del servicio que los clientes pueden observar y evaluar, los autores como Zeithaml y Bitner también han destacado la importancia de estos elementos en la formación de las expectativas de los clientes y en la creación de una impresión favorable del servicio (Araujo y Lopez, 2022).

## **A.3 Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta se refiere a la rapidez y agilidad con la que la institución educativa atiende las necesidades y requerimientos de los clientes, responder de manera oportuna a las consultas, solicitudes o problemas planteados por los clientes, brindar información clara y precisa, y adaptarse a las necesidades individuales de cada cliente, con una alta capacidad de respuesta implica ser ágil, flexible y proactivo en la atención al cliente, generando confianza y satisfacción en su experiencia con la institución (Guillén y Torres, 2023).

La capacidad de respuesta es otro elemento tangible que se relaciona con la disposición y prontitud del servicio para atender las necesidades y requerimientos de los clientes, han destacado la importancia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente y en la

diferenciación competitiva (Barragán et al., 2021).

#### **A.4 Seguridad**

La seguridad se refiere a la protección y garantía que la institución ofrece a sus clientes, esto implica preocuparse por la seguridad física y financiera de los clientes, mantener la confidencialidad de la información proporcionada, y asegurar la integridad y confiabilidad de las transacciones realizadas, por lo que se deben considerar aspectos como el mantenimiento de instalaciones seguras y la protección de los datos personales de los clientes. Una alta seguridad genera confianza y tranquilidad en los clientes, brindándoles la certeza de que sus intereses y bienestar están protegidos por la institución (Guillén y Torres, 2023).

La seguridad es otro elemento tangible que se refiere a la protección y garantía que ofrece el servicio a los clientes, donde los autores como Bitner, Booms y Mohr han enfatizado la importancia de la seguridad en la construcción de la confianza del cliente y en la reducción de los riesgos percibidos (Monge et al., 2019).

#### **A.5 Empatía**

La empatía se refiere a la capacidad de la institución para comprender y atender las necesidades emocionales y específicas de los clientes, que implica mostrar un trato personalizado, escuchar activamente, comprender y mostrar interés por las preocupaciones y requerimientos individuales de los clientes, que implica brindar apoyo y orientación adecuada, así como ser sensible y empático frente a las situaciones y emociones de los clientes. Una alta empatía genera una experiencia positiva y satisfactoria para los clientes, estableciendo una conexión emocional y fomentando la lealtad hacia la institución (Guillén y Torres, 2023).

La empatía es otro elemento tangible que se relaciona con la habilidad del personal de atención al cliente para comprender y satisfacer las necesidades emocionales de los clientes, por lo que los autores como Heskett, Sasser y Schlesinger han destacado la importancia de la empatía

en la generación de experiencias positivas y en la lealtad del cliente, en conjunto, estos elementos tangibles desempeñan un papel fundamental en la formación de la calidad percibida por los clientes y en su satisfacción general con el servicio (Ramón et al., 2019).

## **B. Teorías de la Calidad**

### **B.1 Ciclo de Deming (PDCA)**

El Ciclo de Deming, también conocido como PDCA (Plan-Do-Check-Act), es una metodología desarrollada por el estadístico y experto en gestión de calidad, William Edwards Deming menciona que la teoría se basa en un enfoque cíclico de mejora continua que consta de cuatro etapas: planificar, hacer, verificar y actuar que, en la etapa de planificar, se establecen los objetivos y se diseñan los procesos, seguido de la etapa de hacer, se implementan los planes, en la etapa de verificar, se evalúan los resultados y se comparan con los objetivos, finalizando en la etapa de actuar, se toman acciones correctivas y se inicia un nuevo ciclo de mejora, por lo que el ciclo ha sido ampliamente utilizado en la gestión de calidad para identificar oportunidades de mejora, reducir defectos y alcanzar la satisfacción del cliente a través de la mejora continua de los procesos (Sanguesa et al., 2019).

### **B.2 Enfoque de Juran sobre la Calidad Total**

Joseph Juran, otro experto en calidad, desarrolló el concepto de la calidad total, que se centra en la importancia de la participación de todos los miembros de una organización para lograr la calidad en todos los niveles y funciones, destacando la necesidad de una gestión comprometida con la calidad, así como la importancia de la capacitación y la educación para mejorar la calidad y la satisfacción del cliente, por lo que se propuso el concepto de trilogía de la calidad, que incluye la planificación de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad como componentes esenciales para alcanzar una gestión de calidad efectiva (Sanguesa et al., 2019).

### **B.3 Filosofía de la Gestión de Calidad de Crosby**

Philip B. Crosby es conocido por su enfoque en la de no encontrar ningún error, que sostiene que la calidad se logra eliminando cualquier defecto o error en los productos o servicios desde el inicio, por lo que se enfatizó la importancia de la prevención en lugar de la detección y corrección de defectos, promoviendo la responsabilidad individual y la atención al detalle en todos los niveles de la organización. Su enfoque también incluye la idea de que la calidad no debe ser un objetivo opcional, sino una prioridad y una filosofía de trabajo (Sanguesa et al., 2019).

#### **1.1.2 Satisfacción**

La satisfacción del cliente es un concepto ampliamente estudiado por varios autores en el campo del marketing y la gestión empresarial. A continuación, se presentan algunas definiciones de satisfacción del cliente ofrecidas por reconocidos académicos:

La satisfacción del cliente como una respuesta emocional resultante de la evaluación de un producto o servicio, en relación con las expectativas previas del consumidor. Según Oliver, la satisfacción del cliente surge de la comparación entre la experiencia real y las expectativas previas del cliente (Rodríguez et al., 2005).

La satisfacción del cliente como la evaluación subjetiva de la experiencia de consumo, en relación con las expectativas previas. Según estos autores, la satisfacción del cliente se basa en la percepción individual de si el producto o servicio ha cumplido o superado las expectativas (Zeithaml y Bitner, 2003).

La satisfacción del cliente como el nivel de acuerdo entre las expectativas del cliente y las percepciones del desempeño del producto o servicio, siendo importante la satisfacción del cliente se logra cuando el desempeño del producto o servicio se ajusta a las expectativas del cliente (Armstrong y Kotler, 2013).

Un enfoque más amplio y definen la satisfacción del cliente como una evaluación posconsumo de una serie de atributos y consecuencias relacionadas con un producto o servicio. Según estos autores, la satisfacción del cliente se

compone de múltiples dimensiones y puede estar influenciada por diversos factores (Anderson et al., 1994).

### **A. Satisfacción del usuario**

Esta variable representa el grado en que los usuarios se sienten satisfechos con la atención recibida por parte de las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno. La satisfacción del usuario se refiere a la evaluación subjetiva que los usuarios hacen de su experiencia con los servicios de atención al público. Incluye aspectos como la percepción de la calidad del servicio recibido, la eficacia en la resolución de problemas o consultas, la atención personalizada y empática, la claridad en la comunicación, y la sensación de haber recibido un trato justo y equitativo. Un alto nivel de satisfacción del usuario indica que las expectativas y necesidades de los usuarios han sido satisfechas o superadas, generando confianza, fidelidad y una buena imagen de las municipalidades provinciales, cabe recalcar que al contrario, un bajo nivel de satisfacción puede resultar en una percepción negativa de los servicios y afectar la relación entre los usuarios y las instituciones municipales (Valderrama, 2021).

### **B. Enfoque de la Experiencia del Cliente**

Pine y Gilmore (1998) desarrollaron el concepto de la economía de la experiencia, enfatizando la importancia de crear experiencias memorables y significativas para los clientes. Este enfoque pone énfasis en la interacción emocional y sensorial, y cómo estas experiencias influyen en la satisfacción y lealtad del cliente.

### **C. Rendimiento Percibido**

El rendimiento percibido se refiere a la evaluación subjetiva que los clientes hacen sobre el desempeño y resultado del servicio recibido. Es la percepción individual de calidad, eficiencia y eficacia en la entrega del servicio. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (2006), el rendimiento percibido es uno de los elementos clave en la evaluación global de la excelencia del servicio por parte del cliente. Esta percepción puede influir

en la satisfacción del cliente y en su lealtad hacia la organización (López et al., 2020).

El rendimiento percibido es un elemento clave sobre la calidad del servicio al cliente, donde autores como Zeithaml, Parasuraman y Berry han resaltado la importancia de este elemento en la evaluación subjetiva que hacen los clientes sobre el desempeño y resultado del servicio, en el rendimiento percibido se basa en la percepción individual de calidad, eficiencia y eficacia en la entrega del servicio, y puede influir en la satisfacción del cliente y en su lealtad hacia la organización (Loarch et al., 2020).

#### **D. Calidad Técnica**

La calidad técnica se refiere a la competencia y conocimientos técnicos del personal encargado de brindar el servicio, se debe relacionar con la capacidad de realizar las tareas de manera adecuada y profesional, garantizando un alto nivel de precisión y calidad en la entrega del servicio. Autores como Gronroos y Fitzsimmons han destacado la importancia de la calidad técnica en la satisfacción del cliente y en la evaluación global del servicio (Arteaga et al., 2015).

La calidad técnica es otro elemento tangible relevante en el marco teórico. Se refiere a la competencia y conocimientos técnicos del personal encargado de brindar el servicio (Santos et al., 2011). Autores como Gronroos y Fitzsimmons han destacado la importancia de la calidad técnica en la satisfacción del cliente y en la evaluación global del servicio. La calidad técnica implica la capacidad para realizar las tareas de manera adecuada y profesional, lo que genera confianza y satisfacción en los clientes (Arango, 2012).

#### **E. Expectativas**

Las expectativas se refieren a las esperanzas y suposiciones que los clientes tienen sobre el servicio antes de recibirlo. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry citado en (Aguiar et al., 2015), las expectativas pueden influir significativamente en la satisfacción final del cliente, ya que se

comparan con la experiencia real, la gestión adecuada de las expectativas, mediante la entrega de elementos tangibles que cumplan o superen las expectativas de los clientes, puede contribuir a una experiencia positiva y satisfactoria (Jímenez et al., 2003) .

Las expectativas también forman parte del marco teórico en relación a los elementos tangibles del servicio al cliente, las expectativas se refieren a las esperanzas y suposiciones que los clientes tienen sobre el servicio antes de recibirlo. Autores como Parasuraman, Zeithaml y Berry han señalado que las expectativas pueden influir significativamente en la satisfacción final del cliente, ya que se comparan con la experiencia real. La gestión adecuada de las expectativas, mediante la entrega de elementos tangibles que cumplan o superen las expectativas de los clientes, puede contribuir a una experiencia positiva y satisfactoria (Jímenez et al., 2003).

### **1.1.3 Calidad en el servicio de atención al público**

Según Parasuraman, la calidad del servicio se refiere a la percepción que tiene el cliente sobre la excelencia o superioridad del servicio recibido en comparación con sus expectativas (Puente, 2017).

Gronroos define la calidad del servicio como el resultado de la comparación entre las expectativas del cliente y las experiencias percibidas durante la interacción con el personal y los procesos de servicio (Puente, 2017).

### **1.1.4 Nivel de satisfacción del usuario**

Oliver (1980) define la satisfacción del cliente como un estado psicológico resultante de la evaluación de la relación entre las experiencias de compra y consumo y las expectativas previas del cliente.

Anderson y Sullivan (1993) describen la satisfacción del cliente como un juicio subjetivo basado en la evaluación cognitiva y emocional de la experiencia del cliente con un producto, servicio o interacción.

### **1.1.5 Relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario**

Cronin y Taylor (1992) proponen el modelo SERVQUAL, que sostiene que la calidad percibida del servicio tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente.

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1996) sugieren que la calidad del servicio tiene una influencia positiva en la satisfacción del cliente, y esta a su vez afecta la lealtad y la intención de recomendar a otros.

### **1.1.6 Municipalidades provinciales en la zona norte del departamento de Puno**

Las municipalidades provinciales son entidades gubernamentales locales encargadas de la gestión y provisión de servicios públicos en su jurisdicción, como transporte, saneamiento, seguridad, infraestructura, entre otros.

En el contexto de Puno, las municipalidades provinciales de la zona norte se refieren a aquellas ubicadas en las provincias de Puno que conforman la región norte del departamento.

### **1.1.7 Calidad en el servicio de atención al público**

La calidad del servicio de atención al público en las municipalidades provinciales se centra en alcanzar la excelencia al atender a los usuarios, incluye proporcionar una atención cordial, eficiente y personalizada a los ciudadanos, junto con ofrecer respuestas oportunas y efectivas a sus necesidades, consultas o requerimientos, lo que conlleva asegurar la disponibilidad de recursos adecuados, como infraestructura moderna, tecnología avanzada y personal altamente capacitado, todo orientado a garantizar la plena satisfacción de los usuarios.

### **1.1.8 Bases filosóficas en el marco de fundamentación de las investigaciones científicas**

Al hablar de la base filosófica en investigaciones científicas, el término comúnmente utilizado es paradigma filosófico. No obstante, también se recurre a términos alternativos como paradigma, modelo, enfoque o programa de investigación para describir este concepto (Ricoy, 2016).

El paradigma que se ha elegido para el presente estudio es el paradigma crítico propositivo. Este paradigma fue introducido por la escuela de Frankfurt como una alternativa al positivista e interpretativo. Entre los autores representativos se encuentran Horkheimer, Marcuse, Appel, Habermas, Giroux, Car y Kemmis, Freire, entre otros. Este paradigma exige que el investigador se involucre en un constante proceso de reflexión-acción-reflexión, comprometiéndose desde la práctica para lograr el cambio y la liberación de las opresiones, buscando así la transformación social (Ricoy, 2016).

### **1.1.9 Fundamentación ontológica**

En el contexto de esta fundamentación, se considera la ontología filosófica como el estudio del ser, las clases y estructuras de los objetos, las propiedades, los acontecimientos, los procesos y las relaciones en cada área de la realidad (Vélez, 2015, p. 312). Además, la ontología fundamental se basa en la comunión de la inteligencia con la realidad y en la conexión real y efectiva entre el ser y todo lo que existe (Ignacio, 2020). De manera similar, el Diccionario Anaya de la Lengua define la ontología como el estudio del ser en cuanto ser y del ser como causa de todos los demás (Ediciones-Anaya, 1980).

En el ámbito de la calidad de servicio, Schnarch (2011) expresa que el servicio no se limita solo a la amabilidad y la gentileza, sino que es un valor agregado para el cliente, una filosofía que busca la satisfacción tanto de clientes internos como externos. Por otro lado, Summer (2006) menciona que los clientes juzgan la calidad de un producto o servicio en función de la percepción del valor que reciben, lo cual está relacionado con sus experiencias, requerimientos, deseos, necesidades y expectativas.

### **1.1.10 Fundamentación epistemológica**

La fundamentación epistemológica se refiere al estudio de cómo se construye el conocimiento científico y los factores que intervienen en su producción y sistematización. Jaramillo (2003) la define como aquella parte de la ciencia que realiza un recorrido por la historia del sujeto respecto a la construcción del conocimiento científico (citado en Salazar, 2014). Ramírez, por su parte, considera que la fundamentación epistemológica comprende los factores,

operaciones y parámetros que intervienen en la producción y sistematización del conocimiento, así como sus consecuencias en la actividad social (como se citó en Salazar, 2014).

En el ámbito de la calidad de servicio, Feigenbaum (2003) enfatiza que solo el cliente puede determinar si un producto o servicio satisface sus necesidades, requerimientos y expectativas, basándose en su experiencia real con el mismo.

### **1.1.11 Fundamentación axiológica**

La fundamentación axiológica estudia la naturaleza de los valores y los juicios valorativos. La axiología se interesa por los fundamentos que permiten considerar algo como valioso o no valioso y abarca tanto los valores positivos como los valores negativos (Jimenez et al., 2010). Trillini (2013) la describe como una rama de la filosofía que se ocupa de estudiar los valores y juicios de valor realizados por un individuo, y destaca su relevancia en la ética y la estética.

En el contexto de la calidad de servicio, la investigación realizada identificó una serie de valores asociados a los componentes de la calidad de servicio en los municipios, como el servicio confiable, la prontitud en la entrega, la solidez de valores, la tecnología actualizada y la atención personalizada. Estos valores reflejan la filosofía adoptada por el municipio y el compromiso hacia sus usuarios. Además, se encontró que los valores de prontitud en la entrega y atención personalizada fueron especialmente importantes para lograr una mayor aceptación por parte de los usuarios (Ricoy, 2016).

### **1.1.12 Teorías de la Satisfacción del Cliente**

#### **A. Teoría de Disonancia Cognitiva de Festinger**

La teoría de la disonancia cognitiva de Festinger sugiere que cuando los clientes experimentan una discrepancia entre sus percepciones y sus expectativas, se genera una disonancia que crea una sensación de incomodidad o tensión. Para reducir esta disonancia, los clientes pueden cambiar sus percepciones, modificar sus expectativas o tomar decisiones diferentes en el futuro. En el contexto de la satisfacción del cliente, esto

implica que cuando las experiencias de los clientes no cumplen con sus expectativas, pueden sentirse insatisfechos y, en consecuencia, pueden cambiar su percepción sobre la calidad del servicio o buscar alternativas.

## **B. Enfoque de experiencia del cliente (Customer Experience)**

### **B.1 Diseño de experiencia del cliente (Customer Experience Design)**

El diseño de experiencia del cliente es una disciplina que se enfoca en crear experiencias significativas y memorables para los clientes en cada punto de contacto con la empresa. Se basa en la comprensión profunda de las necesidades, emociones y deseos del cliente, y busca diseñar interacciones y servicios que generen una conexión emocional y positiva con la marca. Desde el primer contacto hasta la postventa, el diseño de experiencia del cliente tiene como objetivo construir relaciones duraderas y fomentar la lealtad a través de una experiencia coherente y diferenciada.

## **C. Gestión de la calidad en servicios públicos**

### **C.1 Enfoque basado en normas ISO 18091**

La norma ISO 18091:2014 proporciona pautas para la gestión de calidad en el ámbito de los servicios públicos locales, esta norma se centra en la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa, la participación de los ciudadanos y la mejora continua, la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en esta norma puede ayudar a las municipalidades provinciales a mejorar la calidad del servicio y a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos de manera más efectiva.

## **D. Impacto de la Calidad del Servicio en la Imagen Institucional**

### **D.1 Reputación y Confianza Institucional**

La calidad del servicio en las municipalidades provinciales puede tener un impacto significativo en su reputación y confianza institucional, cuando los ciudadanos reciben un servicio de alta calidad, perciben a la

institución como confiable, eficiente y comprometida con el bienestar de la comunidad. Por otro lado, una mala calidad del servicio puede dañar la reputación de la institución, generar desconfianza y afectar la percepción sobre la eficiencia y la transparencia de sus operaciones.

## **E. Tendencias Futuras en la Calidad del Servicio**

### **E.1 Inteligencia y Personalización del Servicio**

El avance de la inteligencia artificial está revolucionando la forma en que las organizaciones brindan servicio al cliente. Mediante la implementación de chat inteligentes y sistemas de aprendizaje automático, las municipalidades provinciales pueden mejorar la atención al cliente, ofrecer respuestas rápidas y precisas a las consultas, y personalizar la experiencia del ciudadano en función de sus necesidades y preferencias.

### **E.2 Análisis de Datos para la Mejora Continua**

El uso de análisis de datos y big data puede proporcionar información valiosa sobre el comportamiento y las preferencias de los ciudadanos, que, al analizar la retroalimentación de los usuarios, las métricas de satisfacción y otros datos relevantes, las municipalidades pueden identificar áreas de mejora en sus servicios y tomar decisiones basadas en datos para optimizar la calidad del servicio.

### **E.3 Enfoque Omnicanal para la Atención al Cliente**

La integración de canales de atención al cliente, como el sitio web, redes sociales, aplicaciones móviles y líneas telefónicas, en un enfoque omnicanal permite a los ciudadanos interactuar con las municipalidades de manera más fluida y conveniente. La omnicanalidad garantiza una experiencia coherente y sin fisuras, lo que contribuye a la satisfacción del cliente y la percepción positiva de la institución.

### **E.4 Sostenibilidad y Responsabilidad Social**

La calidad del servicio también está relacionada con la sostenibilidad y la responsabilidad social de las instituciones, como las

municipalidades que incorporan prácticas sostenibles y responsables en su gestión pueden mejorar su imagen ante los ciudadanos y generar un impacto positivo en la comunidad, donde las acciones pueden incluir medidas para reducir el impacto ambiental, promover la inclusión social y garantizar la equidad en la prestación de servicios.

### **E.5 Innovación en Servicios Públicos**

La innovación en servicios públicos implica buscar soluciones creativas y eficientes para abordar los desafíos y necesidades de la comunidad, junto a las municipalidades provinciales pueden fomentar la innovación en la calidad del servicio mediante la implementación de programas piloto, la colaboración con el sector privado y la adopción de enfoques ágiles que permitan adaptarse rápidamente a las demandas cambiantes de los ciudadanos.

### **F. Participación Ciudadana y Feedback Continuo**

Una estrategia clave para mejorar la calidad del servicio en las municipalidades es fomentar la participación ciudadana y solicitar su retorno de manera continua, al establecer mecanismos de participación, como encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias o espacios de diálogo con la comunidad, permite a los ciudadanos expresar sus necesidades y expectativas, la retroalimentación obtenida puede ser utilizada para identificar áreas de mejora y priorizar acciones que respondan directamente a las demandas de los ciudadanos.

### **G. Capacitación y Desarrollo del Personal**

El personal de las municipalidades juega un papel fundamental en la prestación de servicios y la satisfacción del cliente, siendo esencial invertir en la capacitación y desarrollo del personal para asegurar que cuenten con las habilidades y conocimientos necesarios para brindar un servicio de calidad, junto a la capacitación puede abarcar temas como atención al cliente, trabajo en equipo, resolución de problemas y manejo de situaciones difíciles. Un equipo capacitado y motivado tiene más probabilidades de ofrecer un servicio excepcional y generar una

experiencia positiva para los ciudadanos.

## **H. Gestión de Quejas y Resolución de Problemas**

Las quejas y los problemas son oportunidades para mejorar la calidad del servicio, las municipalidades deben contar con un sistema eficiente de gestión de quejas que permita identificar rápidamente las preocupaciones de los ciudadanos y brindar soluciones adecuadas, siendo fundamental abordar las quejas de manera oportuna, transparente y con empatía, lo que puede ayudar a restaurar la confianza y la satisfacción del cliente.

## **I. Benchmarking y Mejores Prácticas**

El benchmarking consiste en comparar el desempeño de una organización con el de otras instituciones o referentes del mismo sector, las municipalidades pueden utilizar el benchmarking para identificar las mejores prácticas y adoptar enfoques exitosos que hayan sido implementados en otras localidades, que se puede ser especialmente útil para abordar desafíos comunes y mejorar la calidad del servicio de manera eficiente.

## **J. Promoción de la Cultura de Calidad**

Promover una cultura de calidad es esencial para mantener el enfoque en la mejora continua y la satisfacción del cliente, por lo que implica fomentar valores como la excelencia, la responsabilidad, el trabajo en equipo y el compromiso con la mejora constante. Las municipalidades pueden reconocer y recompensar los esfuerzos del personal que contribuyen a la calidad del servicio y crear un ambiente donde la innovación y la búsqueda de soluciones sean valoradas y alentadas.

## **K. Transparencia y Comunicación Efectiva**

La transparencia en la gestión de las municipalidades y una comunicación efectiva con los ciudadanos son fundamentales para generar confianza y credibilidad. Es importante informar de manera clara y accesible sobre los servicios ofrecidos, los procesos de toma de decisiones

y el estado de los proyectos. La comunicación efectiva también implica mantener a los ciudadanos informados sobre cualquier cambio o interrupción en los servicios y proporcionar canales para aclarar dudas o recibir información adicional.

## **L. Medición y Seguimiento de Indicadores de Calidad**

Establecer indicadores de calidad y llevar a cabo mediciones periódicas permite evaluar el desempeño de los servicios y realizar un seguimiento del progreso en la mejora de la calidad, donde los indicadores pueden incluir la satisfacción del cliente, los tiempos de respuesta, la eficiencia en la resolución de problemas y la tasa de éxito en la implementación de proyectos, cada datos proporcionan información valiosa para la toma de decisiones informadas y la identificación de áreas críticas que requieren atención.

## **1.2 Antecedentes**

### **1.2.1 Internacionales**

Reyes y Veliz (2021) concluyeron que una actitud positiva y una buena imagen, una respuesta rápida, un trato personalizado, satisfacción con los tiempos de espera y respuesta a quejas y reclamos, y la comodidad de las instalaciones, se deduce que están satisfechos con la calidad del servicio proporcionado por la empresa. Por lo tanto, existe una relación significativa y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Pérez (2021) realizó un trabajo de investigación donde concluyó que la calidad del servicio, destacando los aspectos determinantes en la planificación, organización, dirección y control que afectan al servicio, así como el nivel de percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios. Se obtuvo información basada en la percepción de las personas que utilizan los servicios de la institución, y se segmentó para obtener una comprensión de la variable de gestión pública y la variable de calidad del servicio.

Barragán et al. (2021) en su investigación evaluó la calidad del servicio del Servicio Social Constitucional en Instituciones de Educación Superior

utilizando el modelo SERVQUAL. Se aplicó una encuesta a 425 estudiantes del campus central de la Universidad de Colima. Los datos fueron analizados mediante técnicas como correlación de Pearson, alfa de Cronbach y regresión lineal multinominal. Conclusiones que estos hallazgos sugieren que la infraestructura y los recursos materiales, así como la capacidad de comprender y atender las necesidades de los estudiantes, son aspectos destacados en la percepción de calidad del servicio.

Gancino (2020) en su trabajo de investigación concluyó que una baja relación entre las expectativas y el tiempo de atención a los ciudadanos, una accesibilidad inadecuada en términos de inclusión, un déficit en la entrega de información por parte de los servidores públicos y un bajo nivel de profesionalismo. Además, se encontró que el sitio web no se utiliza adecuadamente, existía insatisfacción con la calidad de los servicios públicos recibidos y se incumplieron las expectativas de los ciudadanos. A través de la correlación de Pearson, se determinó que las quejas de los ciudadanos eran el problema principal.

Contreras et al. (2019) tuvieron como objetivo principal es presentar los resultados del análisis de calidad del servicio en el Juzgado de Garantía de Puerto Montt, utilizando el modelo SERVQUAL. Resultados: El análisis de calidad del servicio en el Juzgado de Garantía de Puerto Montt, mediante el modelo SERVQUAL, mostró que las dimensiones con mayores expectativas fueron confiabilidad, seguridad y aspectos tangibles. Sin embargo, las dimensiones mejor valoradas fueron empatía y aspectos tangibles. En general, los niveles de calidad del servicio fueron desfavorables o negativos, ya que las percepciones de los usuarios no superaron sus expectativas. Conclusiones: Los resultados indican la relevancia de mejorar la confiabilidad y seguridad percibida por los usuarios, así como aspectos tangibles para aumentar la satisfacción y percepción de calidad del servicio en el Juzgado. La empatía fue valorada positivamente, por lo que mantener y fortalecer esta dimensión también es crucial.

Mosquera et al. (2019) mencionaron en su estudio cuantitativo que se utilizó el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio en centros de fitness. Se propuso un modelo estructural que consideró las cinco dimensiones del

SERVQUAL, y se aplicó un cuestionario con 20 ítems a una muestra de 279 miembros de centros de entrenamiento. Los resultados indican que el modelo propuesto tiene un poder explicativo significativo, ya que las diez relaciones hipotéticas evaluadas superaron el umbral de significancia. Específicamente, se encontró una fuerte asociación entre confiabilidad y activos tangibles, con un coeficiente de Cramér's V de 0.806. En conclusión, este estudio cuantitativo ha demostrado que el modelo SERVQUAL es una herramienta efectiva para medir la calidad del servicio en centros de fitness.

Monge et al. (2019) en su estudio gira en torno a los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Puyo, registrados en el Ministerio de Turismo, que cuentan con una categoría que permite su operación y tiene por objetivo medir la satisfacción y calidad del servicio aspecto clave que contribuye al posicionamiento tanto del establecimiento como del destino, para tal efecto se aplicó una encuesta modelo Servqual en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, confianza y empatía. Concluye que, existe un coeficiente de correlación sobre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente con un 0,828 y una significativa de 0,01.

Ramón et al. (2019) revelaron una mala organización del capital intelectual y diversas fallas en las instituciones, como la transmisión inadecuada de información a los usuarios y el incumplimiento de lo prometido. El principal problema identificado fue la demora en responder a las quejas por parte del personal de las cooperativas. Por tanto, se concluye que es esencial desarrollar un modelo de gestión del capital intelectual, aplicando el modelo Servqual como una contribución significativa para el crecimiento y mejora de las cooperativas, así como para elevar la calidad del servicio que ofrecen a sus usuarios.

### **1.1.1 Nacionales**

Arriola (2023) realizó un trabajo de investigación donde se encontró que las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles tienen un impacto de intensidad media en la satisfacción del usuario. Por otro lado, las dimensiones de seguridad y empatía muestran un impacto de intensidad considerable en esta variable. en resumen, se demostró que todas las dimensiones, en mayor o menor medida, están positivamente relacionadas con la satisfacción

del usuario en una Municipalidad de Lima Metropolitana.

Guillén y Torres (2023) en su investigación demostró que el control social con enfoque preventivo influye positivamente en la gestión pública de la Controlaría General de la República. La participación ciudadana como monitores resultó clave para mejorar la eficiencia y transparencia en el manejo de recursos y políticas públicas. Estos hallazgos refuerzan la importancia de involucrar a los ciudadanos como vigilantes y colaboradores activos en la supervisión de actividades gubernamentales. Sin embargo, se requiere que los ciudadanos estén debidamente informados y capacitados para ejercer esta función efectivamente. También es esencial que las autoridades estén dispuestas a escuchar y responder a las inquietudes de la ciudadanía. En conclusión, el control social con enfoque preventivo puede fortalecer las instituciones gubernamentales y el sistema democrático en general, promoviendo una cultura de apertura y responsabilidad entre ciudadanos y gobierno.

Carire (2023) en su trabajo de trabajo de investigación, se identificó una relación débil entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario ( $\rho=0,190$ ), con una significancia de  $0,000 < 0,05$ . Asimismo, se observó una relación baja entre el desarrollo organizacional y la satisfacción del usuario ( $\rho=0,287$ ), con una significancia de  $0,000 < 0,05$ . En conclusión, se determinó que la relación entre la Gestión Municipal y la satisfacción del usuario es significativa, con una significancia de  $0,000$  y un coeficiente de correlación de  $0,429$ .

Gaddi (2022) realizó un trabajo de investigación cuyos estudios revelaron que el 57,1% de los participantes percibieron la calidad de servicio como regular, el 23,5% la consideraron como mala y solo el 19,4% la calificaron como buena. La conclusión del estudio es que se rechaza la hipótesis nula, ya que se encontró una correlación alta, directa y significativa ( $r=0,616$ ,  $p < 0,05$ ) entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Tabaconas - San Ignacio.

Chiscul (2022) realizó un trabajo se investigación donde se encontró una relación positiva y directa entre las variables de investigación. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación, lo que indica

que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Chiclayo. Se recomienda principalmente la implementación de sistemas que agilicen el seguimiento y atención de expedientes ingresados para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Araujo y Lopez (2022) realizaron la revisión sistemática de investigaciones sobre el modelo SERVQUAL aplicado en la gestión pública mostró que este enfoque es de gran importancia para medir la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la ciudadanía. Se encontró que el modelo SERVQUAL es considerado el más adecuado para evaluar y mejorar los servicios en diversas instituciones públicas, incluyendo salud, educación, entre otros. Conclusiones: La aplicación del modelo SERVQUAL en la gestión pública es esencial para garantizar que los servicios públicos satisfagan las necesidades de la ciudadanía de manera eficiente. La medición constante de la calidad de los servicios permitirá identificar áreas de mejora y enfocar los esfuerzos en beneficio de los ciudadanos. En general, la implementación del modelo SERVQUAL puede contribuir significativamente a mejorar la calidad de los servicios públicos y fortalecer la gestión pública en beneficio de la sociedad.

Valderrama (2021) en su trabajo de investigación estudió variables como la calidad del servicio, y las dimensiones de transparencia, expectativas y comunicación para evaluar la satisfacción. Cuyos resultados mostraron que la calidad del servicio en el Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca tiende a ser deficiente, y los usuarios que realizan trámites están insatisfechos. Se confirmó la hipótesis de que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.8679 y un nivel de significancia de  $p=0.000$ .

Ibarra (2021) en su trabajo de investigación encontró una relación altamente positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Asimismo, se observó una correlación positiva muy alta entre la variable dependiente y las dimensiones de elementos tangibles (0.959), fiabilidad (0.964) y capacidad de respuesta (0.809), mientras que las dimensiones de seguridad

(0.699) y empatía (0.465) mostraron una correlación positiva moderada, según el coeficiente de correlación de Spearman.

Rivasplata (2021) en su trabajo de investigación titulado, la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de cobranzas. Al realizar el análisis de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de -0.041, el cual es mayor que el nivel de significancia (0.05), lo que indica que no hay una relación entre estas dos variables. Sin embargo, se encontró que las dimensiones de tangibilidad (0.190), confiabilidad (0.062) y capacidad de respuesta (0.077) están relacionadas con la satisfacción del usuario, mientras que las dimensiones de seguridad (-0.110) y empatía (-0.170) no tienen ninguna relación con la satisfacción del usuario.

Farias (2020) realizó un trabajo de investigación donde se encontró una relación significativa entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, Piura. Asimismo, se demostró que existía una relación significativa entre las diferentes dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del centro MAC Piura en el año 2022. En conclusión, este estudio indica que, si la calidad de los servicios es alta, el nivel de satisfacción de los contribuyentes también será alto, respaldando así la hipótesis.

Hizo (2022) tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Paramonga en el año 2020. Se utilizó un enfoque cuantitativo, con una muestra de 193 usuarios. Los resultados mostraron que el 15% de los usuarios respondieron totalmente en desacuerdo, mientras que el 8% respondió totalmente de acuerdo respecto a la existencia de una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El análisis de correlación utilizando el coeficiente de Spearman mostró una relación significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.811. En conclusión, se demostró que la calidad de servicio está relacionada con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Paramonga en el año 2020.

Cerquin y Gálvez (2020) realizaron un trabajo de investigación concluyendo la calidad de atención tiene una influencia en la satisfacción del ciudadano, con un coeficiente de correlación ( $r$ ) de 0.374. Además, se encontró

un valor de significancia ( $p$ ) de 0.024, lo que indica que esta relación es estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ). Sin embargo, se observó que la influencia es baja. Al concluir que este estudio servirá como base para que otros investigadores, tanto universitarios como no universitarios, profundicen en este tema y propongan medidas para lograr una Gestión Pública eficiente y adecuada que contribuya a obtener una satisfacción óptima por parte de los ciudadanos.

Lopez (2020) realizó un trabajo de investigación donde encontró una correlación de Pearson de 0.575 y una significancia de  $p \leq 0.000$ , lo que demuestra una relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público. Además, las hipótesis específicas mostraron una correlación de Pearson de 0.488 y una significancia de  $p \leq 0.000$  en la primera hipótesis, y una correlación de Pearson de 0.542 y una significancia de  $p \leq 0.000$  en la segunda hipótesis. En conclusión, existe una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público.

Bao et al. (2020) realizaron un trabajo de investigación donde mostraron que el 69.4% (102) de los participantes consideraron que la gestión administrativa era aceptable, el 23.1% (34) la calificaron como ineficaz y el 7.5% (11) como eficaz. En cuanto a la calidad de servicio, el 67.4% (99) la calificaron como buena, el 26.5% (39) como regular y el 6.1% (9) como muy buena. Al contrastar estos resultados, se obtuvo un valor de  $r=0.742$  y un valor  $p=0.000$ , lo cual indica una relación significativa. En conclusión, se encontró una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio percibida por los usuarios de una Escuela de Posgrado.

Phang (2020) desarrolló un trabajo de investigación cuyo propósito era identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para optimizar el servicio. Los resultados revelaron que los contribuyentes estaban satisfechos con el servicio de trámites, pero percibieron insatisfacción en el área de orientación y cabinas. En cuanto a las dimensiones evaluadas, se observó insatisfacción en la fiabilidad, mientras que los elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía fueron percibidos positivamente y generaron satisfacción.

Córdova (2019) tuvo como objetivo determinar la relación entre gobernabilidad y satisfacción del usuario. El estudio utilizó un diseño descriptivo

correlacional y contó con una muestra de 371 usuarios. Los resultados mostraron que el 43.1% de los usuarios consideraba que siempre se daba voz y rendición de cuentas, y solo el 7.8% afirmó que se daba ocasionalmente. Se concluyó que existe una influencia significativa y correlación positiva ( $r = 0.712^{**}$ ) entre gobernabilidad y satisfacción del usuario, indicando que, a mayor gobernabilidad, aumenta la satisfacción del usuario.

### 1.1.2 Locales

Huanca et al. (2021) tuvieron como objetivo determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. La muestra incluyó 13 gerentes municipales y 680 usuarios. Los resultados mostraron que el 76.92% de los municipios provinciales tenían un nivel incipiente de modernización, y el 50.6% de los usuarios consideraban que la calidad de atención era regular. No se encontró una correlación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. En conclusión, la modernización de la gestión pública no parece tener un impacto directo en la calidad de atención al usuario en este contexto específico.

Mamani (2020) realizó un trabajo de investigación donde se determinó la necesidad de capacitar al personal de las bibliotecas municipales para mejorar el servicio proporcionado y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de manera más efectiva. El universo de estudio comprendió a 4,143 beneficiarios, de los cuales se seleccionó una muestra de 30 encuestados mediante un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple. Se abordaron ambas variables en el análisis.

Coaquira (2022) realizó un trabajo de investigación relacionado el programa del Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios utilizando una escala de Likert de cinco opciones de respuesta. Mediante el análisis de los datos con técnicas de correlación de Spearman, se llegó a la conclusión de que el Programa del Vaso de Leche genera satisfacción entre los beneficiarios. La satisfacción de los beneficiarios es un factor determinante en la evaluación de la calidad del producto y la aceptabilidad del servicio brindado, lo que contribuye al éxito del programa.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1 Identificación del problema

El problema de la falta de excelencia en el servicio de atención al público a nivel internacional presenta diversos desafíos que impactan la satisfacción de los usuarios, las barreras lingüísticas y culturales dificultan la comunicación efectiva entre el personal de atención y los usuarios, generando malentendidos y una experiencia insatisfactoria. Además, la gestión de la demanda en instituciones internacionales puede verse desbordada debido a la gran cantidad de usuarios y sus diversas necesidades, lo que resulta en tiempos de espera prolongados y respuestas tardías, la falta de coordinación entre entidades internacionales también puede generar inconsistencias en el servicio, disminuyendo la satisfacción de los usuarios y su confianza en dichas organizaciones. Asimismo, la incorporación de tecnología y herramientas digitales plantea desafíos relacionados con la capacitación del personal y la accesibilidad para todos los usuarios. Por último, las expectativas cambiantes de los usuarios en un entorno globalizado requieren una adaptación constante por parte de las organizaciones internacionales (Huanca et al., 2021).

Abordar estos problemas de manera efectiva es fundamental para garantizar la calidad del servicio de atención al público a nivel internacional, fortalecer la satisfacción de los usuarios y promover la confianza, la colaboración y el desarrollo global (Mamani, 2020).

La falta de excelencia en el servicio de atención al público en las municipalidades provinciales de la zona norte de Puno es un problema que puede tener consecuencias negativas en la satisfacción de los usuarios, siendo fundamental abordar esta problemática mediante la identificación de las deficiencias y la implementación de estrategias efectivas. Mejorar la calidad del servicio no solo generará una mayor satisfacción de los usuarios, sino que también fortalecerá la confianza y la relación entre la administración municipal y la comunidad, contribuyendo así al desarrollo y bienestar de la zona norte del departamento de Puno (Choquehuanca, 2021).

En las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno, la atención al público es un aspecto fundamental para la prestación de servicios a la

comunidad. Sin embargo, existe una preocupación por la calidad de dicha atención y su impacto en el nivel de satisfacción de los usuarios. A pesar de los esfuerzos realizados, se desconoce si la excelencia en el servicio de atención al público se relaciona directamente con un mayor nivel de satisfacción por parte de los usuarios (Arriola, 2023).

El problema radica en la falta de evidencia empírica sobre la relación entre la calidad del servicio de atención al público y el nivel de satisfacción de los usuarios en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno. Esto dificulta la toma de decisiones informadas por parte de las autoridades municipales para mejorar la atención al público y optimizar la satisfacción de los usuarios (Phang, 2020).

En las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno, la calidad del servicio de atención al público es un aspecto crítico para la efectiva prestación de servicios a la comunidad. Sin embargo, se observa una brecha entre las expectativas de los usuarios y la realidad de la atención recibida, lo que puede generar un bajo nivel de satisfacción y afectar negativamente la relación entre los ciudadanos y las instituciones municipales.

Entre los problemas identificados se encuentran la falta de personal capacitado y con habilidades adecuadas para brindar una atención eficiente y cordial, la insuficiente disponibilidad de recursos y tecnologías necesarias para agilizar los trámites y consultas, así como la falta de un enfoque orientado al usuario y la ausencia de mecanismos efectivos para la medición y seguimiento de la satisfacción del usuario.

## **2.2 Enunciados del problema**

### **2.2.1 Problema general**

- ¿Cómo se relaciona la calidad en el servicio de atención al público con el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del Departamento de Puno durante el periodo 2023?

### **2.2.2 Problema específico**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la Capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la Confiabilidad con el nivel de

satisfacción al usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la Seguridad con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno?
- ¿Cómo mejorar la calidad para lograr una excelencia en el servicio de atención al usuario que garantice una completa satisfacción de los usuarios en las Municipalidades provinciales de la zona norte de la Región Puno?

### 2.3 Justificación

Justificación teórica importante, ya que la atención al público es un tema ampliamente estudiado en la literatura académica y se reconoce como un factor crucial en la calidad de servicio. Sin embargo, existe una falta de investigaciones específicas que analicen la relación entre la excelencia en el servicio de atención al público y el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno. Esta investigación contribuirá a llenar ese vacío teórico al proporcionar nuevos conocimientos sobre la importancia de la excelencia en el servicio de atención al público y su impacto en la satisfacción del usuario en este contexto específico.

La justificación práctica de esta investigación radica en su relevancia para las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno. Estas instituciones son responsables de brindar servicios a la comunidad y la calidad de la atención al público desempeña un papel fundamental en la percepción que los usuarios tienen de dichos servicios. Comprender la relación entre la excelencia en el servicio de atención al público y el nivel de satisfacción del usuario permitirá a las municipalidades identificar áreas de mejora y proponer medidas para brindar un servicio más eficiente y satisfactorio. Esto puede conducir a una mayor confianza y satisfacción por parte de los usuarios, así como a una mejora en la reputación y la imagen de las municipalidades.

Esta investigación tiene una relevancia social significativa. Las municipalidades provinciales desempeñan un papel esencial en la prestación de servicios públicos a la comunidad, y la calidad de la atención al público puede tener un impacto directo en la vida de los ciudadanos. Al comprender mejor la relación entre la excelencia en el servicio de atención al público y la satisfacción del usuario, se podrán implementar mejoras que

beneficien a la comunidad en general. Una atención al público eficiente y satisfactoria puede generar una mayor confianza en las instituciones, promover la participación ciudadana y contribuir a un mejor desarrollo local. Por lo tanto, esta investigación tiene el potencial de generar un impacto positivo en la sociedad y mejorar la calidad de vida de los usuarios de las municipalidades provinciales en la zona norte del departamento de Puno.

## **2.4 Objetivos**

### **2.4.1 Objetivo general**

- Determinar la relación entre la calidad en el servicio de atención al público con el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del Departamento de Puno durante el periodo 2023.

### **2.4.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la Capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno.
- Identificar la relación entre la Confiabilidad con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno.
- Determinar la relación entre la Seguridad con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno.
- Proponer lineamientos que promuevan una excelencia en el servicio de atención al usuario garantizando una completa satisfacción de los usuarios en las Municipalidades provinciales de la Región Puno.

## **2.5 Hipótesis**

### **2.5.1 Hipótesis general**

- Existe relación significativa entre la calidad en el servicio de atención al público con el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del Departamento de Puno durante el periodo 2023



### 2.5.2 Hipótesis específicas

- Existe relación directa entre la Capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno.
- Existe relación directa entre la Confiabilidad con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno.
- Existe relación directa entre la Seguridad con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Lugar de estudio

La zona de estudio de la investigación es la zona norte del departamento de Puno, Ubicado en las tierras altas del sureste del país, la región de Puno se asienta sobre la 332 meseta del Collao en las coordenadas  $13^{\circ}00'00''$  y  $17^{\circ}17'30''$  de latitud sur y  $71^{\circ}06'57''$  y  $68^{\circ}48'46''$  de longitud oeste, del meridiano de Greenwich, El departamento de Puno se encuentra en el sur de Perú y está dividido en trece (13) provincias, Carabaya, Sandia, Melgar, Azángaro, San Antonio de Putina, Lampa, San Román, Huancané, Moho, Puno, El Collao, Chucuito y Yunguyo. La importancia de la zona de estudio que abarca las municipalidades provinciales de Lampa y San Román radica en su valioso patrimonio cultural, sus recursos naturales, su actividad económica y su potencial para el desarrollo social. El conocimiento y la investigación centrados en esta área pueden contribuir al fortalecimiento de la identidad cultural, la conservación del medio ambiente, el desarrollo económico y la mejora de las condiciones de vida de la población local.

#### Figura 1

*Mapa del departamento de Puno con sus respectivas provincias*



*Nota.* Municipalidad Provincial de Puno.

### 3.2 Población

Conforme a la definición de Arias (2012), la población objetivo de un estudio engloba aquel conjunto de elementos, ya sea finito o infinito, que comparten características determinadas y sobre los que se pretende extender las conclusiones de una investigación.

Dicha población se delimita en función de la problemática abordada y los objetivos específicos del estudio. En el caso de la presente investigación, la población estudiada está constituida por los usuarios de las municipalidades provinciales de la zona norte de la región de Puno durante el año 2023.

**Tabla 1**

*Población zona norte*

N°	Municipalidad	Población
1	Municipalidad Provincial San Román	260 785
2	Municipalidad Provincial Azángaro	32 345
3	Municipalidad Provincial Melgar	26 329
4	Municipalidad Provincial Lampa	11 661
5	Municipalidad Provincial Putina	12 840
6	Municipalidad Provincial Huancané	18 527
7	Municipalidad Provincial Moho	10 100
8	Municipalidad Provincial Carabaya	14 695
9	Municipalidad Provincial Sandia	11 199

### 3.3 Muestra

Conforme a lo señalado por Arias (2012) cuando es impracticable cubrir la totalidad de la población accesible, se opta por seleccionar una muestra representativa. En este estudio, se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, enfocándonos en individuos registrados que acuden a la mesa de partes para trámites menores sin plazos fijos en las municipalidades provinciales de Lampa y San Román, situadas en la zona

norte de Puno. La elección de estas municipalidades fue por un criterio de conveniencia, considerando la accesibilidad y disponibilidad de los participantes. Es relevante destacar que muchos de estos usuarios, aunque residen principalmente en Lampa y San Román, también poseen viviendas o tienen vínculos significativos con las otras municipalidades de la región. Esto sugiere que, aunque la muestra proviene específicamente de dos municipalidades, indirectamente refleja las perspectivas de un grupo más amplio de usuarios de la región. Esta circunstancia añade valor a nuestra muestra, ya que Lampa y San Román son además las municipalidades con mayor movimiento y actividad, lo que implica que los patrones observados aquí podrían ser indicativos de tendencias más generales en la zona norte de Puno.

**Tabla 2**

*Tamaño de muestra*

Municipalidad	Ubicación	Nº de Usuarios
Municipalidad Provincial de Lampa	Zona norte - Lampa	300
Municipalidad Provincial de San Román	Zona norte- San Román	1500
<b>Total, usuarios</b>		1 800

*Nota.* Datos según Municipalidades.

Para poder determinar la muestra se utilizó la siguiente fórmula.

$$M = \frac{z^2 * (p * q)}{e^2 + \frac{z^2 * (p * q)}{N}}$$

- M = muestra
- Z = Nivel de Confianza 1.96
- E = Nivel de Error: 0,05
- P = Probabilidad de Éxito: 0.5
- Q = Probabilidad de Fracaso =0,5
- N = Total de Población = 1800

Reemplazando los datos se tiene:

$$M = \frac{(1.96)^2 * (0.5 * 0.5)}{(0.05)^2 + \frac{(1.96)^2 * (0.5 * 0.5)}{1800}} = 317 \text{ usuarios}$$

La muestra de 317 usuarios fue cuidadosamente seleccionada para reflejar la diversidad de características relevantes, como la edad, el género y el nivel educativo, asegurando así la obtención de resultados confiables y significativos.

### **3.4 Método de investigación**

#### **3.4.1 Diseño de muestreo**

El diseño de muestreo que se utilizó fue el mixto, es decir aquellas que implican la selección de casos utilizando tanto el muestreo probabilístico (aleatorio simple) como las estrategias de muestreo intencional.

#### **3.4.2 Enfoque de Investigación**

Se utilizó un enfoque cuantitativo basadas en análisis numéricos y estadísticos, este enfoque es apropiado, cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis. (Hernández et al. 2014, p. 6)

#### **3.4.3 Alcance de Investigación**

La presente investigación es de alcance correlacional. De acuerdo con Hernández (2014), que manifiesta que este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (p. 109).

#### **3.4.4 Diseño de investigación**

La investigación fue de diseño no experimental, que consiste en realizar una investigación sin manipular deliberadamente variables, es decir que se observaran los fenómenos en su ambiente natural para recolectar los datos. Así mismo es de tipo transversal, ya que se recolectó los datos en un solo momento y tiempo único. (Hernández et al. 2014).

##### **A. Aplicación de prueba estadística inferencial.**

De acuerdo a la normalidad de datos, el coeficiente de correlación de Spearman. Este coeficiente permitió identificar con precisión el grado

de relación entre las dos variables a través de un conjunto de datos y se determinó una relación positiva. Para ello se utilizó el software estadístico SPSS versión 26.

### 3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

**Tabla 3**

*Operacionalización de variables*

Objetivos Específicos	Variables	Indicadores
1. Determinar la capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno.	V1. Capacidad de Respuesta V2. Satisfacción del usuario	1. Rapidez en la atención 2. Calidad de comunicación 3. Canales de atención 4. Entendimiento al usuario 5. Entendimiento al usuario
2. Identificar la relación entre la confiabilidad con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno.	V1. Confiabilidad V2. Satisfacción al usuario	1. Profesionalismo 2. Cumplimiento de promesas 3. Gestión de reclamos 4. Cumplimiento de horarios 5. Presencia física del trabajador
3. Determinar la relación entre la seguridad con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno.	V1. Seguridad V2. Satisfacción al usuario	1. Actitud y capacidad 2. Cortesía 3. Infraestructura 4. Instalación física 5. Ergonomía.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Resultados

En este apartado, presentamos los resultados obtenidos de la investigación sobre La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la Zona Norte del Departamento de Puno, periodo 2023. Para ello, se utilizó la técnica de encuestas mediante un cuestionario para recopilar datos y medir las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Los resultados obtenidos nos permitieron determinar el índice o grado de relación existente entre las variables calidad de servicio de atención al público y satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la Zona Norte de Puno durante el año 2023.

Se muestran en tablas y figuras respecto a las variables calidad de servicio de atención al público y satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la Zona Norte de Puno durante el año 2023. Observando las dimensiones de cada variable.

Para llevar a cabo un examen exhaustivo de las variables relacionadas con la calidad de servicio de atención al público y la satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la Zona Norte del Departamento de Puno durante el año 2023, se optó por una metodología cuantitativa, específicamente la escala de valoración de Rensis Likert. El instrumento de medición diseñado para este fin incluyó un cuestionario detallado de 15 ítems. Estos ítems se organizaron en tres dimensiones distintas para cada variable de estudio, con el propósito de obtener una evaluación multifacética y profunda de los servicios brindados.

Para la variable de calidad de servicio de atención al público, se identificaron y desglosaron los 15 ítems en tres categorías clave que representan los pilares de la calidad del servicio: eficiencia, efectividad y empatía. Cada categoría fue cuidadosamente estructurada para capturar la esencia y el rendimiento de los servicios municipales desde diferentes ángulos, ofreciendo así una imagen holística del nivel de servicio.

En cuanto a la variable de satisfacción del usuario, se emplearon los mismos 15 ítems, redistribuidos en tres nuevas dimensiones, diseñadas para sondear la respuesta

emocional y la valoración subjetiva de los usuarios frente a la experiencia del servicio. Estas dimensiones buscaban explorar la satisfacción desde el ángulo de las expectativas cumplidas, la percepción del valor y la disposición a continuar utilizando y recomendar los servicios.

El enfoque de Likert es especialmente valioso por su capacidad para convertir juicios cualitativos en datos cuantitativos a través de una escala de valoración, generalmente de cinco puntos, que va desde el total desacuerdo hasta el acuerdo pleno. Esta técnica proporciona una medición precisa de las actitudes y percepciones, permitiendo un análisis estadístico riguroso de los datos recopilados.

La implementación de esta herramienta de investigación arrojó datos cuantitativos reveladores, que fueron analizados estadísticamente para discernir el nivel de calidad en la prestación de servicios y la satisfacción general de los usuarios con las municipalidades estudiadas. Los resultados obtenidos ofrecen perspectivas críticas y una comprensión detallada de la situación actual, los cuales son esenciales para la identificación de oportunidades de mejora, con el objetivo de potenciar la eficacia en la atención al público y elevar la satisfacción de los ciudadanos en estas entidades gubernamentales.

#### 4.1.1 Calidad de servicio de atención al público como la primera variable

##### A. Dimensión 01

**Tabla 4**

*¿Cree usted que la atención a los usuarios en la municipalidad es rápida?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	59	18,6	18,6	18,6
	En Desacuerdo	70	22,1	22,1	40,7
	Neutral	84	26,5	26,5	67,2
	De acuerdo	47	14,8	14,8	82,0

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo		57	18,0	18,0	100,0
Total		317	100,0	100,0	

En esta tabla, se muestra la distribución de respuestas de los encuestados respecto a la rapidez en la atención a los usuarios en la municipalidad. De los participantes, el 18,6% expresó estar totalmente en desacuerdo con la rapidez en la atención, mientras que el 22,1% se mostró en desacuerdo con este aspecto. Por otro lado, el 26.5% de los encuestados se ubicó en la categoría de neutral, sin tener una opinión clara al respecto. El 14,8% estuvo de acuerdo con la rapidez en la atención y el 18% se mostró totalmente de acuerdo, valorando positivamente este aspecto.

**Tabla 5**

*¿Cree usted que los trabajadores que atienden a los usuarios son claros y precisos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	62	19,6	19,6	19,6
	En Desacuerdo	55	17,4	17,4	36,9
	Neutral	100	31,5	31,5	68,5
	De acuerdo	50	15,8	15,8	84,2
	Totalmente de acuerdo	50	15,8	15,8	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

Esta tabla presenta las respuestas de los encuestados en relación a la claridad y precisión de los trabajadores que atienden a los usuarios. Un

19,6% de los participantes manifestó estar totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 17,4% se mostró en desacuerdo. Por su parte, el 31,5% de los encuestados se ubicó en la categoría de neutral, sin tener una opinión clara al respecto. El 15,8% estuvo de acuerdo con la claridad y precisión en la atención, y otro 15,8% se mostró totalmente de acuerdo, valorando positivamente este aspecto.

**Tabla 6**

*¿La municipalidad también mantiene comunicación con sus usuarios por medios digitales (internet)?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	59	18,6	18,6	18,6
	En Desacuerdo	75	23,7	23,7	42,3
	Neutral	77	24,3	24,3	66,6
	De acuerdo	55	17,4	17,4	83,9
	Totalmente de acuerdo	51	16,1	16,1	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se reflejan las respuestas de los encuestados sobre si la municipalidad mantiene comunicación con los usuarios a través de medios digitales (internet). Un 18,6% de los encuestados se mostró totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 23,7% se ubicó en la categoría de en desacuerdo. Por otro lado, el 24,3% de los participantes se ubicó en la categoría de neutral, sin tener una opinión clara al respecto. El 17,4% estuvo de acuerdo con la comunicación digital de la municipalidad, y el 16,1% se mostró totalmente de acuerdo, valorando positivamente este aspecto.

**Tabla 7**

*¿Cree usted que los trabajadores dan confianza al usuario y muestran buena disposición para atenderlo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	49	15,5	15,5	15,5
	En Desacuerdo	83	26,2	26,2	41,6
	Neutral	74	23,3	23,3	65,0
	De acuerdo	68	21,5	21,5	86,4
	Totalmente de acuerdo	43	13,6	13,6	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se presenta la distribución de respuestas de los encuestados respecto a si los trabajadores dan confianza al usuario y muestran buena disposición en la atención. Un 15,5% de los participantes manifestó estar totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 26,2% se mostró en desacuerdo. Por su parte, el 23,3% de los encuestados se ubicó en la categoría de neutral, sin tener una opinión clara al respecto. El 21,5% estuvo de acuerdo con la disposición y confianza de los trabajadores, y otro 13,6% se mostró totalmente de acuerdo, valorando positivamente este aspecto.

**Tabla 8**

*¿Cree usted que los trabajadores de atención al público comprenden las necesidades del usuario?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	61	19,2	19,2	19,2
	En Desacuerdo	74	23,3	23,3	42,6
	Neutral	79	24,9	24,9	67,5
	De acuerdo	47	14,8	14,8	82,3
	Totalmente de acuerdo	56	17,7	17,7	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se reflejan las respuestas de los encuestados sobre si los trabajadores de atención al público comprenden las necesidades del usuario. Un 19,2% de los encuestados se mostró totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 23,3% se ubicó en la categoría de en desacuerdo. Por otro lado, el 24,9% de los participantes se ubicó en la categoría de neutral, sin tener una opinión clara al respecto. El 14,8% estuvo de acuerdo con que los trabajadores comprenden las necesidades del usuario, y el 17,7% se mostró totalmente de acuerdo, valorando positivamente este aspecto.

## B. Dimensión 02

**Tabla 9**

*¿Cree usted que los trabajadores están en el puesto adecuado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	62	19,6	19,6	19,6
	En Desacuerdo	64	20,2	20,2	39,7
	Neutral	81	25,6	25,6	65,3
	De acuerdo	57	18,0	18,0	83,3
	Totalmente de acuerdo	53	16,7	16,7	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

Esta tabla presenta las respuestas de los encuestados en relación a si los trabajadores están en el puesto adecuado. Un 19,6% de los participantes manifestó estar totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 20,2% se mostró en desacuerdo. Por su parte, el 25,6% de los encuestados se ubicó en la categoría de neutral, sin tener una opinión clara al respecto. El 18% estuvo de acuerdo con que los trabajadores están en el puesto adecuado, y el 16,7% se mostró totalmente de acuerdo, valorando positivamente este aspecto.

**Tabla 10**

*¿Cree usted que las autoridades de la municipalidad están cumpliendo con sus promesas ofrecidas en campaña?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	67	21,1	21,1	21,1
	En Desacuerdo	74	23,3	23,3	44,5
	Neutral	64	20,2	20,2	64,7
	De acuerdo	58	18,3	18,3	83,0
	Totalmente de acuerdo	54	17,0	17,0	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se presenta la distribución de respuestas de los encuestados respecto a si las autoridades de la municipalidad están cumpliendo con sus promesas ofrecidas en campaña. Un 21,1% de los participantes manifestó estar totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 23,3% se mostró en desacuerdo. Por su parte, el 20,2% de los encuestados se ubicó en la categoría de neutral, sin tener una opinión clara al respecto. El 18,3% estuvo de acuerdo con que las autoridades cumplen sus promesas, y el 17% se mostró totalmente de acuerdo, valorando positivamente este aspecto.

**Tabla 11**

*¿Cree usted que los reclamos presentados por los usuarios están siendo atendidos oportunamente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	68	21,5	21,5	21,5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En Desacuerdo	70	22,1	22,1	43,5
Neutral	73	23,0	23,0	66,6
De acuerdo	61	19,2	19,2	85,8
Totalmente de acuerdo	45	14,2	14,2	100,0
Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se reflejan las respuestas de los encuestados sobre si los reclamos presentados por los usuarios están siendo atendidos oportunamente. Un 21,5% de los encuestados se mostró totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 22,1% se ubicó en la categoría de en desacuerdo. Por otro lado, el 23% de los participantes se ubicó en la categoría de neutral, sin tener una opinión clara al respecto. El 19,2% estuvo de acuerdo con que los reclamos son atendidos oportunamente, y el 14.2% se mostró totalmente de acuerdo, valorando positivamente este aspecto.

**Tabla 12**

*¿Cree usted que los trabajadores cumplen con el horario de atención?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	67	21,1	21,1	21,1
En Desacuerdo	73	23,0	23,0	44,2
Neutral	78	24,6	24,6	68,8
De acuerdo	59	18,6	18,6	87,4
Totalmente de acuerdo	40	12,6	12,6	100,0
Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se presenta la distribución de respuestas de los encuestados respecto a si los trabajadores cumplen con el horario de atención. Un 21,1% de los participantes manifestó estar totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 23% se mostró en desacuerdo. Por su parte, el 24,6% de los encuestados se ubicó en la categoría de neutral, sin tener una opinión clara al respecto. El 18,6% estuvo de acuerdo con que los trabajadores cumplen el horario de atención, y el 12,6% se mostró totalmente de acuerdo, valorando positivamente este aspecto.

**Tabla 13**

*¿Cree usted que los trabajadores están adecuadamente vestidos y aseados para la atención al público?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	60	18,9	18,9	18,9
	En Desacuerdo	86	27,1	27,1	46,1
	Neutral	74	23,3	23,3	69,4
	De acuerdo	48	15,1	15,1	84,5
	Totalmente de acuerdo	49	15,5	15,5	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se reflejan las respuestas de los encuestados sobre si los trabajadores están adecuadamente vestidos y aseados para la atención al público. Un 18,9% de los encuestados se mostró totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 27,1% se ubicó en la categoría de en desacuerdo. Por otro lado, el 23,3% de los participantes se ubicó en la categoría de neutral, sin tener una opinión clara al respecto. El 15,1% estuvo de acuerdo con la presentación del personal, y el 15.5% se mostró totalmente de acuerdo, valorando positivamente este aspecto.

### C. Dimensión 03

**Tabla 14**

*¿La actitud del trabajador le brinda seguridad para sus trámites?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	59	18,6	18,6	18,6
	En Desacuerdo	78	24,6	24,6	43,2
	Neutral	83	26,2	26,2	69,4
	De acuerdo	51	16,1	16,1	85,5
	Totalmente de acuerdo	46	14,5	14,5	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se muestra la distribución de respuestas de los encuestados respecto a la rapidez en la atención a los usuarios en la municipalidad. De los participantes, el 18,6% expresó estar totalmente en desacuerdo con la rapidez en la atención, mientras que el 22,1% se mostró en desacuerdo con este aspecto. Por otro lado, el 26,5% de los encuestados se ubicó en la categoría de neutral, sin tener una opinión clara al respecto. El 14,8% estuvo de acuerdo con la rapidez en la atención y el 18% se mostró totalmente de acuerdo, valorando positivamente este aspecto.

**Tabla 15**

*¿Cree usted que la cortesía es una característica en los trabajadores de la municipalidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	64	20,2	20,2	20,2
	En Desacuerdo	66	20,8	20,8	41,0

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	79	24,9	24,9	65,9
De acuerdo	56	17,7	17,7	83,6
Totalmente de acuerdo	52	16,4	16,4	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Esta tabla presenta las respuestas de los encuestados en relación a la claridad y precisión de los trabajadores que atienden a los usuarios. Un 19,6% de los participantes manifestó estar totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 17,4% se mostró en desacuerdo. Por su parte, el 31,5% de los encuestados se ubicó en la categoría de neutral, sin tener una opinión clara al respecto. El 15,8% estuvo de acuerdo con la claridad y precisión en la atención, y otro 15,8% se mostró totalmente de acuerdo, valorando positivamente este aspecto.

**Tabla 16**

*¿Cree usted que el local de la municipalidad brinda seguridad, sobre todo a las personas discapacitadas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	59	18,6	18,6	18,6
En Desacuerdo	72	22,7	22,7	41,3
Neutral	78	24,6	24,6	65,9
De acuerdo	54	17,0	17,0	83,0
Totalmente de acuerdo	54	17,0	17,0	100,0
Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se reflejan las respuestas de los encuestados sobre si la municipalidad mantiene comunicación con los usuarios a través de medios digitales (internet). Un 18,6% de los encuestados se mostró totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 23,7% se ubicó en la categoría de en desacuerdo. Por otro lado, el 24,3% de los participantes se ubicó en la categoría de neutral, sin tener una opinión clara al respecto. El 17,4% estuvo de acuerdo con la comunicación digital de la municipalidad, y el 16,1% se mostró totalmente de acuerdo, valorando positivamente este aspecto.

**Tabla 17**

*¿Cree usted que las áreas de atención al público están ubicadas adecuadamente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	58	18,3	18,3	18,3
	En Desacuerdo	78	24,6	24,6	42,9
	Neutral	74	23,3	23,3	66,2
	De acuerdo	63	19,9	19,9	86,1
	Totalmente de acuerdo	44	13,9	13,9	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se presenta la distribución de respuestas de los encuestados respecto a si los trabajadores dan confianza al usuario y muestran buena disposición en la atención. Un 15,5% de los participantes manifestó estar totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 26,2% se mostró en desacuerdo. Por su parte, el 23,3% de los encuestados se ubicó en la categoría de neutral, sin tener una opinión clara al respecto. El 21,5% estuvo de acuerdo con la disposición y confianza de

los trabajadores, y otro 13,6% se mostró totalmente de acuerdo, valorando positivamente este aspecto.

**Tabla 18**

*¿Cree usted que las áreas de atención al público están diseñadas adecuadamente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	63	19,9	19,9	19,9
	En Desacuerdo	75	23,7	23,7	43,5
	Neutral	82	25,9	25,9	69,4
	De acuerdo	53	16,7	16,7	86,1
	Totalmente de acuerdo	44	13,9	13,9	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se reflejan las respuestas de los encuestados sobre si los trabajadores de atención al público comprenden las necesidades del usuario. Un 19,2% de los encuestados se mostró totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 23,3% se ubicó en la categoría de en desacuerdo. Por otro lado, el 24,9% de los participantes se ubicó en la categoría de neutral, sin tener una opinión clara al respecto. El 14,8% estuvo de acuerdo con que los trabajadores comprenden las necesidades del usuario, y el 17,7% se mostró totalmente de acuerdo, valorando positivamente este aspecto.

#### 4.1.2 Satisfacción del usuario como segunda variable

##### A. Dimensión 01

**Tabla 19**

*¿Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	69	21,8	21,8	21,8
	En Desacuerdo	74	23,3	23,3	45,1
	Neutral	80	25,2	25,2	70,3
	De acuerdo	47	14,8	14,8	85,2
	Totalmente de acuerdo	47	14,8	14,8	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se observa que un 21,8% de los usuarios están totalmente en desacuerdo con el tiempo de espera para ser atendidos, mientras que un 23,3% se encuentra en desacuerdo y un 25,2% tiene una opinión neutral. Por otro lado, un 14,8% está de acuerdo y otro 14,8% está totalmente de acuerdo con el tiempo de espera. Estos resultados indican que una parte significativa de los usuarios no está satisfecha con el tiempo que deben esperar para recibir atención en la municipalidad.

**Tabla 20**

*¿Usted está satisfecho con el trato que recibe en la municipalidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	74	23,3	23,3	23,3
	En Desacuerdo	66	20,8	20,8	44,2
	Neutral	69	21,8	21,8	65,9
	De acuerdo	58	18,3	18,3	84,2
	Totalmente de acuerdo	50	15,8	15,8	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se aprecia que el 23,3% de los usuarios están totalmente en desacuerdo con el trato que reciben en la municipalidad, mientras que un 20,8% está en desacuerdo y un 21,8% tiene una opinión neutral. Por otro lado, un 18,3% está de acuerdo y un 15,8% está totalmente de acuerdo con el trato recibido. Los resultados muestran que una parte significativa de los usuarios no está satisfecha con el trato que se les brinda en la municipalidad.

**Tabla 21**

*¿Cree usted que las opiniones y las quejas que presentan los usuarios son escuchados sin preferencia y discriminación?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	67	21,1	21,1	21,1
	En Desacuerdo	83	26,2	26,2	47,3
	Neutral	75	23,7	23,7	71,0
	De acuerdo	46	14,5	14,5	85,5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	46	14,5	14,5	100,0
Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se evidencia que el 21,1% de los usuarios están totalmente en desacuerdo con que las opiniones y quejas de los usuarios sean escuchadas sin preferencia y discriminación. Además, un 26,2% está en desacuerdo y un 23,7% tiene una opinión neutral al respecto. Por otro lado, un 14,5% está de acuerdo y otro 14,5% está totalmente de acuerdo con que sus opiniones y quejas son escuchadas sin preferencias. Estos resultados indican que una parte considerable de los usuarios percibe que sus opiniones y quejas no son escuchadas de manera imparcial.

**Tabla 22**

*¿Le incomoda la impuntualidad en los horarios de atención?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	67	21,1	21,1	21,1
En Desacuerdo	69	21,8	21,8	42,9
Neutral	74	23,3	23,3	66,2
De acuerdo	63	19,9	19,9	86,1
Totalmente de acuerdo	44	13,9	13,9	100,0
Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se observa que un 21,1% de los usuarios están totalmente en desacuerdo con la impuntualidad en los horarios de atención. Además, un 21,8% está en desacuerdo y un 23,3% tiene una opinión neutral al respecto. Por otro lado, un 19,9% está de acuerdo y un 13,9% está totalmente de acuerdo con que les incomoda la impuntualidad

en los horarios. Estos resultados indican que una parte considerable de los usuarios se ve afectada por la impuntualidad en la atención municipal.

**Tabla 23**

*¿Cree usted que el usuario se da cuenta de la forma de administración de la municipalidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	65	20,5	20,5	20,5
	En Desacuerdo	88	27,8	27,8	48,3
	Neutral	80	25,2	25,2	73,5
	De acuerdo	49	15,5	15,5	89,0
	Totalmente de acuerdo	35	11,0	11,0	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se aprecia que el 20,5% de los usuarios están totalmente en desacuerdo con que el usuario se dé cuenta de la forma de administración de la municipalidad. Además, un 27,8% está en desacuerdo y un 25,2% tiene una opinión neutral al respecto. Por otro lado, un 15,5% está de acuerdo y un 11,0% está totalmente de acuerdo con que el usuario se da cuenta de la forma de administración. Los resultados indican que una parte significativa de los usuarios no percibe claramente la forma en que se administra la municipalidad.

## B. Dimensión 02

**Tabla 24**

*¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad tienen la paciencia y capacidad de orientar en los tramites que realiza?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	66	20,8	20,8	20,8
	En Desacuerdo	72	22,7	22,7	43,5
	Neutral	80	25,2	25,2	68,8
	De acuerdo	43	13,6	13,6	82,3
	Totalmente de acuerdo	56	17,7	17,7	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se evidencia que el 20,8% de los usuarios están totalmente en desacuerdo con que los trabajadores de la municipalidad tengan paciencia y capacidad para orientar en los trámites que realizan. Además, un 22,7% está en desacuerdo y un 25,2% tiene una opinión neutral al respecto. Por otro lado, un 13,6% está de acuerdo y un 17,7% está totalmente de acuerdo con que los trabajadores tienen paciencia y capacidad para orientar. Estos resultados sugieren que una parte considerable de los usuarios no percibe que los trabajadores estén lo suficientemente capacitados para brindar orientación en los trámites.

**Tabla 25**

*¿Cree usted que todos los usuarios son tratados con la cordialidad y amabilidad adecuada?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	73	23,0	23,0	23,0
	En Desacuerdo	72	22,7	22,7	45,7
	Neutral	69	21,8	21,8	67,5
	De acuerdo	42	13,2	13,2	80,8
	Totalmente de acuerdo	61	19,2	19,2	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se observa que un 23,0% de los usuarios están totalmente en desacuerdo con que todos los usuarios sean tratados con cordialidad y amabilidad adecuada. Además, un 22,7% está en desacuerdo y un 21,8% tiene una opinión neutral al respecto. Por otro lado, un 13,2% está de acuerdo y un 19,2% está totalmente de acuerdo con que los usuarios son tratados con cordialidad y amabilidad. Estos resultados indican que una parte significativa de los usuarios no percibe que todos sean tratados de manera amable y cortés en la municipalidad.

**Tabla 26**

*¿Los problemas que se presentan son solucionados satisfactoriamente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	60	18,9	18,9	18,9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En Desacuerdo	73	23,0	23,0	42,0
Neutral	79	24,9	24,9	66,9
De acuerdo	57	18,0	18,0	84,9
Totalmente de acuerdo	48	15,1	15,1	100,0
Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se aprecia que el 18,9% de los usuarios están totalmente en desacuerdo con que los problemas que se presentan sean solucionados satisfactoriamente. Además, un 23,0% está en desacuerdo y un 24,9% tiene una opinión neutral al respecto. Por otro lado, un 18,0% está de acuerdo y un 15,1% está totalmente de acuerdo con que los problemas son solucionados satisfactoriamente. Los resultados sugieren que una parte considerable de los usuarios no está satisfecha con la resolución de los problemas en la municipalidad.

**Tabla 27**

*¿Crees usted que existe una comunicación eficaz entre la municipalidad y el usuario?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	70	22,1	22,1	22,1
	En Desacuerdo	65	20,5	20,5	42,6
	Neutral	67	21,1	21,1	63,7
	De acuerdo	53	16,7	16,7	80,4
	Totalmente de acuerdo	62	19,6	19,6	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se evidencia que el 22,1% de los usuarios están totalmente en desacuerdo con que exista una comunicación eficaz entre la municipalidad y el usuario. Además, un 20,5% está en desacuerdo y un

21,1% tiene una opinión neutral al respecto. Por otro lado, un 16,7% está de acuerdo y un 19,6% está totalmente de acuerdo con que existe una comunicación eficaz. Estos resultados indican que una parte significativa de los usuarios no percibe que la comunicación con la municipalidad sea eficaz.

**Tabla 28**

*¿Le molesta a usted que algunos pedidos demoren por ser tramitados por varias oficinas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	77	24,3	24,3	24,3
	En Desacuerdo	68	21,5	21,5	45,7
	Neutral	70	22,1	22,1	67,8
	De acuerdo	64	20,2	20,2	88,0
	Totalmente de acuerdo	38	12,0	12,0	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se observa que un 24,3% de los usuarios están totalmente en desacuerdo con que algunos pedidos demoren por ser tramitados por varias oficinas. Además, un 21,5% está en desacuerdo y un 22,1% tiene una opinión neutral al respecto. Por otro lado, un 20,2% está de acuerdo y un 13,9% está totalmente de acuerdo con que les moleste que los pedidos demoren por tramitarse en varias oficinas. Estos resultados indican que una parte considerable de los usuarios se ve afectada por la demora en el trámite de sus pedidos.

### C. Dimensión 03

**Tabla 29**

*¿Recibe usted el trato que espera en la municipalidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	58	18,3	18,3	18,3
	En Desacuerdo	75	23,7	23,7	42,0
	Neutral	76	24,0	24,0	65,9
	De acuerdo	60	18,9	18,9	84,9
	Totalmente de acuerdo	48	15,1	15,1	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se aprecia que el 18,3% de los usuarios están totalmente en desacuerdo con que reciben el trato que esperan en la municipalidad. Además, un 23,7% está en desacuerdo y un 24,0% tiene una opinión neutral al respecto. Por otro lado, un 18,9% está de acuerdo y un 15,1% está totalmente de acuerdo con que reciben el trato esperado. Estos resultados sugieren que una parte considerable de los usuarios no está satisfecha con el trato que reciben en la municipalidad.

**Tabla 30**

*¿Ha observado que los malos tratos en el pasado ahora han sido cambiados por tratos cordiales?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	62	19,6	19,6	19,6
	En Desacuerdo	85	26,8	26,8	46,4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	69	21,8	21,8	68,1
De acuerdo	51	16,1	16,1	84,2
Totalmente de acuerdo	50	15,8	15,8	100,0
Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se evidencia que el 19,6% de los usuarios están totalmente en desacuerdo con que los malos tratos en el pasado hayan sido cambiados por tratos cordiales. Además, un 26,8% está en desacuerdo y un 21,8% tiene una opinión neutral al respecto. Por otro lado, un 16,1% está de acuerdo y un 15,8% está totalmente de acuerdo con que han notado un cambio hacia tratos cordiales. Estos resultados sugieren que una parte considerable de los usuarios no percibe una mejora en los tratos recibidos en comparación con el pasado.

**Tabla 31**

*¿Se siente frustrado o mal cuando no se solucionan sus pedidos como usted lo espera?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	58	18,3	18,3	18,3
	En Desacuerdo	64	20,2	20,2	38,5
	Neutral	87	27,4	27,4	65,9
	De acuerdo	58	18,3	18,3	84,2
	Totalmente de acuerdo	50	15,8	15,8	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se observa que un 18,3% de los usuarios están totalmente en desacuerdo con que se sienten frustrados o mal cuando no se solucionan sus pedidos como esperan. Además, un 20,2% está en desacuerdo y un 27,4% tiene una opinión neutral al respecto. Por otro lado, un 18,3% está de acuerdo y un 15,8% está totalmente de acuerdo con que se sienten frustrados o mal ante la falta de solución de sus pedidos. Estos resultados indican que una parte significativa de los usuarios experimenta frustración cuando sus pedidos no son resueltos como esperan.

**Tabla 32**

*¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad tienen en cuenta las recomendaciones de los usuarios para mejorar la atención?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	65	20,5	20,5	20,5
	En Desacuerdo	65	20,5	20,5	41,0
	Neutral	74	23,3	23,3	64,4
	De acuerdo	58	18,3	18,3	82,6
	Totalmente de acuerdo	55	17,4	17,4	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se aprecia que el 20,5% de los usuarios están totalmente en desacuerdo con que los trabajadores de la municipalidad tomen en cuenta las recomendaciones para mejorar la atención. Además, un 20,5% está en desacuerdo y un 23,3% tiene una opinión neutral al respecto. Por otro lado, un 18,3% está de acuerdo y un 17,4% está totalmente de acuerdo con que las recomendaciones son tenidas en cuenta. Estos resultados sugieren que una parte considerable de los usuarios no percibe que sus recomendaciones sean consideradas para mejorar la atención.

**Tabla 33**

*¿Alguna vez ha sentido que el servicio que recibió fue mejor de lo que esperaba?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	61	19,2	19,2	19,2
	En Desacuerdo	78	24,6	24,6	43,8
	Neutral	67	21,1	21,1	65,0
	De acuerdo	58	18,3	18,3	83,3
	Totalmente de acuerdo	53	16,7	16,7	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

En esta tabla, se evidencia que el 19,2% de los usuarios están totalmente en desacuerdo con que el servicio recibido haya sido mejor de lo que esperaban. Además, un 24,6% está en desacuerdo y un 21,1% tiene una opinión neutral al respecto. Por otro lado, un 18,3% está de acuerdo y un 16,7% está totalmente de acuerdo con que el servicio superó sus expectativas. Estos resultados indican que una parte considerable de los usuarios no siente que el servicio recibido haya sido mejor de lo que esperaban.

#### **4.1.3 Propuesta**

Propuesta para Promover una Excelencia en el Servicio de Atención al Usuario en las Municipalidades Provinciales de la Zona Norte del Departamento de Puno

##### **A. Introducción**

El servicio de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del Departamento de Puno es un factor determinante para asegurar la transparencia y la satisfacción ciudadana con la gestión pública. En este sentido, es fundamental implementar políticas que mejoren la calidad del servicio y promuevan una atención al

usuario eficiente, cordial y orientada a sus necesidades. Esta propuesta tiene como objetivo diseñar un conjunto de acciones basadas en teorías relacionadas, normativas y mejores prácticas para garantizar una completa satisfacción de los usuarios y una excelencia en el servicio en estas instituciones públicas.

## **B. Teorías Relacionadas**

La teoría de la satisfacción del cliente, la gestión de la calidad y la participación ciudadana son fundamentales para orientar esta propuesta. Al considerar la satisfacción del usuario como un resultado directo de la calidad del servicio, se busca asegurar que la gestión municipal esté centrada en el ciudadano y se ajuste a sus necesidades y expectativas. La gestión de la calidad proporciona una base sólida para establecer estándares, procesos de mejora continua y una cultura organizacional enfocada en brindar un servicio excepcional. Además, la participación ciudadana garantiza que los ciudadanos tengan voz en la toma de decisiones y en la formulación de políticas, lo que fortalecerá la legitimidad de la gestión pública.

## **C. Normativas**

La implementación de esta propuesta se sustenta en diversas normativas, como la Ley de Acceso a la Información Pública, que promueve la transparencia y el acceso a la información para los ciudadanos. Asimismo, la adopción de normas ISO 9001 permite establecer sistemas de gestión de calidad que mejoren la eficiencia y efectividad de los procesos internos. La Ley de Participación Ciudadana es esencial para garantizar la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y en la evaluación de la gestión municipal.

## **D. Propuesta final**

### **D.1 Capacitación y Desarrollo del Personal**

Implementar programas de capacitación enfocados en mejorar las habilidades de atención al público del personal de las municipalidades. Se

fomentará una actitud positiva, empatía, cortesía y habilidades de resolución de conflictos para abordar eficazmente las inquietudes de los usuarios.

## **D.2 Implementación de Sistemas de Atención al Usuario**

Establecer sistemas de atención al usuario para registrar y dar seguimiento a los reclamos y sugerencias. Esto permitirá una atención más ágil y proactiva hacia la mejora continua.

## **D.3 Evaluación de la Calidad del Servicio**

Realizar evaluaciones periódicas de la calidad del servicio mediante encuestas de satisfacción y mediciones de indicadores clave. Los resultados serán utilizados para identificar áreas de mejora y establecer metas para elevar constantemente la calidad del servicio.

## **E. Diseño y Mejora de las Áreas de Atención al Público**

Revisar y mejorar el diseño de las áreas de atención al público para garantizar una distribución eficiente y accesible para personas discapacitadas.

### **E.1 Comunicación Efectiva**

Establecer canales de comunicación claros y efectivos para proporcionar información oportuna sobre servicios y procedimientos, y para recoger opiniones y sugerencias de los usuarios.

### **E.2 Gestión de Tiempo de Espera**

Implementar estrategias para reducir el tiempo de espera en la atención, optimizando procesos y asignando personal adecuadamente.

### **E.3 Reconocimiento al Buen Desempeño**

Establecer programas de reconocimiento para el personal que brinde un servicio excepcional, incentivando una actitud orientada a la satisfacción del cliente.

#### **E.4 Uso de Tecnología**

Adoptar tecnologías modernas para facilitar la atención al usuario, como sistemas de citas en línea y plataformas de atención virtual.

#### **E.5 Monitoreo y Evaluación Continua**

Establecer un sistema de monitoreo constante para medir el impacto de las políticas implementadas y realizar ajustes según sea necesario para mantener una mejora continua.

#### **E.6 Promoción de la Participación Ciudadana**

Fomentar la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones, escuchando sus necesidades y opiniones para adaptar servicios y políticas a sus demandas.

La implementación de esta propuesta requerirá el compromiso y la colaboración de todas las partes involucradas, incluidos los trabajadores, las autoridades municipales y los ciudadanos. Con la aplicación de estas políticas, las municipalidades provinciales de la zona norte del Departamento de Puno podrán elevar la calidad de su servicio de atención al usuario, promoviendo así una gestión pública eficiente, transparente y orientada al bienestar de la comunidad.

### **4.1.4 Contrastación de hipótesis**

#### **A. Prueba de normalidad**

Para una muestra de 317 observaciones, la prueba adecuada para verificar si los datos siguen una distribución normal es la prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S). Esta prueba es una prueba de significancia estadística para contrastar si una muestra proviene de una distribución específica, como la distribución normal en este caso.

La prueba de Kolmogorov-Smirnov se puede aplicar directamente a los datos sin necesidad de realizar modificaciones o manipulaciones en los mismos. Es una técnica confiable y ampliamente utilizada para evaluar la normalidad de los datos sin distorsionar la muestra original.

Para llevar a cabo la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se plantean las hipótesis de la siguiente manera:

- $H_0$ : La distribución de la variable de estudio no difiere de la distribución normal.
- $H_a$ : La distribución de la variable de estudio difiere de la distribución normal.

Luego, se calcula la estadística de prueba y el valor p asociado. Si el valor p resultante es mayor que el nivel de significancia (comúnmente 0.05), se acepta la hipótesis nula, lo que indica que los datos siguen una distribución normal. Si el valor p es menor que el nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los datos no siguen una distribución normal.

En resumen, para una muestra de 317 observaciones, se puede utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar si la variable de estudio sigue una distribución normal sin alterar la muestra original.

**Tabla 34**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio de atención al público	0,381	317	0,000	0,710	317	0,000
Satisfacción del usuario	0,391	317	0,000	0,698	317	0,000

*Nota.* Corrección de significación de Lilliefors.

Para cada variable, se muestra el valor del estadístico de la prueba y el valor de significancia (Sig.). Es importante notar que el tamaño muestral para ambas variables es de 317 observaciones (gl representa los grados de libertad en la prueba).

La interpretación de estos resultados es la siguiente:

### A.1 Calidad de servicio de atención al público

Prueba de Kolmogorov-Smirnov: El valor del estadístico de prueba es 0,381, y el valor de significancia es 0,000. Esto indica que el valor p es menor que 0,05 (nivel de significancia comúnmente utilizado), lo que significa que se rechaza la hipótesis nula de que la distribución sigue una distribución normal. Por lo tanto, la variable Calidad de servicio de atención al público no sigue una distribución normal.

Prueba de Shapiro-Wilk: El valor del estadístico de prueba es 0,710, y el valor de significancia es 0.000. De manera similar, el valor p es menor que 0,05 por lo que también se rechaza la hipótesis nula de normalidad para esta prueba.

### A.2 Satisfacción del usuario

Prueba de Kolmogorov-Smirnov: El valor del estadístico de prueba es 0,391, y el valor de significancia es 0.000. Nuevamente, el valor p es menor que 0,05 lo que indica que la variable Satisfacción del usuario no sigue una distribución normal.

Prueba de Shapiro-Wilk: El valor del estadístico de prueba es 0,698, y el valor de significancia es 0,000. Se rechaza la hipótesis nula de normalidad para esta prueba también.

## B. Hipótesis específica 1

Existe relación directa entre la Capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno.

**Tabla 35**

*Correlaciones de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario*

			Capacidad de respuesta	de Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	0,256**

		Capacidad respuesta	de Satisfacción del usuario
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	317	317
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,256**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	317	317

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

La hipótesis específica 1 plantea que existe una relación directa entre la Capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno.

Para interpretar los resultados de las correlaciones presentados en la tabla, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, que es una medida estadística que evalúa la relación entre dos variables ordinales o no paramétricas. En este caso, las variables evaluadas son la Capacidad de respuesta y la Satisfacción del usuario.

El valor del coeficiente de correlación de Spearman para la relación entre Capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario es de 0,256 lo cual indica una correlación positiva. Además, el valor de significancia bilateral (Sig.) es de 0,000, que es menor que el nivel de significancia de 0,01, lo que significa que la correlación es estadísticamente significativa.

Los resultados muestran que existe una correlación positiva entre la Capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno. Esto sugiere que cuando las municipalidades responden de manera efectiva y oportuna a las necesidades y solicitudes de los usuarios, la satisfacción de los usuarios tiende a aumentar. Por lo tanto, es importante que las municipalidades prioricen y mejoren su capacidad de respuesta para garantizar la satisfacción y el bienestar de los ciudadanos que utilizan sus servicios.

### C. Hipótesis específica 2

Existe relación directa entre la Confiabilidad con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno.

**Tabla 36**

*Correlaciones confiabilidad y satisfacción del usuario*

			Confiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,276**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	317	317
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,276**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	317	317

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

La hipótesis específica 2 plantea que existe una relación directa entre la Confiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno.

Al analizar los resultados de las correlaciones presentados en la tabla, nuevamente se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar la relación entre las variables Confiabilidad y Satisfacción del usuario.

El valor del coeficiente de correlación de Spearman para la relación entre Confiabilidad y Satisfacción del usuario es de 0,276, lo cual indica una correlación positiva. Además, el valor de significancia bilateral (Sig.) es de 0,000, que es menor que el nivel de significancia de 0,01, lo que significa que la correlación es estadísticamente significativa.

Los resultados muestran que existe una correlación positiva entre la Confiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno. Esto sugiere

que cuando las municipalidades demuestran confiabilidad en sus servicios y procesos, y los usuarios perciben que pueden confiar en la institución, su nivel de satisfacción tiende a aumentar. Por lo tanto, es crucial que las municipalidades trabajen en fortalecer la confianza de los ciudadanos al brindar servicios confiables y consistentes para mejorar su satisfacción y percepción positiva hacia la institución.

#### D. Hipótesis específica 3

Existe relación directa entre la Seguridad con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno.

**Tabla 37**

*Correlaciones de seguridad y satisfacción del usuario*

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,249**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	317	317
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,249**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	317	317

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

La hipótesis específica 3 plantea que existe una relación directa entre la Seguridad y el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno.

Según los resultados presentados en la tabla, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para analizar la relación entre las variables Seguridad y Satisfacción del usuario.

El valor del coeficiente de correlación de Spearman para la relación entre Seguridad y Satisfacción del usuario es de 0,249, lo que indica una correlación positiva. Además, el valor de significancia bilateral (Sig.) es de 0,000, que es menor que el nivel de significancia de 0,01, lo

que significa que la correlación es estadísticamente significativa.

Los resultados muestran que existe una correlación positiva entre la variable Seguridad y el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno. Esto sugiere que cuando los usuarios perciben que las municipalidades brindan un ambiente seguro y confiable en sus servicios y procesos, su nivel de satisfacción tiende a ser mayor. Por lo tanto, es esencial que las municipalidades implementen medidas que mejoren la percepción de seguridad de los ciudadanos y generen confianza en la institución para aumentar la satisfacción de los usuarios.

### E. Hipótesis general

**Tabla 38**

*Correlaciones calidad de servicio de atención al público y satisfacción del usuario*

			Calidad de servicio de atención al público	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio de atención al público	Coefficiente de correlación	1,000	0,366**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	317	317
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,366**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	317	317

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

En la tabla de correlaciones proporcionada, se presentan los resultados del análisis de correlación de Spearman entre la calidad de servicio de atención al público y la satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación de Spearman es una medida estadística que indica el grado y la dirección de la relación entre dos variables.

En este caso, los resultados muestran que existe una correlación directa entre la calidad de servicio de atención al público y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0,366. El valor de significancia para la correlación entre y calidad de servicio de atención al

público y satisfacción del usuario es de 0,000, lo que significa que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Esto indica que es muy poco probable que la relación observada entre ambas variables sea resultado del azar, proporcionando confianza en la validez de la correlación encontrada.

**Interpretación:** Un coeficiente de correlación de 0,366\*\* sugiere que existe una relación positiva entre la calidad de servicio proporcionada por la institución pública y la satisfacción del usuario. Es decir, a medida que la calidad del servicio de atención al público mejora, la satisfacción de los usuarios también tiende a aumentar. Sin embargo, cabe destacar que la correlación no implica causalidad; es decir, no se puede afirmar que una mayor calidad de servicio siempre cause una mayor satisfacción del usuario, ya que otros factores podrían estar influyendo en esta relación.

## 4.2 Discusiones

Respecto al primer objetivo específico, los resultados mostraron una correlación positiva (coeficiente de correlación Spearman = 0,256) entre la Capacidad de respuesta y la Satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte de Puno. Además, el valor de significancia (Sig.) fue menor que 0,05, lo que indica que esta relación no es resultado del azar y es estadísticamente significativa. Los resultados demuestran que cuando las municipalidades brindan respuestas efectivas y oportunas a las necesidades y solicitudes de los usuarios, estos muestran mayor satisfacción con los servicios proporcionados.

Estos resultados coinciden con Reyes y Veliz (2021) quienes destacan la importancia de factores como la actitud positiva, la **respuesta rápida** y el trato personalizado para lograr una mayor satisfacción del cliente. También resaltan la relevancia de satisfacer las expectativas de los clientes en términos de **tiempos de espera** y **respuesta a quejas y reclamos**. Estos hallazgos sugieren que las interacciones directas con el personal y la capacidad de resolver problemas de manera efectiva son cruciales para mejorar la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Por otro lado, los resultados encontrados por Arriola (2023), indican que las dimensiones de fiabilidad, **capacidad de respuesta**, se muestran como factores clave que puede tener un impacto positivo en la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

No coincidiendo con Rivasplata (2021), aunque no se encontró una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de cobranzas, se observó que algunas dimensiones están relacionadas con la satisfacción del usuario. Esto sugiere que ciertos aspectos específicos pueden influir en la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un contexto particular. La puntualidad en el horario de atención y la adecuada presentación personal también influyen en la satisfacción del usuario. La impuntualidad y una imagen descuidada pueden afectar negativamente la percepción del servicio recibido.

Respecto al segundo objetivo específico, los resultados mostraron una correlación positiva (coeficiente de correlación Spearman = 0,276) entre la Confiabilidad con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno. Además, el valor de significancia (Sig.) fue menor que 0,05, lo que indica que esta relación es estadísticamente significativa. Los resultados respaldan la existencia de una relación directa y positiva entre la Confiabilidad de los servicios proporcionados por las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno y el nivel de satisfacción del usuario. Cuando los usuarios perciben que las municipalidades son confiables en sus servicios y procesos, su satisfacción tiende a ser mayor.

Coincidiendo con Gancino (2020) quien menciona que la insatisfacción con los servicios públicos a menudo surge de expectativas incumplidas y la falta de accesibilidad e información adecuada. La alta frecuencia de quejas de los ciudadanos subraya la importancia de abordar y resolver sus preocupaciones de manera **eficaz** para mejorar su satisfacción. Factores clave incluyen la actitud positiva y la buena imagen del personal de la municipalidad, junto con respuestas rápidas y un trato personalizado, todos ellos vinculados con una percepción positiva de la calidad del servicio y una experiencia del usuario mejorada.

Coincidiendo con Carire (2023) quien menciona que la confiabilidad en las municipalidades se relaciona estrechamente con la gobernabilidad democrática, el desarrollo organizacional, la atención oportuna de reclamos, la pronta resolución de problemas y la comunicación eficaz, todos factores que influyen en la satisfacción del usuario. Una gestión democrática y efectiva en las instituciones públicas genera confianza entre los usuarios, quienes valoran la participación en la toma de decisiones y la óptima administración de recursos. La atención rápida y eficiente de sus necesidades y reclamos

fortalece esa confianza, contribuyendo a una mayor satisfacción. Además, una comunicación clara y efectiva entre la municipalidad y los usuarios es esencial para evitar malentendidos y garantizar una comprensión mutua, lo que en última instancia promueve la confiabilidad en el servicio municipal y mejora la experiencia del usuario

Respecto al tercer objetivo específico, los resultados mostraron una correlación positiva (coeficiente de correlación Spearman = 0,249) entre la Seguridad con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno. Además, el valor de significancia (Sig.) fue menor que 0,05, lo que indica que esta relación es estadísticamente significativa. Los resultados respaldan la existencia de una relación directa y positiva entre la Seguridad percibida en los servicios y procesos de las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno y el nivel de satisfacción del usuario. Cuando los usuarios sienten que las municipalidades brindan un ambiente seguro y confiable, su nivel de satisfacción tiende a ser mayor.

Coincidiendo con Gaddi (2022) respecto a la seguridad en las municipalidades está intrínsecamente relacionada con el nivel de satisfacción de los usuarios, como se evidencia en el porcentaje de participantes que percibieron la calidad del servicio como regular o mala en la Municipalidad de Tabaconas - San Ignacio. La alta correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios subraya la necesidad de mejorar la calidad del servicio como un medio para aumentar la satisfacción y, por lo tanto, fortalecer la confianza en la municipalidad. Para lograrlo, es fundamental practicar una escucha activa de las opiniones y quejas de los usuarios, garantizando que no haya preferencias ni discriminación en este proceso, lo que contribuirá a un ambiente más seguro y acogedor. Asimismo, considerar las recomendaciones de los usuarios en la toma de decisiones y acciones municipales se convierte en un componente esencial para brindar un servicio más seguro y satisfactorio.

También se coincide con Chiscul (2022) quien menciona que la relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chiclayo resalta la importancia de enfocarse en mejorar la calidad del servicio como un medio para aumentar la satisfacción de los ciudadanos. La recomendación de implementar sistemas para agilizar el seguimiento y atención de expedientes se presenta como una estrategia concreta para lograr esta mejora. Es esencial reconocer que el tiempo de espera para ser atendido desempeña un papel fundamental en

la satisfacción del usuario; un período de espera prolongado puede generar insatisfacción, mientras que una gestión eficiente en este aspecto puede mejorar significativamente la percepción del servicio y, por ende, fortalecer la **seguridad** y la confianza en la municipalidad.

Respecto al objetivo general los resultados muestran una relación directa entre la Calidad de servicio de atención al público y la Satisfacción del usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno. El análisis de correlación de Spearman para la variable calidad de servicio de atención al público y la satisfacción del usuario mostró una correlación positiva significativa (coeficiente de correlación = 0,366) entre ambas variables. Además, el valor de significancia (Sig.) fue menor que 0,05, lo que indica que esta correlación es estadísticamente significativa. Los resultados respaldan la existencia de una relación directa y positiva entre la Calidad de servicio de atención al público en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno y el nivel de satisfacción del usuario. Cuando las municipalidades mejoran la calidad de sus servicios y atención al público, los usuarios muestran una mayor satisfacción con los servicios proporcionados.

Coincidiendo con Pérez (2021) quien enfoca su análisis en la gestión pública y su relación con la satisfacción del usuario. Al destacar los aspectos determinantes que afectan al servicio, el estudio pone de relieve la importancia de una gestión eficiente y organizada para brindar un servicio de **calidad**. Además, resalta la relevancia de la percepción de los usuarios en la evaluación de la calidad del servicio. Esto sugiere que la satisfacción del usuario está influenciada por la forma en que la institución pública organiza y dirige sus servicios. La **satisfacción del usuario** está influenciada por la percepción de la calidad del servicio en distintas dimensiones, como la fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, seguridad y empatía. Todas estas dimensiones, en mayor o menor medida, muestran una relación positiva con la satisfacción del usuario.

Coincidiendo con Valderrama (2021) quien menciona que es importante destacar la relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. La conclusión de que la calidad del servicio actual tiende a ser deficiente y que los usuarios que realizan trámites experimentan insatisfacción subraya la necesidad imperante de

implementar mejoras en el servicio para incrementar la satisfacción del usuario. En este sentido, el diseño y la ubicación adecuados de las áreas de atención al público emergen como aspectos cruciales que pueden contribuir significativamente a mejorar la experiencia del usuario. Un ambiente apropiado y bien organizado no solo facilita el acceso a los servicios, sino que también aumenta la comodidad durante todo el proceso de atención, influyendo positivamente en la percepción de la calidad del servicio y en la satisfacción general de los usuarios.

No llegando al mismo resultado de Ibarra (2021) quien menciona la alta correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario sugiere que un buen trato y una atención satisfactoria son fundamentales para mejorar la satisfacción del usuario. Asimismo, la alta correlación en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta también destaca la importancia de estos aspectos para la satisfacción del usuario. La cortesía y amabilidad del personal de la municipalidad son características que impactan favorablemente en la satisfacción del usuario, ya que una atención cordial y amable contribuye significativamente a generar una percepción positiva del servicio.

Por lo que podemos mencionar que la calidad del servicio brindado por las municipalidades y la satisfacción del usuario están estrechamente relacionadas. La actitud positiva y personalizada del personal, la pronta atención de reclamos, la puntualidad, la cortesía y la escucha activa son elementos clave para generar una experiencia satisfactoria para los usuarios. Un enfoque en mejorar estas áreas puede contribuir significativamente a una mayor satisfacción del público en las municipalidades. A continuación, podemos discutir cómo estos hallazgos pueden ser aplicados para mejorar la gestión y atención en las municipalidades, así como identificar posibles áreas de mejora y recomendaciones para futuras investigaciones.

## CONCLUSIONES

- PRIMERA:** En relación al **objetivo general**, los hallazgos revelan que existe una correlación directa entre la Calidad de servicio de atención al público y la Satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0,366. Esto subraya la importancia crítica de enfocar los esfuerzos en mejorar la calidad del servicio en estas instituciones gubernamentales, ya que esto no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también contribuye a una mayor satisfacción de los ciudadanos.
- SEGUNDA:** En relación al **primer objetivo**, los resultados indican una correlación directa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación de 0,256. Esto muestra claramente que cuando las municipalidades responden de manera rápida, clara, eficiente a las necesidades y solicitudes de los usuarios, se traduce en un mayor grado de satisfacción por parte de estos.
- TERCERA:** En relación al **segundo objetivo**, los resultados muestran un coeficiente de correlación de Spearman para la relación entre Confiabilidad y Satisfacción del usuario de 0,276, ello evidencia que existe una relación directa positiva entre estas dos variables. Esto demuestra que cuando las municipalidades cuentan con trabajadores idóneos demuestran confiabilidad en sus servicios y procesos, y los usuarios perciben que pueden confiar en la institución, su nivel de satisfacción tiende a aumentar.
- CUARTA:** En relación al **tercer objetivo**, los resultados revelan que existe una relación directa positiva entre la seguridad y Satisfacción del usuario es de 0,249, estos hallazgos apuntan claramente a que la percepción de un ambiente seguro y confiable en las instalaciones y procesos de atención tiene un impacto directo en el aumento de la satisfacción de los usuarios.
- QUINTA:** En cuanto al **cuarto objetivo**, es de promover la excelencia en el servicio de atención al usuario y garantizar la completa satisfacción en las municipalidades provinciales de la Región Puno, proponemos un conjunto integral de acciones. Estas incluyen la implementación de programas de capacitación y desarrollo del personal, con un enfoque en la mejora de las



habilidades de atención al público, actitudes y empatía del personal, la creación de sistemas de atención al usuario eficientes para el registro y resolución de reclamos y sugerencias, así como la realización de evaluaciones periódicas de la calidad del servicio. También abogamos por la mejora en el diseño de las áreas de atención al público, la promoción activa de la participación ciudadana y la incorporación de tecnología adecuada. Además, destacamos la importancia de un monitoreo y evaluación continuos para asegurar una mejora constante en la satisfacción de los usuarios y fortalecer la relación entre la gestión municipal y la comunidad que atienden.

## RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** En base al objetivo general se recomienda a las municipalidades provinciales, prioricen y mantengan un enfoque constante en la mejora continua de la calidad del servicio de atención al público. Esto incluye la implementación de estrategias concretas para fortalecer la capacitación y el desarrollo del personal que interactúa directamente con los ciudadanos, garantizando así una atención eficiente, cordial y empática.
- SEGUNDA:** En base a la capacidad de respuesta, se recomienda a las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno, implementen programas de capacitación y desarrollo continuo de mejora, específicamente diseñados para mejorar las habilidades de atención al público. Así mismo realizar seguimientos de manera periódica para asegurar que el personal esté al tanto de las mejores prácticas en servicio al cliente, es imperativo que las municipalidades enfoquen sus esfuerzos en mejorar la transparencia, la responsabilidad y la calidad en la prestación de servicios, generando así una mayor confianza en la gestión pública, no está demás recomendar el uso correcto del TUPA, porque ello permite agilizar los diversos trámites que los usuarios realizan.
- TERCERA:** En base a la confiabilidad, se recomienda la implementación de sistemas confiables de atención al usuario que permitan el registro y seguimiento eficiente de reclamos, quejas y sugerencias. Estos sistemas deben contar con protocolos claros para la resolución de problemas y asegurar que cada solicitud sea atendida de manera oportuna y efectiva. Además, se debe aprovechar la tecnología para facilitar la interacción con los usuarios, mediante la implementación de sistemas de citas en línea y canales de atención virtual.
- CUARTA:** En base a la seguridad, se recomienda fomentar actitud positiva en el personal de atención al público, para asegurar un buen trato en la atención al usuario, es esencial que las municipalidades se comprometan a garantizar tanto la seguridad física de los usuarios como la protección de sus datos, además de preservar la confidencialidad en el manejo de sus trámites y solicitudes. Se recomienda realizar evaluaciones periódicas de

la calidad del servicio a través de encuestas de satisfacción y mediciones de indicadores clave de desempeño. Estos resultados deben ser analizados detalladamente para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. Los datos obtenidos de estas evaluaciones deben compartirse con el personal y las autoridades para fomentar una cultura de mejora continua en la prestación de servicios.

**QUINTA:** Se recomienda que, para fortalecer aún más la satisfacción de los usuarios, es fundamental promover y facilitar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones de las municipalidades. Esto puede lograrse mediante la realización de audiencias públicas, la apertura de espacios para recibir sugerencias y quejas de manera presencial o virtual, y el establecimiento de mecanismos que permitan a los usuarios contribuir con ideas para mejorar la calidad del servicio. La inclusión de la opinión ciudadana en la planificación y toma de decisiones ayudará a que los servicios municipales estén más alineados con las necesidades y expectativas de la comunidad que atienden.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguiar, N., Meira, D., y Raquel, S. (2015). Study on the efficacy of the Portuguese cooperative taxation. *REVESCO Revista de Estudios Cooperativos*, 121(February), 7–32. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5599933>
- Anderson, E., Fornell, C., y Lehmann, D. (1994). *Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden*. 1–5.
- Arango, R. N. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Pensamiento y Gestión*, 32, 83–114.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fuayAN=82498147&lang=es&site=ehost-live>
- Araujo, L. A., y Lopez, C. A. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364–6382. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3879](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3879)
- Armstrong, G., y Kotler, P. (2013). Fundamentos de marketing. In PEARSON (Ed.), *Entelequia: revista interdisciplinaria* (Decimoprim, Vol. 4, Issue 3).
- Arriola, A. (2023). *Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de lima metropolitana, 2022*. (Universidad San Ignacio del Oyola). <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/17ce997f-edfb-4047-8d44-99cc72e099d9>
- Arteaga, H., Recalde, I., y Luna, J. (2015). Estrategia didáctica: una competencia en la formación laboral. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (Colombia)*, 11(1), 73–94. <https://www.redalyc.org/pdf/1341/134144226005.pdf>
- Bao, C. L., Marcelo, M. L., Gutierrez, M. B., Bardales, R. V., Corcino, F. E., y Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Barragán, C. H., García-Martínez, J. J., y Medina-Heredia, N. V. (2021). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *RECAI Revista de*

*Estudios En Contaduría, Administración e Informática*, 11, 1.  
<https://doi.org/10.36677/recai.v11i30.16822>

- Caamal, I., Jeronimo Ascencio, F., y Pat Fernandez, verna G. (2021). *Seminario Internacional de Economía y Desarrollo Problemas del Crecimiento Económico en América Latina y el Caribe. December 2022.*  
[https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Zarazua-Rodriguez/publication/366701304\\_Análisis\\_de\\_la\\_Localización\\_Geográfica\\_De\\_Las\\_Industrias\\_De\\_La\\_Construcción\\_y\\_Energia\\_En\\_México\\_2014/links/63af2713097c7832ca79a267/Analisis-De-La-Localización-Geográfica-De-Las-Industrias-De-La-Construcción-Y-Energia-En-México-2014.pdf#page=222](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Zarazua-Rodriguez/publication/366701304_Análisis_de_la_Localización_Geográfica_De_Las_Industrias_De_La_Construcción_y_Energia_En_México_2014/links/63af2713097c7832ca79a267/Analisis-De-La-Localización-Geográfica-De-Las-Industrias-De-La-Construcción-Y-Energia-En-México-2014.pdf#page=222)
- Carire, M. (2023). *Gestión municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022.* (Tesis de Maestría). [Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Cerquin, M. L., y Gálvez, F. I. (2020). *Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota -Cajamarca 2019.* (Tesis Maestría) [Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello].  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1476>
- Chiscul, S. Y. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Chiclayo.* (Tesis de Maestría) [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96569>
- Choquehuanca, E. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021.* (Tesis de Maestría). [Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84246>
- Coaquira, J. G. (2022). *Revista de Investigación en Gestión y Finanzas. 1*, 0–5.  
<http://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/RIGF/article/view/547/423>
- Contreras, F. G., Henríquez, N. A., y Rejas, L. P. (2019). Service quality measurement: The case of the guarantee court from the city of Puerto Montt - Chile. *Ingeniare*, 27(4), 668–681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Córdova, K. (2019). *Gobernabilidad y Satisfacción del Usuario en la Empresa Municipal*

- de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018* (Tesis de Maestría) [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32111>
- Crosby, P. B. (1979). *La Teoría Gerencial y a las prácticas de la gestión de la calidad*. 1–2. <https://sceptgu.eco.catedras.unc.edu.ar/unidad-1/evolucion/philip-b-crosby/>
- Farias, C. (2020). *Calidad de los Servicios y Satisfacción del contribuyente en el Municipio Distrital de Castilla, Piura – 2022*. (Tesis de Maestría) [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109242>
- Gaddi, S. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario – municipalidad distrital Tabaconas, 2019*. (Tesis de Maestría) [Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4764>
- Gancino, M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. (Tesis de Maestría) [Universidad Técnica de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07>
- Gryna, F. M., Chua, R. C., y Defeo, J. A. (2007). *Método Juran. Análisis y planteamiento de la calidad* (J. Institute (ed.); Quinta edi).
- Guillén, P., y Torres, C. (2023). *Control social preventivo y su influencia en la gestión pública de una institución gubernamental*. 6252(4), 18–20.
- Huanca, J. O., Morales, Christian Antony; Zela-Pacori, C. E., Talavera, I. X., y Talavera, Z. (2021). Modernization of public management and quality of customer service in the provincial municipalities of the Puno región. *Polo Del Conocimiento*, 6(modernización), 447–448. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159>
- Ibarra, L. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, 2021*. (Tesis de Maestría). [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71300>
- Jímenez, M., Ortega, M., Cruz, G., Cruz, M., Quintero, M., Mendoza, E., Antúnez-

- DelaRosa, M., Solís-Pérez, M., y Hernández-Treviño, M. (2003). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*, 11(2), 58–65. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>
- Loarch, R. F., Maras, P., Ruiz, R. O., y Verschaffel, L. (2020). *Rendimiento Académico según Distintos Niveles de Funcionalidad Ejecutiva y de Estrés Infantil Percibido*. 25(2), 77–86. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/197941/suarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lopez, A. D. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 28–35. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- López, Y., Pérez-Villalobos, M. V., Cobo-Rendón, R. C., y Díaz-Mujica, A. E. (2020). Apoyo social, sexo y área del conocimiento en el rendimiento académico autopercibido de estudiantes universitarios chilenos. *Formacion Universitaria*, 13(3), 11–18. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000300011>
- Mamani, K. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020*. <http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/handle/UNAJ/220>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34, 181–209. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Monge, M., Cevallos, T., García, R., y Monge, G. (2019). Calidad del servicio de alojamiento y percepción del cliente mediante el modelo Servqual, en establecimientos de la Ciudad de Puyo. *Ciencia Digital*, 3(4), 263–287. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i4.1440>
- Mora, C. E. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146–162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Mosquera, D., Patiño-Toro, O. N., Sánchez-Díez, D. M., Agudelo-Cardona, J. F., Ospina-Mazo, D. M., y Bermúdez-Bedoya, J. F. (2019). Factores asociados a la calidad

- en el servicio en Centros de Acondicionamiento Físico a partir del modelo SERVQUAL. *Revista CEA*, 5(9), 13–32. <https://doi.org/10.22430/24223182.1253>
- Mwiya, B., Bwalya, J., Siachinji, B., Sikombe, S., Chanda, H., y Chawala, M. (2017). Higher Education Quality and Student Satisfaction Nexus: Evidence from Zambia. *Creative Education*, 08(07), 1044–1068. <https://doi.org/10.4236/ce.2017.87076>
- Ojeda, M., y Lozada, L. (2000). Deming: la revolución de la calidad y las herramientas de la estadística. *La Ciencia y El Hombre*, 13(1), 11. [https://www.uv.mx/personal/mojeda/files/2012/04/Deming\\_LaRevoluciondelacalidad.pdf](https://www.uv.mx/personal/mojeda/files/2012/04/Deming_LaRevoluciondelacalidad.pdf)
- Pérez, C. (2021). *La gestión pública de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado y la calidad del servicio*. (Tesis de Maestría) [Universidad Técnica de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32644>
- Phang, C. (2020). *Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una institución pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020*. (Tesis de Maestría) [Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3027>
- Pine, B. J., y Gilmore, J. H. (1998). The experience economy: Past, present and future. *Handbook on the Experience Economy*, October, 21–44. <https://doi.org/10.4337/9781781004227.00007>
- Puente, R. (2017). *Del mercadeo de servicios a la gerencia de servicios*. September.
- Ramón, M. D. R., Erazo-Álvarez, J. C., Narváez-Zurita, C. I., y Matovelle-Romo, M. M. (2019). Gestión del capital intelectual en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja aplicando el modelo Servqual. *Visionario Digital*, 3(2.2), 284–308. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.644>
- Reyes, L., y Veliz, M. (2021). Quality of the service and its relationship with customer satisfaction in the public company of drinking water of the Jipijapa canton. *Polo Del Conocimiento*, 6(4), 570–591. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>

- Rivasplata, Z. (2021). *Calidad de atención y su relación satisfacción en usuarios del área cobranzas de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – 2020*. (Tesis de Maestría) [Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55777>
- Rodríguez, S., Rodríguez, A., Tejera, M., y Davila, D. (2005). Satisfacción del consumidor: modelos explicativos. *Universidad de Las Palmas de Gran Canaria*, 24. [http://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005 - Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n del consumidor...pdf](http://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005-Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n%20del%20consumidor...pdf)
- Sanguesa, M., Dueñas, M., y Ilzarbe, L. (2019). *Teoría y práctica de la calidad 2da edición revisada y actualizada* (Liberdigital (ed.); Segunda ed).
- Santos, A. R., Mondo, T. S., y Iara Pereira Da Costa, J. (2011). Calidad Percibida por los Huepedes despues de una falla en el servicio: Un estudio sobre la reparación del servicio en el segmento de hospedaje. *Estudios y Perspectivas En Turismo Volumen*, 20(1), 110–126.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fuay&AN=82498147&lang=es&site=ehost-live>
- Serrano, A. M., y López, C. (2007). Modelos De Gestión De La Calidad De Servicio: Revisión Y Propuesta De Integración Con La Estrategia Empresarial. *Dialnet-Uniroja*, 2(1988), 6–6.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2480844>
- Valderrama, J. (2021). *La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de Cajamarca-2018*.  
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4491>
- Zeithaml, A. V. A., Bitner, M. J., y Gremler, D. D. (2006). *Services marketing : integrating customer focus across the firm*.
- Zeithaml, V. A., y Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm. 3rd Edition, Irwin McGraw-Hill, New York*. 07(05), 281–290.  
<https://doi.org/10.4236/jis.2016.75023>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno durante el periodo 2023

Formulación del problema	Objetivo de investigación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>¿Cómo se relaciona la calidad en el servicio de atención al público con el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del Departamento de Puno durante el periodo 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad en el servicio de atención al público con el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del Departamento de Puno durante el periodo 2023.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad en el servicio de atención al público con el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del Departamento de Puno durante el periodo 2023.</p>	<p><b>Variable 1:</b> la calidad en el servicio de atención al público.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Confiability</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapidez en la atención</li> <li>- Canales de comunicación</li> <li>- Calidad de atención</li> <li>- Entendimiento al usuario</li> <li>- Profesionalidad</li> <li>- Cumplimiento de promesas</li> <li>- Gestión de reclamos</li> <li>- Cumplimiento de horarios</li> <li>- Apariencia física del trabajador</li> </ul>	<p><b>ALCANCE DE INVESTIGACION</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Básica</p> <p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Deductivo Hipotético</p> <p><b>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>1 800</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>317</p> <p><b>TÉCNICA</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS</b></p> <p>Cuestionario</p> <p>Preguntas para mediar variable</p> <p>1</p> <p>Preguntas para mediar variable</p> <p>2</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre la Capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre la Confiability con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre la Seguridad con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno?</p> <p>4. ¿Cómo mejorar la calidad para lograr una excelencia en el servicio de atención al usuario que garantice una completa satisfacción de los usuarios en las Municipalidades provinciales de la zona norte de la Región Puno?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar la relación entre la Capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno.</p> <p>2. Identificar la relación entre la Confiability con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno.</p> <p>3. Determinar la relación entre la Seguridad con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno.</p> <p>4. Proponer lineamientos que promuevan una excelencia en el servicio de atención al usuario garantizando una completa satisfacción de los usuarios en las Municipalidades provinciales de la Región Puno.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>1. Existe relación directa entre la Capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno.</p> <p>2. Existe relación directa entre la Confiability con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno.</p> <p>3. Existe relación directa entre la Seguridad con el nivel de satisfacción al usuario en las municipalidades de la zona norte del departamento de Puno.</p>	<p><b>Variable 2:</b> Satisfacción del usuario</p>	<p>Rendimiento Percibido</p> <p>Calidad Técnica</p> <p>Expectativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cortesía</li> <li>- Infraestructura</li> <li>- Instalación física</li> <li>- Ergonomía</li> <li>- Tiempo de espera.</li> <li>- Trato que recibe.</li> <li>- Opiniones y las quejas.</li> <li>- Impuntualidad.</li> <li>- Forma de administración.</li> <li>- Paciencia y capacidad.</li> <li>- Cordialidad y amabilidad</li> <li>- Solucionados satisfactoriamente</li> <li>- Comunicación eficaz.</li> <li>- Tramites</li> <li>- Espera</li> <li>- Malos tratos.</li> <li>- Solucionan.</li> <li>- Recomendaciones.</li> <li>- Sensación o perspectiva.</li> </ul>	<p><b>PRUEBA ESTADÍSTICA</b></p> <p>Pearson o Spearman / de acuerdo a la normalidad de datos</p>

## Anexo 2. Cuestionario

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE

#### Calidad de Servicio (X) y Satisfacción del Usuario (Y)

(Hizo, 2022)

#### A. PRESENTACIÓN

El presente Cuestionario es parte de una investigación Académica que tiene por finalidad conocer su opinión respecto a la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la **Municipalidad Provincial de San Román**, siendo estas de gran importancia para mi investigación, por lo que agradezco de antemano que responda a las preguntas con mucha sinceridad, sus respuestas son confidenciales y anónimas.

#### B. INSTRUCCIONES

Este cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad. Leer pausadamente cada uno de los siguientes enunciados e indique su apreciación sobre Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en las municipalidades en mención líneas arriba. Marque su respuesta con una equis (X) en la parte derecha de cada pregunta; según se detalla en el siguiente cuadro.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalmente en	En Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de

#### VARIABLE X: CALIDAD DE SERVICIO

ÍTEM	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que la atención a los usuarios en la municipalidad es rápida?					
2	¿Cree usted que los trabajadores que atienden a los usuarios son claros y precisos?					
3	¿La municipalidad también mantiene comunicación con sus usuarios por medios digitales (internet)?					
4	¿Cree usted que los trabajadores dan confianza al usuario y muestran buena disposición para atenderlo?					
5	¿Cree usted que los trabajadores de atención al público comprenden las necesidades del usuario?					

ÍTEM	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
6	¿Cree usted que los trabajadores están en el puesto adecuado?					
7	¿Cree usted que las autoridades de la municipalidad están cumpliendo con sus promesas ofrecidas en campaña?					
8	¿Cree usted que los reclamos presentados por los usuarios están siendo atendidos oportunamente?					
9	¿Cree usted que los trabajadores cumplen con el horario de atención?					
10	¿Cree usted que los trabajadores están adecuadamente vestidos y aseados para la atención al público?					
ÍTEM	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
11	¿La actitud del trabajador le brinda seguridad para sus					
12	¿Cree usted que la cortesía es una característica en los trabajadores de la municipalidad?					
13	¿Cree usted que el local de la municipalidad brinda seguridad, sobre todo a las personas discapacitadas?					
14	¿Cree usted que las áreas de atención al público están ubicadas adecuadamente?					
15	¿Cree usted que las áreas de atención al público están diseñadas adecuadamente?					

#### VARIABLE Y: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ÍTEM	RENDIMIENTO PERCIBIDO	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?					
2	¿Usted está satisfecho con el trato que recibe en la municipalidad?					
3	¿Cree usted que las opiniones y las quejas que presentan los usuarios son escuchados sin preferencia y discriminación?					
4	¿Le incomoda la impuntualidad en los horarios de atención?					
5	¿Cree usted que el usuario se da cuenta de la forma de administración de la municipalidad?					
ÍTEM	CALIDAD TECNICA	1	2	3	4	5
6	¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad tienen la paciencia y capacidad de orientar en los tramites que realiza?					
7	¿Cree usted que todos los usuarios son tratados con la cordialidad y amabilidad adecuada?					

8	¿Los problemas que se presentan son solucionados satisfactoriamente?					
9	¿Crees usted que existe una comunicación eficaz entre la municipalidad y el usuario?					
10	¿Le molesta a usted que algunos pedidos demoren por ser tramitados por varias oficinas?					
<b>ÍTEM</b>	<b>EXPECTATIVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Recibe usted el trato que espera en la municipalidad?					
12	¿Ha observado que los malos tratos en el pasado ahora han sido cambiados por tratos cordiales?					
13	¿Se siente frustrado o mal cuando no se solucionan sus pedidos como usted lo espera?					
14	¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad tienen en cuenta las recomendaciones de los usuarios para mejorar?					
15	¿Alguna vez ha sentido que el servicio que recibió fue mejor de lo que esperaba?					

### Anexo 3. Resultados representados en figuras

Figura 2. ¿Cree usted que la atención a los usuarios en la municipalidad es rápida?

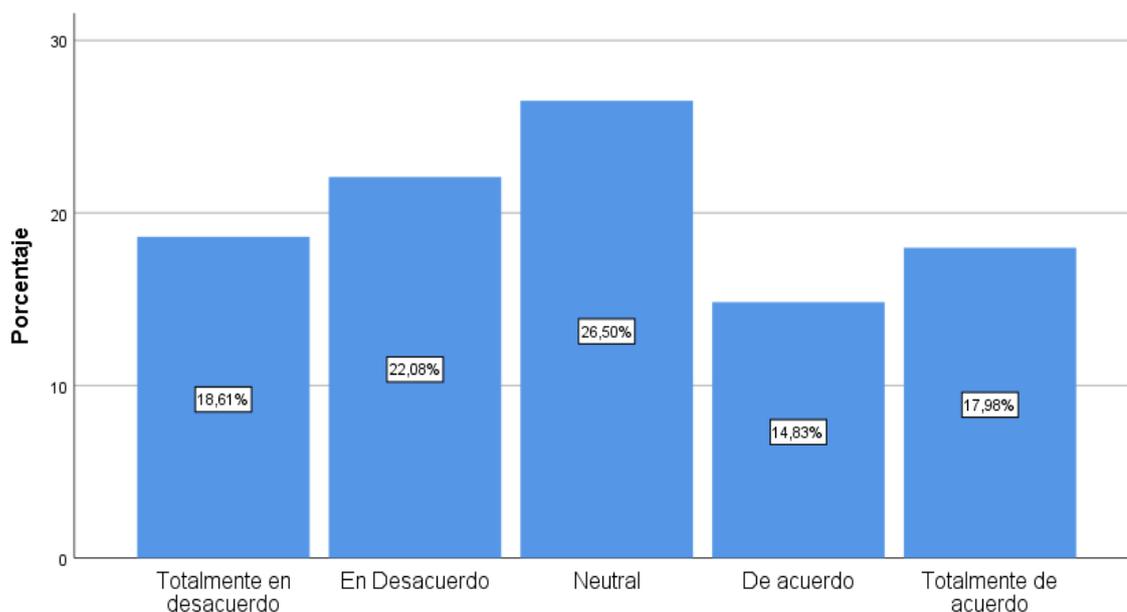


Figura 3. ¿Cree usted que los trabajadores que atienden a los usuarios son claros y precisos?

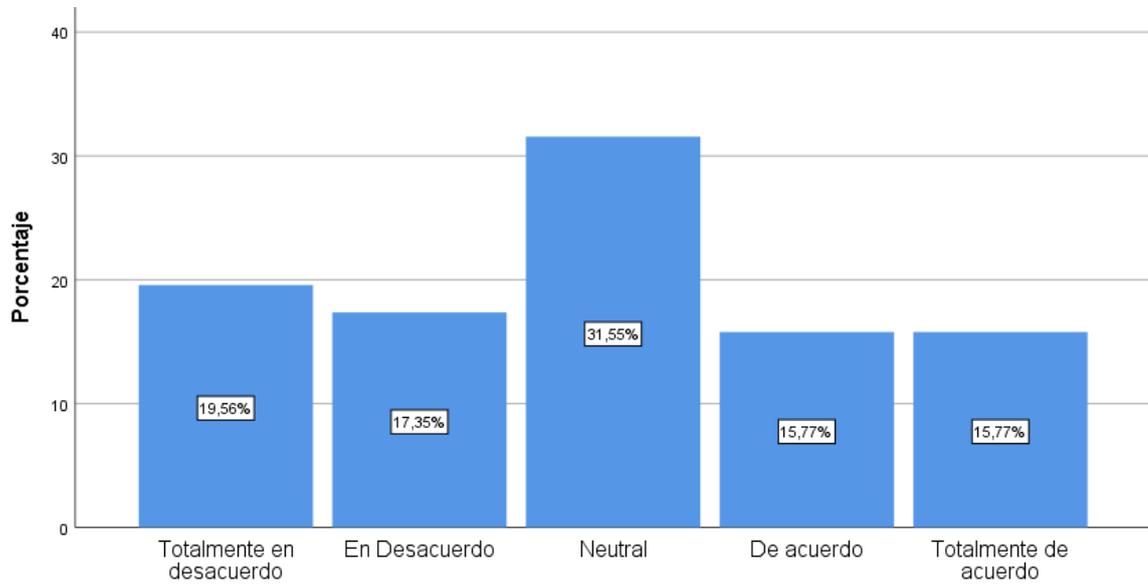


Figura 4. La municipalidad y la comunicación por medios digitales (internet)

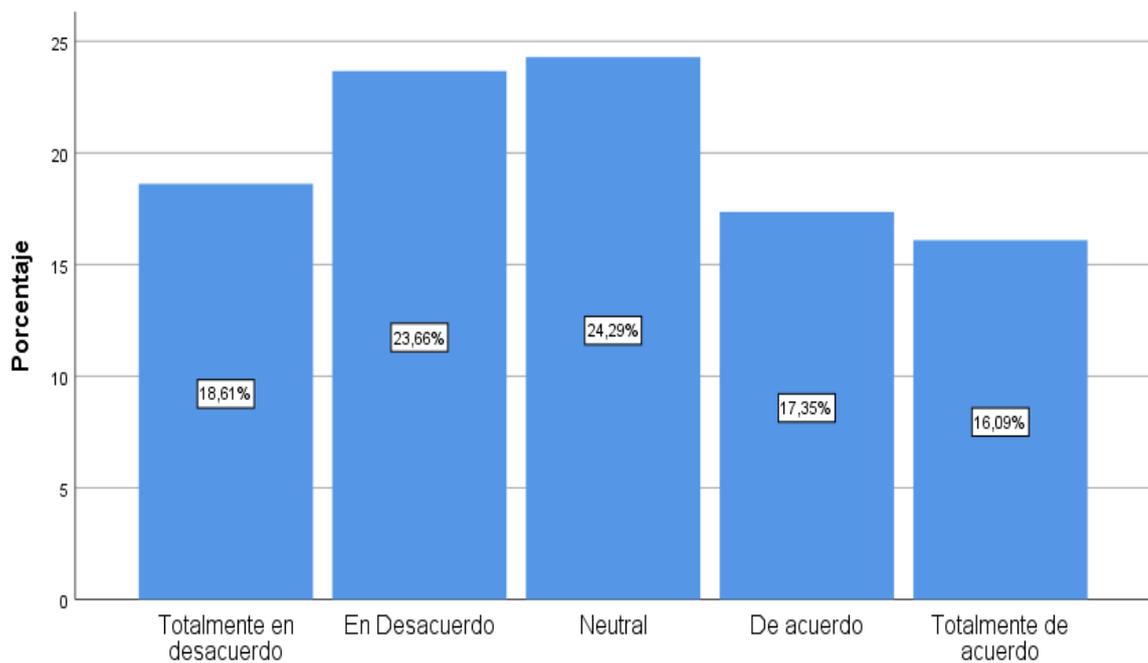


Figura 5. Confianza al usuario y disposición para atención.

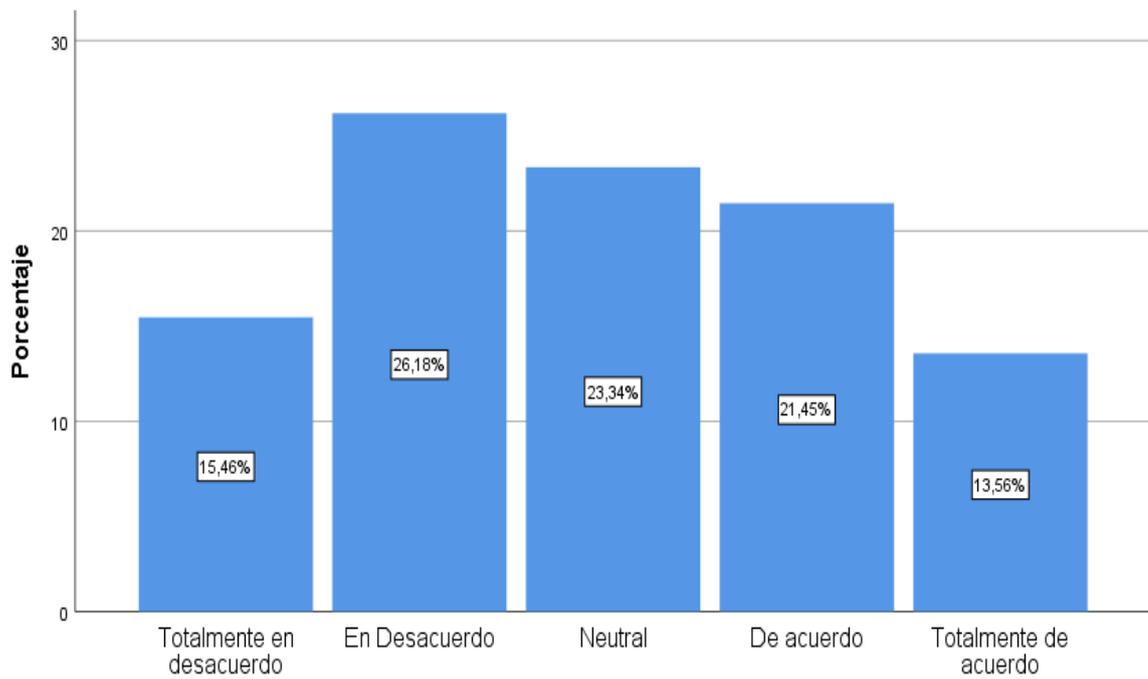


Figura 6. Atención al público comprenden las necesidades.

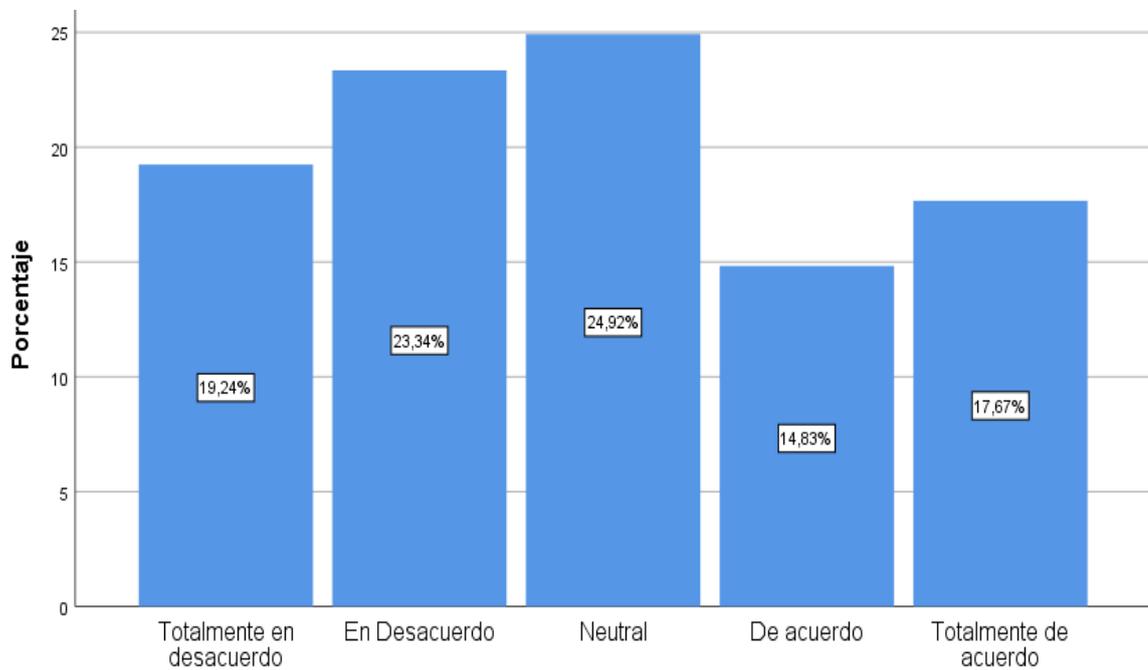


Figura 7. Los trabajadores están en el puesto adecuado

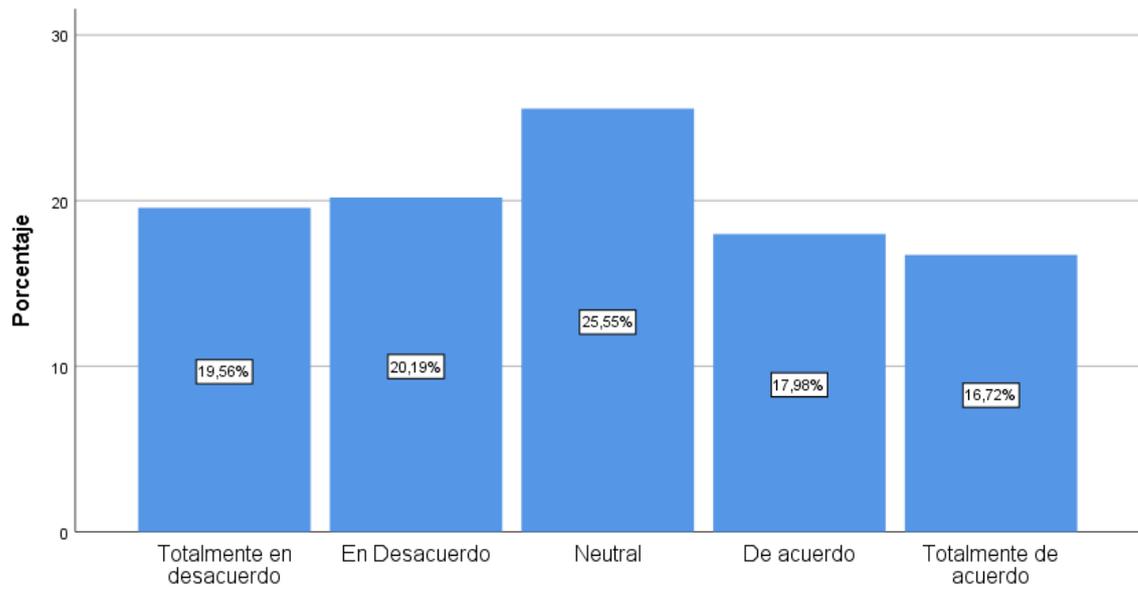


Figura 8. las autoridades de la municipalidad están cumpliendo con sus promesas

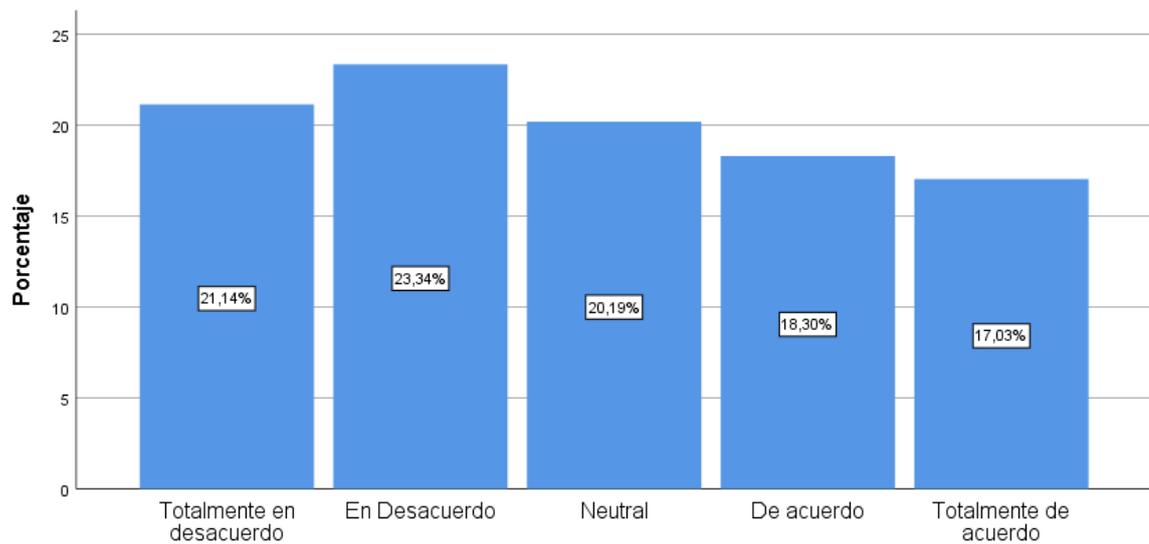


Figura 9. Reclamos presentados por los usuarios.

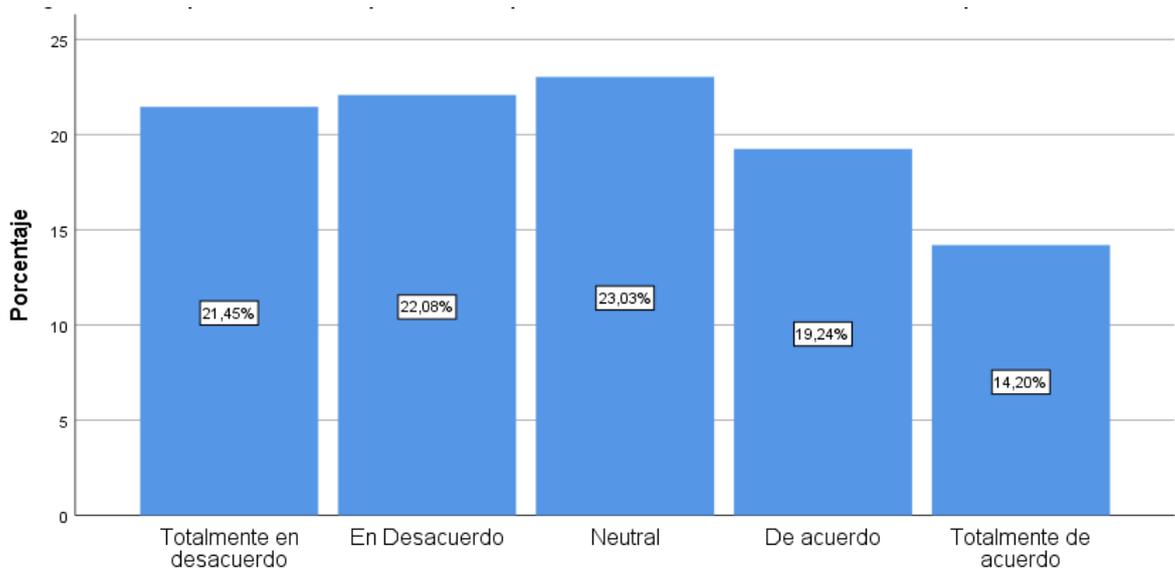


Figura 10. Trabajadores cumplen con el horario.

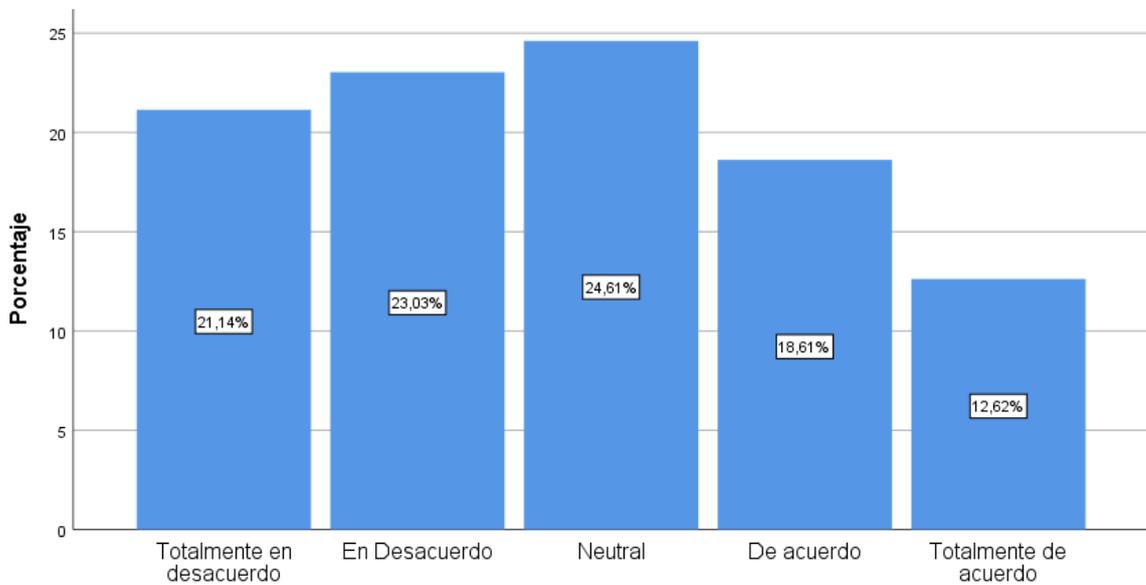


Figura 11. Trabajadores están adecuadamente vestidos y aseados.

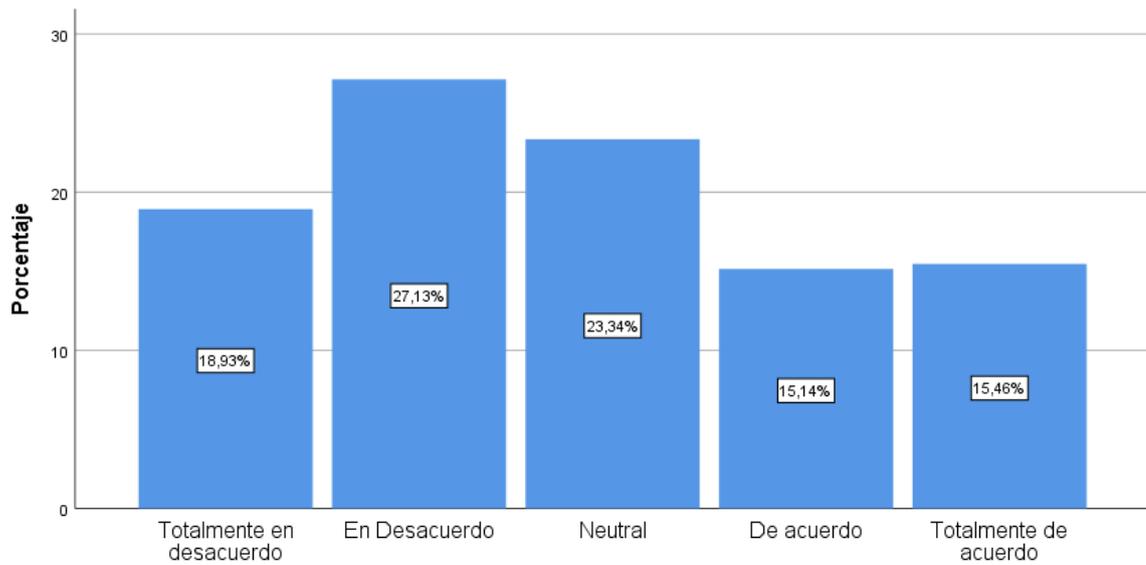


Figura 12. Seguridad en los tramites

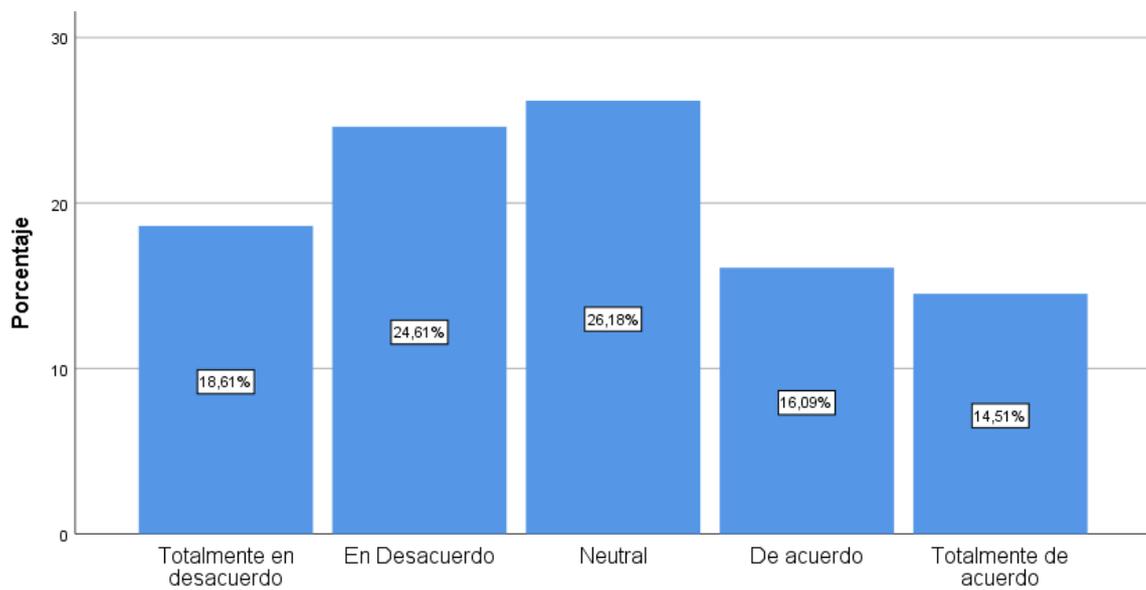


Figura 13. Cortesía por parte de los trabajadores.

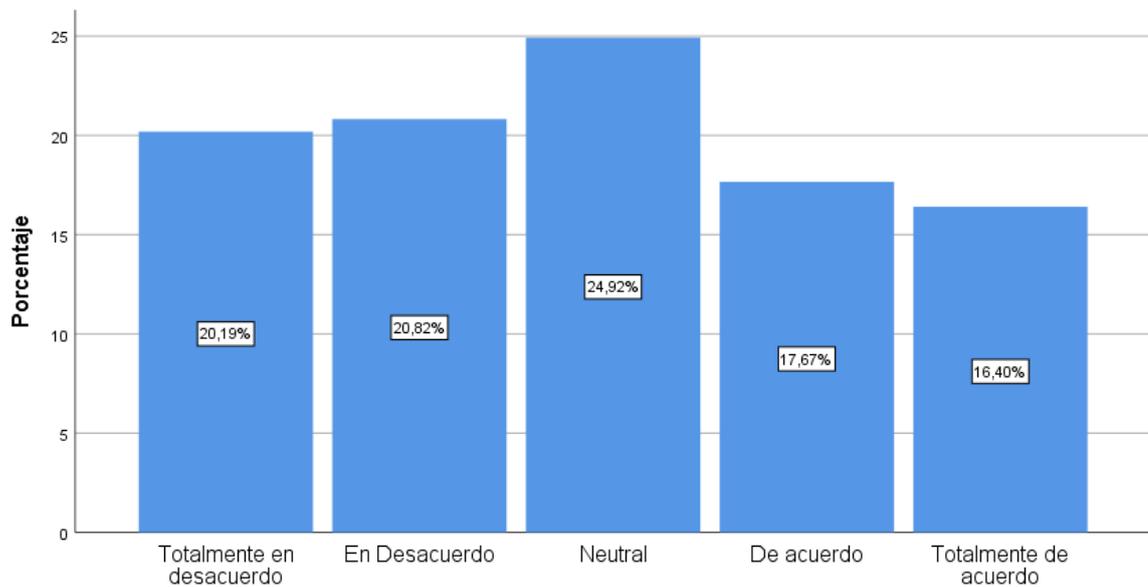


Figura 14. La municipalidad brinda seguridad.

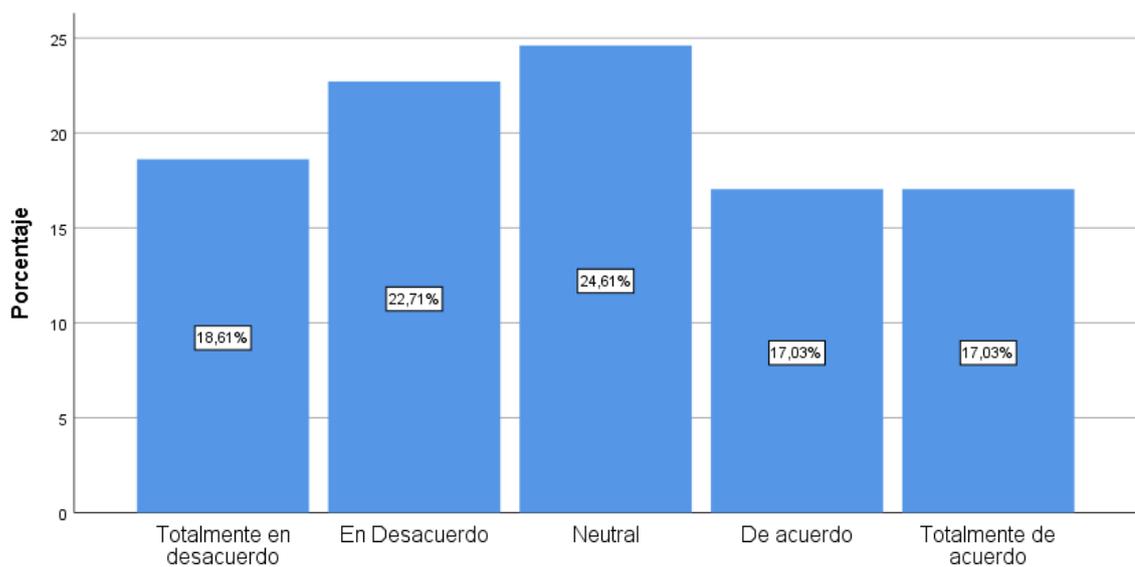


Figura 15. Áreas de atención al público ubicadas adecuadamente.

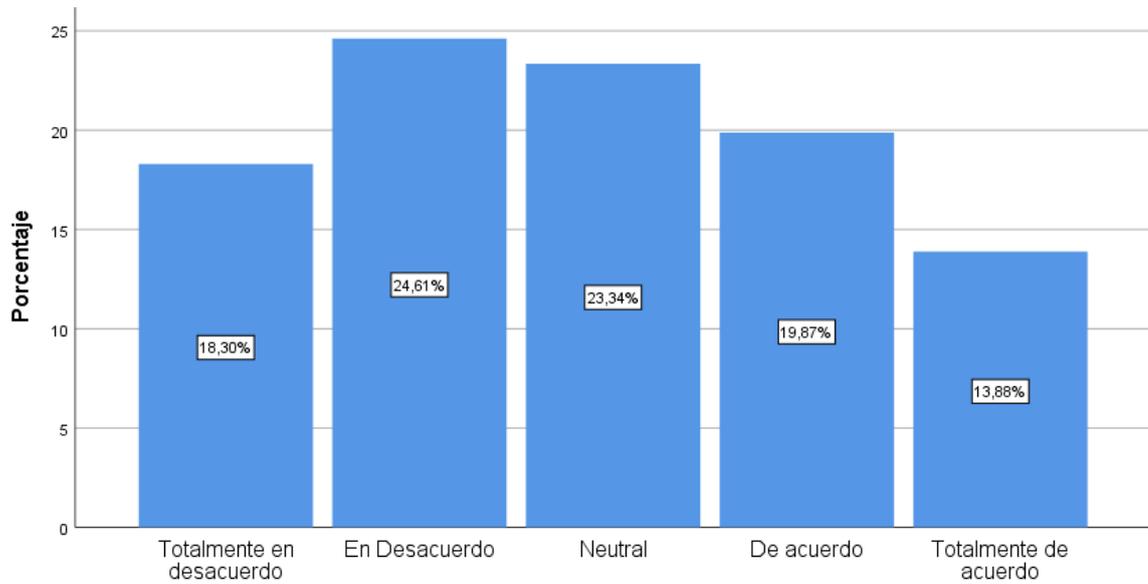


Figura 16. Las áreas diseñadas adecuadamente.

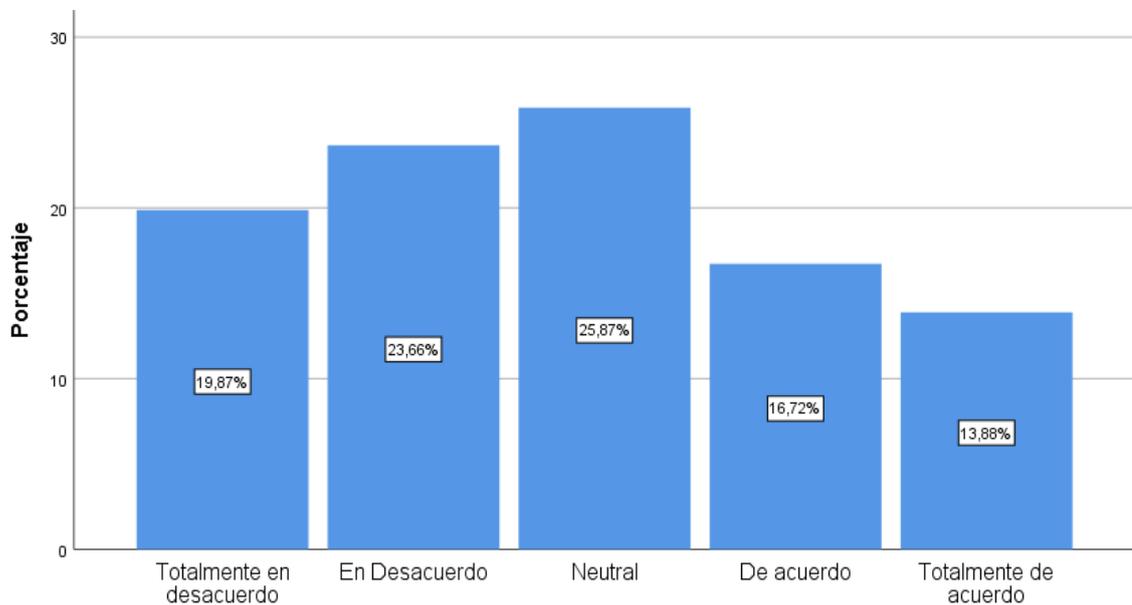


Figura 17. Tiempo de espera adecuado para la atención

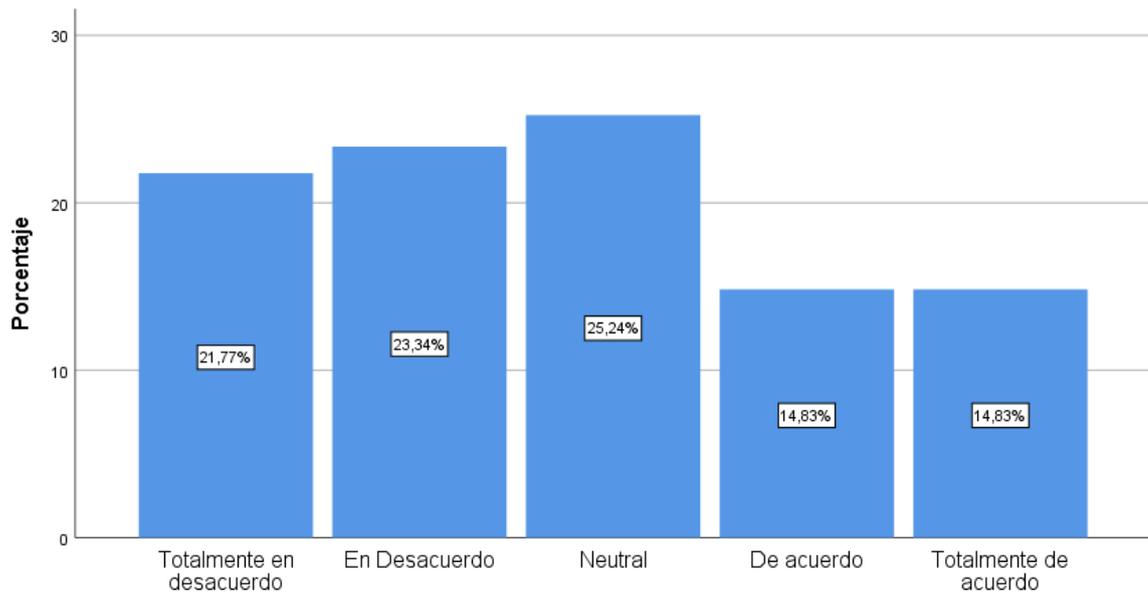


Figura 18. Satisfacción por el trato recibido en la municipalidad.

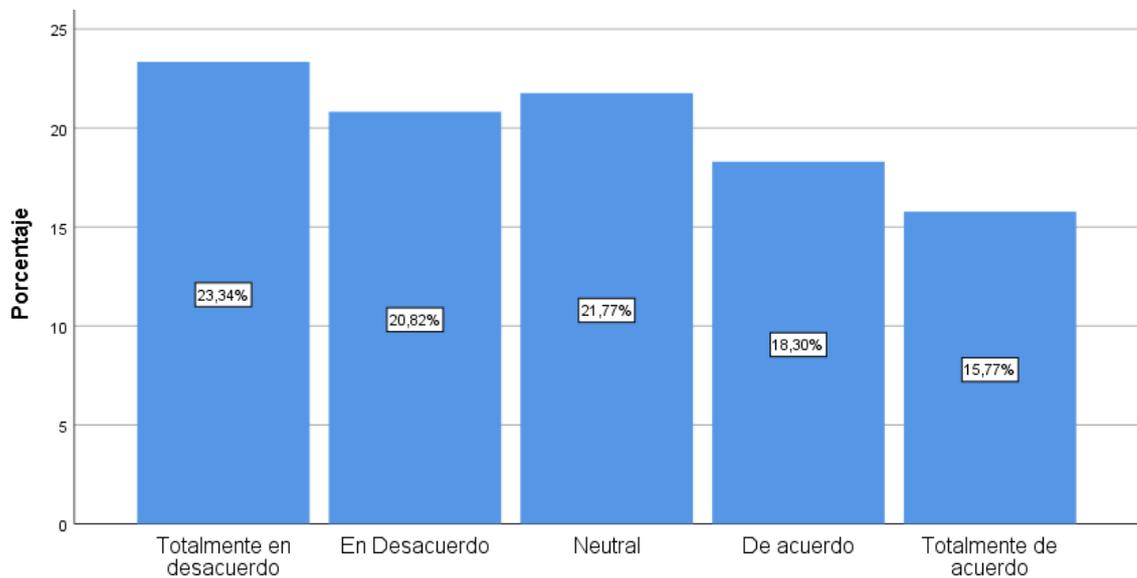


Figura 19. Quejas escuchadas.

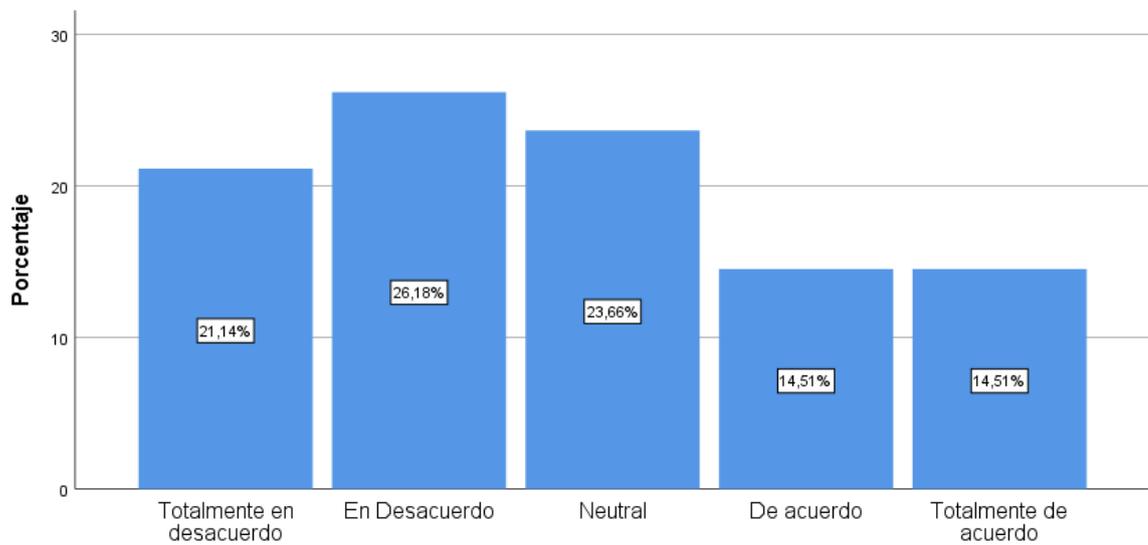


Figura 20. Impuntualidad en los horarios de atención.

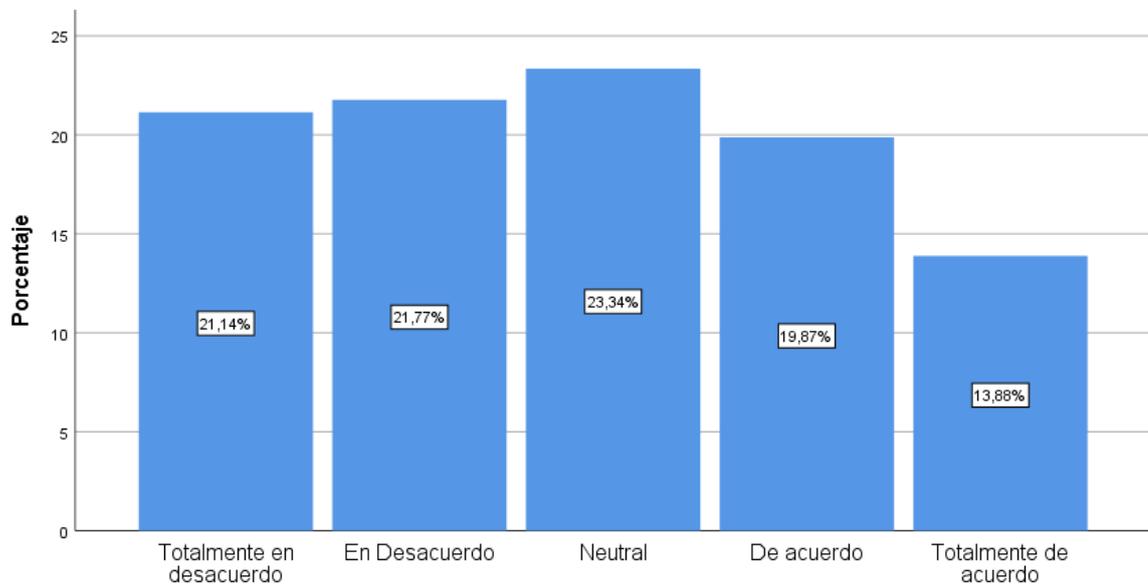


Figura 21. Forma de administración de la municipalidad.

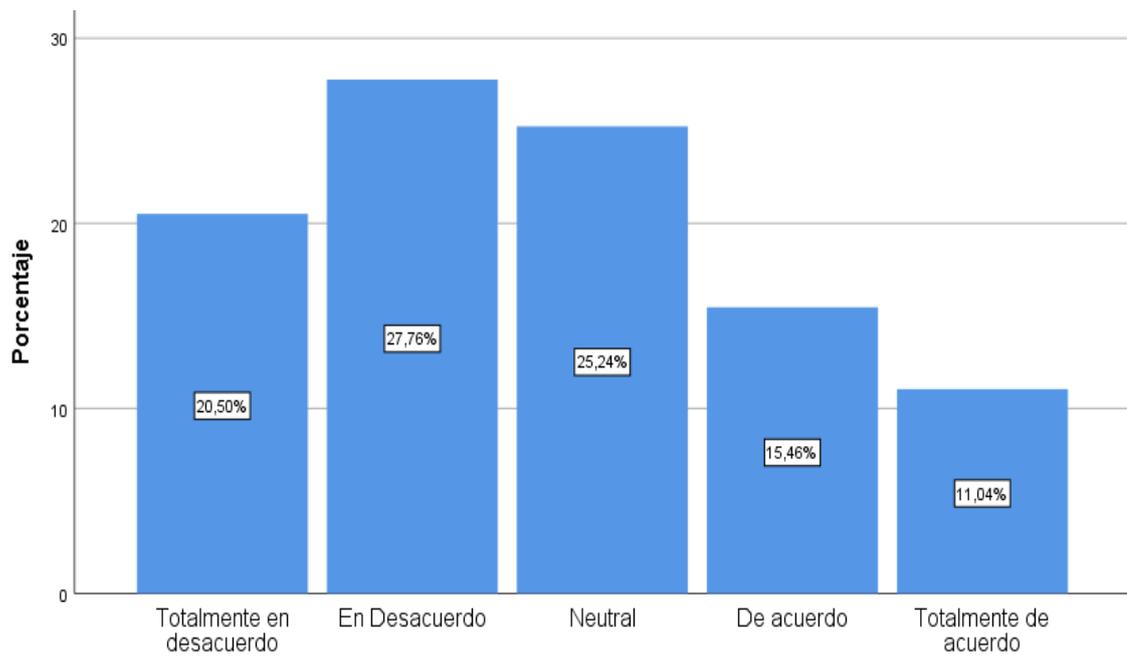


Figura 22. Paciencia de los trabajadores de la municipalidad.

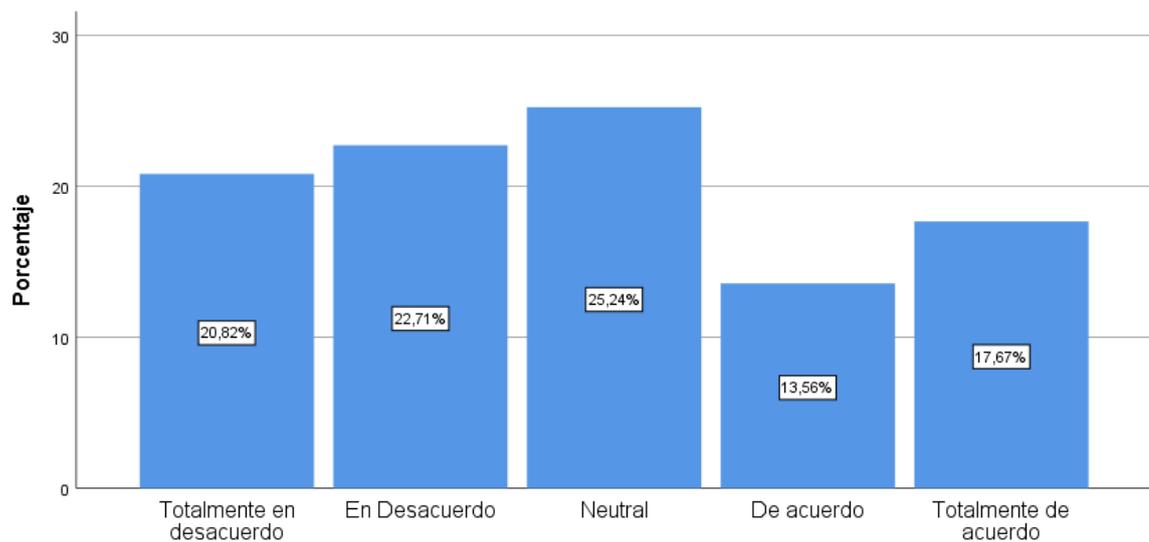


Figura 23. Usuarios son tratados con la cordialidad y amabilidad adecuada.

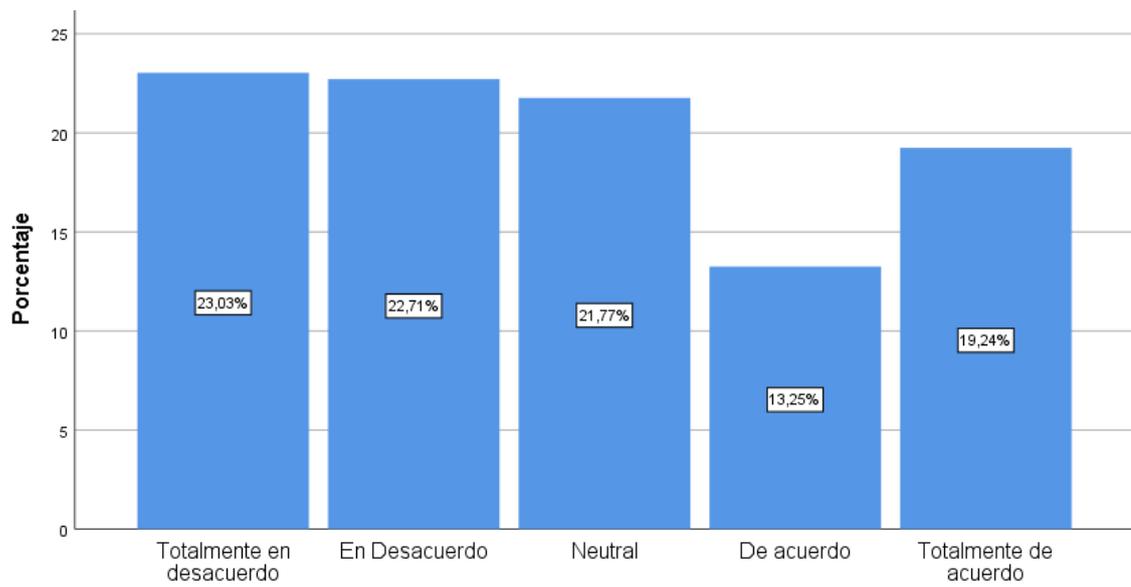


Figura 24. Presentan son solucionados satisfactoriamente.

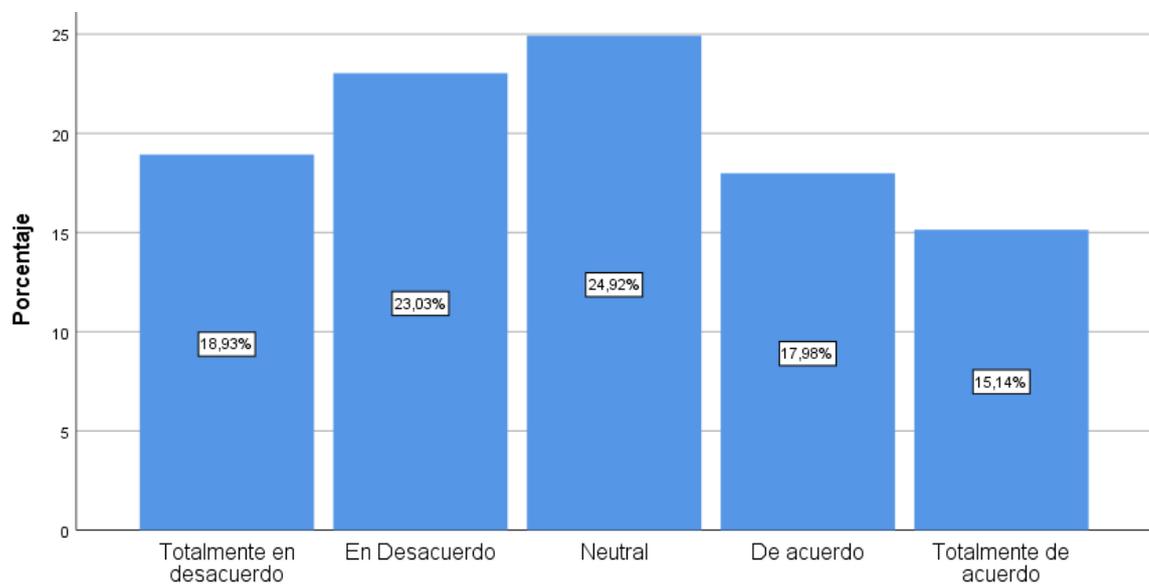


Figura 25. Comunicación eficaz entre la municipalidad y el usuario.

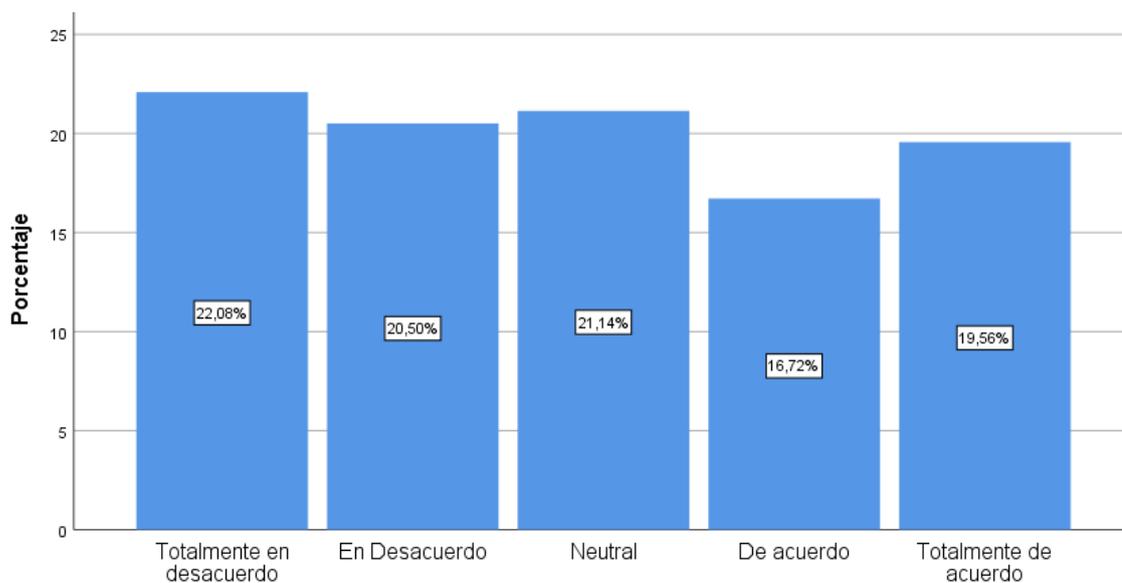


Figura 26. Algunos pedidos demoren por ser tramitados por varias oficinas.

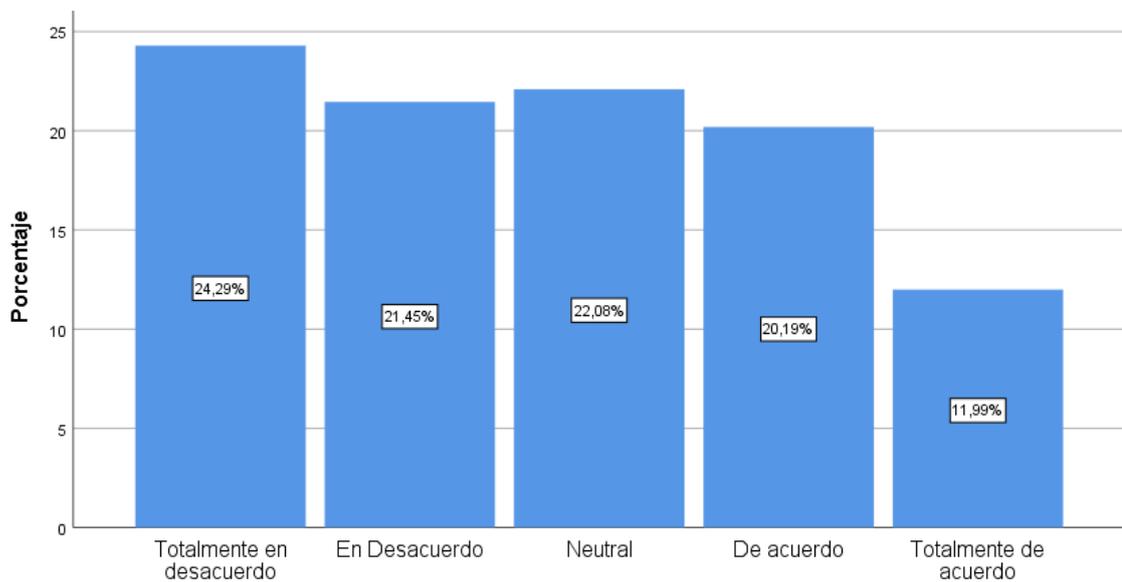


Figura 27. Trato que esperado en la municipalidad.

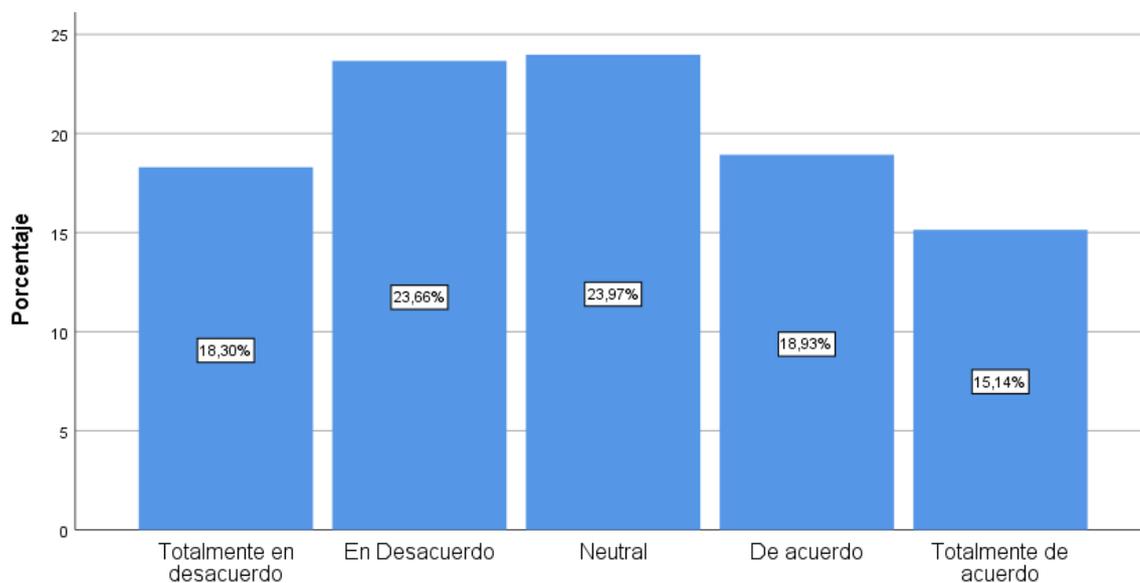


Figura 28. Malos tratos en el pasado ahora han sido cambiados por tratos cordiales.

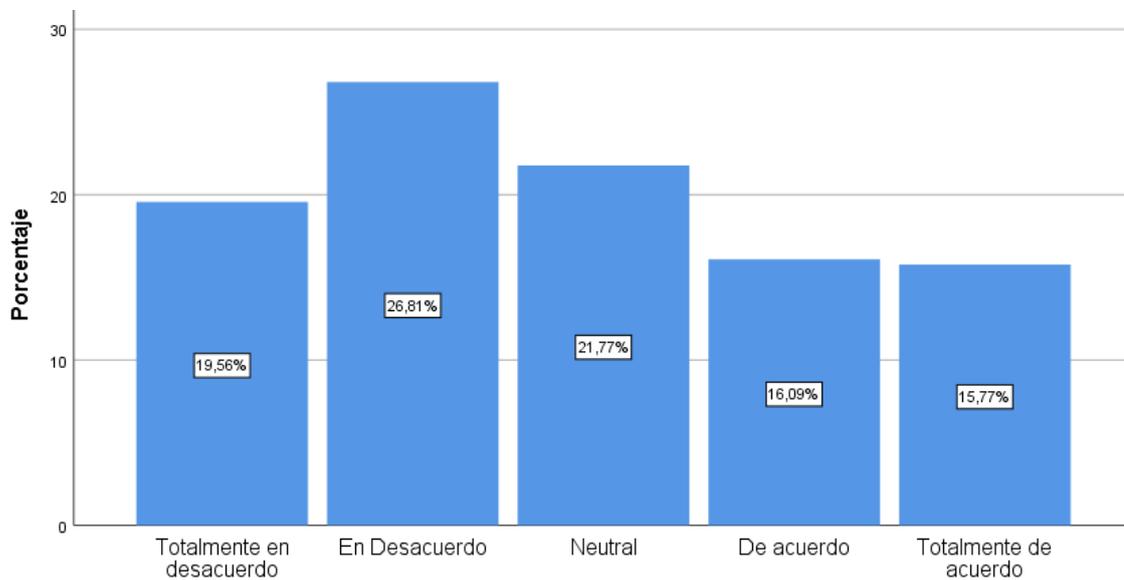


Figura 29. Frustración cuando no se solucionan sus pedidos.

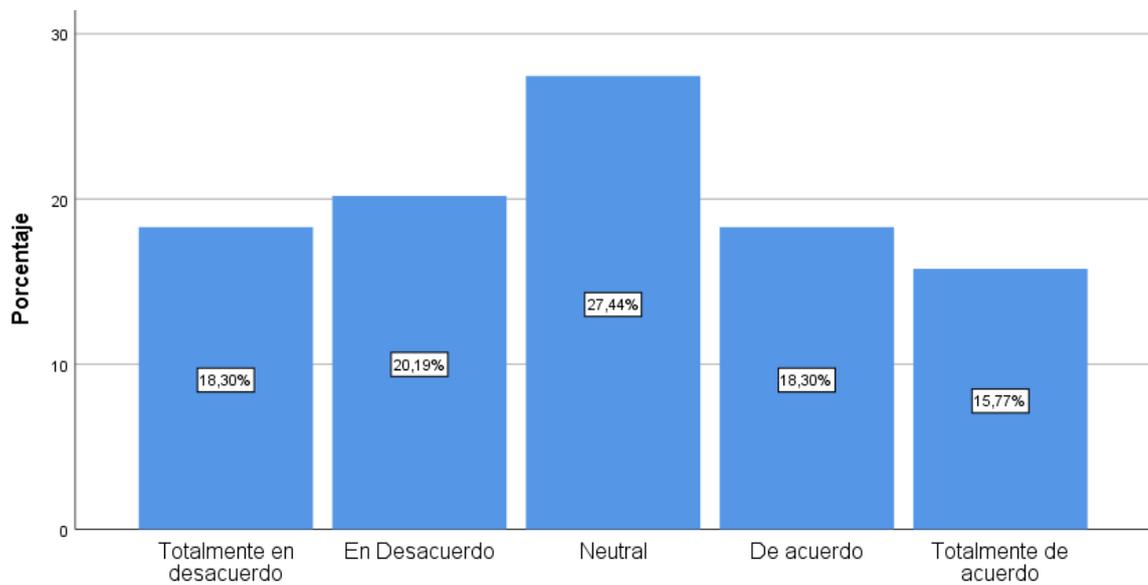
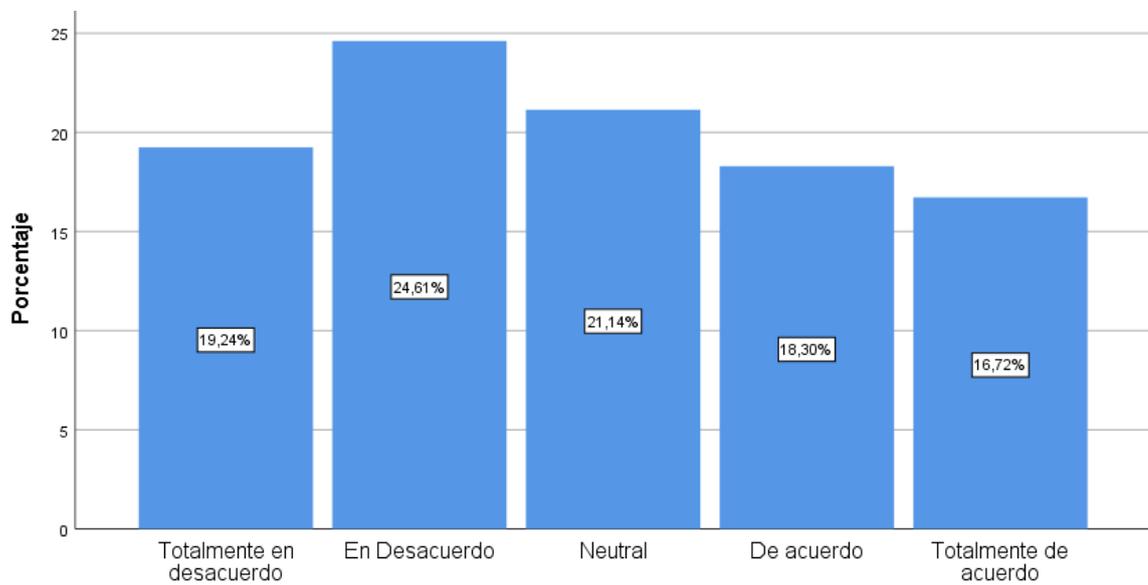


Figura 30. Servicio que recibió fue mejor de lo que esperaba.





## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo **MERY FLORES AEDO** identificado(a) con N° DNI: **01326019** en mi condición de egresado(a) de la:

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

con código de matrícula N° 201279, informo que he elaborado la tesis denominada:

**“LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y SU RELACIÓN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA ZONA NORTE DEL DEPARTAMENTO DE PUNO, PERIODO 2023”**”.

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno, 17 de Septiembre del 2024.

FIRMA (Obligatorio)



Huella



Universidad Nacional del  
Altiplano Puno



Vicerrectorado de  
Investigación



Repositorio  
Institucional

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo **MERY FLORES AEDO** identificado(a) con N° DNI: **01326019** en mi condición de egresado(a) de la:

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

con código de matrícula N° 201279, informo que he elaborado la tesis denominada:

**“LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y SU RELACIÓN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA ZONA NORTE DEL DEPARTAMENTO DE PUNO, PERIODO 2023”**.

Es un tema original.

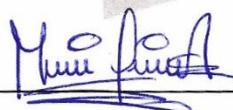
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno, 17 de Septiembre del 2024.



FIRMA (Obligatorio)



Huella