



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**



**FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y**

**NEGOCIOS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el área de Rentas de  
la Municipalidad Distrital de las Pirias, Jaén -2024

**Autor:**

Bach. Collantes Carrero, Cleiry Analy

**Asesor**

Mg. Willam Suárez Peña (<https://orcid.org/0000-0002-6992-2842>)

**Línea de investigación**

Desarrollo Sostenible, Emprendimiento y Responsabilidad Social:

Marketing

Pimentel – Perú, 2024



## ACTA DE CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Willam Suárez Peña, docente de la Facultad de Comunicación Empresa y negocios he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe presentado por la bachiller: **Collantes Carrero Cleiry Analy**, titulado: **“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de las Pirias, Jaén, 2024”**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 22% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN**.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 14 de octubre del 2024



Mag. Willam Suárez Peña  
LIC. ADMINISTRACIÓN  
CLAD N° 12959

---

# Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de las Pirias, Jaén -2024

---

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**22%**

INDICE DE SIMILITUD

**22%**

FUENTES DE INTERNET

**7%**

PUBLICACIONES

**14%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

**TEMA DE LA TESIS**

Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el área de Rentas de la  
Municipalidad Distrital de las Pírias, Jaén -2024.

**Para optar el Título Profesional de: Licenciado en Administración y  
Finanzas.**



Bach. Collantes Carrero, Cleiry Analy

**AUTORA**




MBA. William Suárez Peña

**ASESOR**

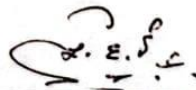
Aprobado por el siguiente jurado:



Dr. Wilton Vidauro Carpio Campos  
**Presidente**



Mg. Luis Oriando Morante Adrianzén  
**Secretario**



Mg. Luis Alberto Elera Vilela  
**Vocal**

## Índice de contenidos

Índice de contenidos .....	v
Índice de tablas .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. DESARROLLO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo de investigación. ....	16
3.2. Diseño de investigación.....	16
3.3. Variables y operacionalización. ....	17
3.4. Población, muestra y muestreo. ....	17
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.....	19
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	19
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	20
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES .....	29
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	31
ANEXOS.....	1

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Pruebas de normalidad.....	20
<b>Tabla 2</b> Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario .....	21
<b>Tabla 3</b> relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario .....	22
<b>Tabla 4</b> relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario ...	23
<b>Tabla 5</b> relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario.....	24
<b>Tabla 6</b> relación entre la empatía y la satisfacción del usuario.....	25
<b>Tabla 7</b> relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario .....	26

## Resumen

La investigación empleó como objetivo general Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024, en tal sentido, se utilizó en la metodología, el tipo básica, enfoque cuantitativo, alcance correlacional, el diseño fue el no experimental, igualmente la población se formó por 3899 ciudadanos, la muestra por 94 de los mismos y se utilizó el muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple ya que cada miembro de los vecinos de las Pirias tuvo una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionado, en la misma línea la técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, en los resultados Teniendo en cuenta el Rho de Spearman, se identificó en la tabla una correlación de 0,928 siendo esta una correlación positiva perfecta, entre las variables examinadas en la investigación; en la misma línea se observa una Sig. = 0.000 esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación. Se concluyó que existe correlación significativa entre las variables de estudio.

**Palabras clave:** calidad de servicio, la satisfacción del usuario, empatía.

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction in the income area of the District Municipality of Las Pírias, Jaén -2024, in this sense, the basic type was used in the methodology, quantitative approach, correlational scope, the design was non-experimental, likewise the population was made up of 3899 citizens, the sample was made up of 94 of them and probabilistic sampling was used, of a simple random type since each member of the residents of Las Pírias had a known and non-zero probability of being selected, along the same lines the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire, in the results Taking into account Spearman's Rho, a correlation of 0.928 was identified in the table, this being a perfect positive correlation between the variables examined in the research; On the same line, a Sig. = 0.000 is observed, this indicates that the observed correlation is statistically significant; Therefore, the alternative research hypothesis is accepted. It was concluded that there is a significant correlation between the study variables.

**Keywords:** service quality, user satisfaction, empathy,

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio que presta el personal en una institución pública es crucial por varias razones que afectan directamente a la comunidad y al funcionamiento eficiente del gobierno local. Una atención de calidad en la municipalidad mejora la satisfacción de los ciudadanos, quienes son los principales usuarios de los servicios municipales. Cuando los ciudadanos reciben un trato amable, rápido y eficiente, se sienten más valorados y respetados, lo que genera una percepción positiva de la gestión municipal. De igual manera, la calidad de atención está estrechamente relacionada con la transparencia y la confianza en las autoridades municipales. Una atención adecuada implica que los procesos sean claros, la información accesible y las respuestas a las consultas sean precisas, por consiguiente, esto fortalece la confianza de la comunidad en sus líderes y en la administración local (Mamani y Vilca, 2022).

En Ecuador, en una institución pública se ha podido identificar que según el 65% de los usuarios encuestados el nivel de burocracia es muy alto ya que los procesos son largos y complicados lo cual desalienta a los ciudadanos y hace que el servicio sea ineficiente y frustrante, igualmente el 58% de los usuarios manifestó que existe redundancia en los trámites porque existe necesidad de múltiples aprobaciones que retrasan la entrega de servicios (Reyes y Veliz, 2021).

Los usuarios de las instituciones públicas ecuatorianas a menudo expresan insatisfacción con la calidad de los servicios que reciben. Esta situación genera malestar social y erosiona la confianza en las entidades gubernamentales, ante ello se ha observado que un 47% de los usuarios encuestados ha manifestado que, existe largos tiempos de espera, esto debido a las filas extensas y la demora en la atención, especialmente en horas pico o para trámites específicos, lo cual ha generado que los usuarios pierdan tiempo valioso, generando insatisfacción (Zabala et al., 2021).

Agregado a lo anterior, en Brasil se precisa que el 34% de la población analizada está totalmente en desacuerdo con la calidad del servicio ofrecido, esto debido a la falta de empatía y amabilidad, ya que, en ocasiones, los servidores públicos no muestran una actitud amable y servicial hacia los usuarios. La falta de

empatía y la atención displicente generan una experiencia negativa para los ciudadanos; un 48% dice que existe inadecuada comunicación ya que la información proporcionada por los funcionarios públicos suele ser incompleta, poco clara o confusa. Esto dificulta la comprensión de los trámites y procesos, generando frustración en los usuarios (Paredes y Santos, 2022).

En Perú, en una institución pública, se pudo identificar que según 48% de los usuarios el personal que no está adecuadamente capacitado para atender al público y manejar situaciones diversas, un 51% indicó que el servicio ofrecido es de baja calidad, por consiguiente, la falta de habilidades en comunicación, gestión de conflictos y conocimiento técnico específico afecta negativamente la experiencia del usuario (Vigo y Gonzales, 2020).

Igualmente, en Lima, se descubrió que el 63,8% de los usuarios nunca ha podido ver que el libro de reclamaciones se encuentre a la vista y accesible. El 46,3% de los usuarios reportó no haber notado mejoras en los servicios de asesoría cuando recurre a la institución a solicitar alguna orientación. En cuanto al tiempo de obtención de resultados, el 61,7% de los usuarios se mostró muy insatisfecho, ya que este sobre pasa los 30 días calendario (López y Arenas, 2020).

Avanzando en el mismo tema, en Tingo María, se ha identificado que el 65% de los usuarios de la institución municipal califican que el servicio que brinda oscila entre regular y malo, debido a trámites engorrosos, ya que muchos de estos requieren la presentación de numerosa documentación y la realización de múltiples pasos burocráticos. Esto complejiza los procesos, aumenta el tiempo de atención y genera insatisfacción a los usuarios, un 58% indicó que la causa la insatisfacción la originó la lentitud en la resolución de trámites y la toma de decisiones ya que, los usuarios deben esperar largos periodos para obtener respuestas o soluciones a sus solicitudes (López, 2020).

En la ciudad de Jaén, se ha descubierto que el 96% de los usuarios percibe que la calidad de servicio oscila entre regular y mala, esto como consecuencia de la exigencia de requisitos innecesarios, ya que en algunos casos, se solicitan documentos que no son relevantes para el trámite en cuestión, lo que genera inconvenientes e insatisfacción a los usuarios, igualmente el 68% dice que los

espacios físicos son inadecuados ya que las instalaciones de muchas instituciones públicas no son aptas para la atención al público. La falta de espacio, la obsolescencia del mobiliario y las condiciones precarias generan incomodidad e insatisfacción en los usuarios (Puican, 2021).

La investigación se efectuó en la Municipalidad de las Pirias, en la cual se ha observado que, los usuarios tienen que esperar mucho tiempo para ser atendidos, y la atención que reciben por parte del personal de institución es poco amable o servicial, se ha visto también que los trámites son burocráticos debido a que son engorrosos, lentos y requieren la presentación de numerosa documentación; además se ha observado que las instalaciones de la Municipalidad son inadecuadas, los sistemas informáticos podrían estar desactualizados y el acceso a servicios en línea podría ser nulo, igualmente se vio que otro de los inconvenientes es la falta de capacitación y motivación del personal, ya que los servidores públicos al no tener la capacitación adecuada o la motivación necesaria no están en la capacidad de brindar un servicio de calidad, todos estos problemas están ocasionando que la población genere una imagen negativa de la municipalidad, erosionando la confianza y el apoyo hacia la institución; también está ocasionando quejas y comentarios negativos en redes sociales, medios de comunicación y plataformas de reseñas pueden dañar significativamente la reputación de la municipalidad, además está ocasionando insatisfacción de los usuarios con los servicios prestados por la municipalidad, finalmente esta problemática está afectando negativamente la recaudación de impuestos y tasas municipales, ya que los ciudadanos están menos propensos a cumplir con sus obligaciones.

Por lo mencionado se formula como problema principal ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024?, asimismo dentro de los problemas específicos se tiene: ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024?, ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024?, ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024?, ¿Cuál es la relación entre la

empatía y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024? y ¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024?

La justificación teórica se basa en la necesidad de entender y aplicar teorías y modelos que expliquen cómo se puede medir y mejorar la calidad del servicio público. Entre las teorías relevantes se encuentran: Teoría de la Administración Pública (Silva et al., 2021) permite contextualizar el funcionamiento de las municipalidades dentro de los marcos administrativos y legales establecidos, proporcionando un fundamento para evaluar cómo se deberían gestionar los servicios; también está la Teoría de la Calidad de Servicio SERVQUAL, (Miranda et al., 2021) este modelo es crucial para evaluar la percepción del servicio desde la perspectiva del usuario. Ayuda a identificar las brechas entre las expectativas de los ciudadanos y la percepción real del servicio recibido. En relación a la justificación práctica, la investigación busca mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad distrital. Esto incluye: Detectar las áreas donde los servicios no cumplen con los estándares esperados y proponer soluciones concretas, igualmente comprende la optimización de procesos para lo cual se debe implementar cambios y mejoras en los procesos administrativos y operativos, lo cual puede resultar en un uso más eficiente de los recursos y una mayor satisfacción ciudadana.

En lo concerniente a la justificación metodológica, abarca la elección de métodos y técnicas adecuados para recoger y analizar datos relevantes sobre la calidad del servicio es decir el uso de métodos cuantitativos ya que se utilizará encuestas y cuestionarios estructurados para recolectar datos sobre la satisfacción de los usuarios, permitiendo un análisis estadístico riguroso. Finalmente, en la Justificación Social, la investigación pretende mejorar la calidad del servicio municipal con el fin de traer a la comunidad, mejora en la Calidad de Vida: Un servicio municipal eficiente y de alta calidad puede mejorar significativamente la calidad de vida de los ciudadanos ya que se facilitará el acceso a servicios esenciales y se promoverá el bienestar social, igualmente se busca el fortalecimiento de la Confianza en las Instituciones ya que una gestión municipal

transparente y eficiente puede incrementar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas, promoviendo la participación ciudadana y el fortalecimiento de la democracia local.

Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024, asimismo dentro de los objetivos específicos se tiene: Establecer la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024, señalar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024, conocer la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024, establecer la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024 y señalares la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024.

Finalmente, se formula como hipótesis general: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024, asimismo dentro de las hipótesis específicas se tiene: la fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024, la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024, la seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024, la empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024 y los aspectos tangibles se relaciona significativamente con y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024.

## II. DESARROLLO

En esta sección se integran antecedentes internacionales para enriquecer la discusión. En Ecuador está el estudio de Naranjo (2020) nombrado calidad de servicio y satisfacción del usuario del IESS, siendo la finalidad diagnosticar la satisfacción que presenta el usuario con la calidad de servicio ofrecida, para lo cual se utilizó el tipo correlacional, no experimental, con 382 personas como muestra analizadas con encuestas, se halló que el 76.4% está insatisfecho con la capacidad de atención del personal, el 47.6% se encuentra insatisfecho con la seguridad del establecimiento, el 33.8% está insatisfecho con la empatía mostrada por el personal, esta situación ha desencadenado que los usuarios institución en un 58% se encuentren regularmente insatisfechos con el servicio brindado por la institución, igualmente se ha identificado que las variables se corresponden ya que el valor de relación fue  $Rho = 0.626$ , se concluyó que, existe una correlación moderadamente fuerte entre estas dos variables. En otras palabras, por cada unidad de aumento en la calidad del servicio, se puede esperar un engrandecimiento de 0.626 unidades en la satisfacción del usuario.

En Costa Rica, está el estudio de Armas (2022) en el estudio calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones públicas, siendo el tipo correlacional, cuantitativo y no experimental, se analizó con una encuesta a 152 usuarios, se halló que un 48% manifiesta que la calidad de servicio es regular y un 41% dice sentirse regularmente satisfecho, esto debido a que según el 41% el tiempos de espera para ser atendidos es mayor a 30 minutos, un 48% dice que pocas veces los trabajadores ,muestran empatía. un 46% de los encuestados mencionaron que la infraestructura es poco ventilada; igualmente se halló un  $Rho = 0.790$ , se concluye que la forma para satisfacer a los usuarios es mejorar los factores de calidad como la infraestructura, la calidad en la atención del personal y otros.

En Ecuador, Gancino (2020) consideró calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de transportes de la municipalidad de Ambato, siendo el fin entender cómo se vinculan las variables, en tal sentido se usa el tipo cuantitativo, no correlacional, sin experimentación, además se analizó a 379 usuarios los resultados indican según un 72.81% que la calidad de servicio casi nunca es la

adecuada y un 80.21% dice que casi nunca están satisfechos, en lo que concierne a la Rho se halló 0.681, se concluye que existe una relación positiva en tal sentido debe diseñar e implementar estrategias innovadoras para las dimensiones de la calidad de servicio que ayude a mejorar la satisfacción de los usuarios del servicio.

Dentro del ámbito nacional en Lima, se tiene a Vilca et al. (2021) en el artículo Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una institución pública, siendo el fin comprender la asociación de los temas diseñados para la investigación, se trabajó con el tipo básico, cuantitativo y correlacional siendo la muestra 352 clientes y el instrumento el cuestionario, los resultados indican que la calidad de servicio es catalogada por el 62% de los encuestados como regular, esto debido a que según el 58% existe largos tiempos de espera para ser atendidos, un 48% dice que algunas veces los trabajadores ,muestran amabilidad y empatía. un 38% de los encuestados mencionaron que la infraestructura es poco adecuada para atender a un gran número de clientes; esto ha llevado a que 68.3% muestre sentirse regularmente satisfecho, asimismo, en lo que respecta a la correlación se halló un Rho igual a 0.597, se concluyó que la calidad del servicio es un factor importante que contribuye a la satisfacción del usuario. Por lo tanto, las empresas que buscan mejorar la satisfacción de sus clientes deben centrarse en mejorar la calidad de sus servicios.

En Huaral está Pardo (2020) en el trabajo calidad de servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad, siendo el objetivo conocer como es la vinculación entre las variables, para lo cual se usa el tipo básico, no experimental y correlacional. la muestra fue 56 usuarios, la técnica la encuesta, se halló que, la percepción de la calidad del servicio ofrecido por la institución según el 42% es regular, por otro lado, el 38% de los usuarios se siente regularmente satisfecho con el servicio recibido. El Rho fue de 0.877, lo que indica una fuerte correlación positiva entre las variables, por lo que se concluye, que existe una estrecha relación entre las dos variables. ya que la calidad del servicio tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario en esta institución pública peruana. Es importante que la institución continúe trabajando para mejorar la calidad del servicio que ofrece para aumentar la satisfacción de sus usuarios.

En Jauja, Armas y Chávez (2021) observaron el estudio calidad de servicio y satisfacción del usuario en una farmacia, siendo el objetivo conocer como es la asociación de las variables, en tal sentido se usa el tipo cuantitativo, correlacional, no experimental, con una muestra de 86 usuarios examinados con una encuesta, los resultados indican que la calidad que ofrece la institución es percibida según el 36% como regular, lo que ha determinado que según el 32% el usuario se sienta regularmente satisfecho, por otro lado, en los concerniente al análisis inferencial se halló  $R_h = 0.857$ , se concluye, que existe una fuerte correlación positiva. Esto significa que existe una relación muy estrecha entre las dos variables. A medida que aumenta la calidad del servicio, también aumenta la satisfacción de los usuarios, y viceversa.

En Puerto Maldonado, Montalvo et al. (2020) analizaron la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un hospital, siendo el propósito conocer como de asocian las variables, para lo cual se usa el tipo cuantitativo, correlacional, no experimental, con una muestra de 151 usuarios examinados con una encuesta, se halla como resultado que un 65.2% manifiesta que la calidad de servicio es regular y un 45.4% dice sentirse parcialmente satisfecho, igualmente se halló un  $Rho = 0.590$ , se concluye que, la calidad del servicio juega un papel fundamental en la satisfacción del usuario, por lo tanto es importante que el hospital continúe esforzándose por mejorar la calidad del servicio que presta a fin de garantizar en el usuario de manera constante la satisfacción de sus usuarios.

En Puno, Mamani (2022) analizó la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Puno, siendo el objetivo conocer como están vinculadas las variables, para lo cual se usó el enfoque cuantitativo, el tipo correlacional, siendo la muestra 368 usuarios, siendo estos encuestados con dos cuestionarios, Se encontró que el 55.2% de los encuestados considera que la calidad del servicio es regular y el 47.4% expresa estar parcialmente satisfecho. Además, se obtuvo un valor de Rho de 0.690, se concluye que si mejorará la calidad en los servicios ofrecidos por una municipalidad se generaría una mayor satisfacción en los usuarios, lo que a su vez puede traducirse en una mejor imagen de la municipalidad, mayor confianza en las autoridades locales y una comunidad más comprometida y participativa.

En el ámbito local en Cajamarca, está Burgos (2022) analizó la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de la zona, siendo el objetivo comprender como están asociadas las variables para lo cual se utiliza el enfoque cuantitativo, el tipo correlacional, siendo la muestra 325 usuarios, siendo estos encuestados con dos cuestionarios, Se encontró que el 78% de los encuestados considera que la calidad del servicio es regular y el 52% expresa estar parcialmente satisfecho. Además, se obtuvo un valor de Rho de 0.522, se concluye que la manera en que los trabajadores de la entidad prestan el servicio y su capacidad para cumplir con las expectativas de los usuarios son factores clave que influyen en la percepción positiva de los usuarios. Por lo tanto, mejorar la calidad del servicio podría ser una estrategia efectiva para aumentar la satisfacción de los ciudadanos que utilizan los servicios.

En Cajamarca, Leonardo (2022) llevó a cabo un análisis de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Cajamarca, con el objetivo de entender cómo se relacionan estas variables. Para esto, se empleó un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, encuestando a una muestra de 325 usuarios con dos cuestionarios. Los resultados revelaron que el 45% de los encuestados considera la calidad del servicio como regular y el 47% se siente parcialmente satisfecho. Además, se obtuvo un valor de Rho de 0.779, lo cual indica una correlación fuerte y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, Por lo tanto, la Municipalidad debería enfocarse en áreas críticas de servicio que necesitan mejoras, ya que esto probablemente resultará en mayores niveles de satisfacción entre los ciudadanos.

En Chota, Vásquez (2021) realizó un estudio sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de la Chota, con el propósito de comprender la relación entre estas variables. Para ello, se utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, no experimental encuestando a una muestra de 35 usuarios mediante cuestionarios. Los resultados señalan que el 52% de los encuestados considera que la calidad es regular. Según el 48%, esto se debe a la poca seguridad que perciben ser atendidos, y un 42% menciona que los trabajadores a veces solucionan sus quejas. Además, el 38% de los encuestados señaló que la infraestructura es poco refrescada. Esto ha llevado a que el 48.3%

de los encuestados se sienta regularmente satisfecho. En cuanto a la correlación, se encontró un Rho de 0.597, lo que indica una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Se concluyó que la calidad del servicio es un factor crucial que contribuye a la satisfacción del usuario. Por lo tanto, las empresas que buscan mejorar la satisfacción de sus clientes deben enfocarse en mejorar la calidad de sus servicios.

Modelo de calidad de servicio las Cinco Dimensiones de SERVQUAL: Desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, en el año de 1988 este modelo identifica cinco dimensiones clave de la calidad del servicio: como son (1) Tangibles: La apariencia de las instalaciones, equipos y personal (2) Confiabilidad: prestar el servicio prometido. (3) Responsabilidad: La disposición de ayudar a los clientes. (4) Seguridad: El conocimiento y la cortesía de los empleados. (5) Empatía: La atención individualizada (Guerrero, 2023). Modelo de Calidad del Servicio de Grönroos: divide la calidad en dos dimensiones: (1) Calidad Técnica (Resultado): Lo que el cliente recibe en términos de resultado final. (2) Calidad Funcional (Proceso): Cómo se proporciona el servicio (Castillo et al., 2020)

La Teoría de la Calidad Total (TCT) es un enfoque gerencial que busca mejorar continuamente la calidad de los productos y servicios ofrecidos por una organización. Se desarrolló principalmente a partir de las contribuciones de varios expertos y académicos en el campo de la gestión de la calidad. Algunos de los principales contribuyentes incluyen W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Philip B. Crosby y Kaoru Ishikawa, entre otros. Esta teoría se centra en la participación de todos los empleados de una organización en el proceso de mejora continua de la calidad. En lugar de considerar la calidad como un aspecto aislado o responsabilidad de un departamento específico, promueve una cultura organizacional donde todos los niveles y funciones contribuyen activamente a la mejora de los productos, servicios y procesos. Esto incluye aspectos como la identificación y satisfacción de las necesidades del cliente, la reducción de costos derivados de defectos y la mejora de la eficiencia operativa. Las ideas que sustentan la TCT comenzaron a formarse a principios del siglo XX, especialmente con el trabajo de pioneros como Deming y Juran en la década de 1950, el término

"Calidad Total" se popularizó más ampliamente en las décadas de 1980 y 1990 (Guerrero, 2023).

La calidad del servicio es un concepto multifacético que se refiere a la excelencia y superioridad de un servicio, evaluada a partir de la percepción del usuario. Se trata de un conjunto de características que hacen que un servicio sea satisfactorio para el cliente, cumpliendo o superando sus expectativas. La medición de la calidad del servicio se realiza a través de diversos métodos, como encuestas de satisfacción, análisis de quejas y sugerencias, y grupos focales. La información obtenida a través de estos métodos permite a las empresas identificar sus fortalezas y debilidades en la prestación de servicios, y tomar medidas para mejorar la calidad del servicio que ofrecen (Ruiz y Delgado, 2020).

Según Huamaní et al. (2022) se define como un concepto mental que los usuarios o consumidores tienen sobre un servicio, basado en sus necesidades que se agrupan en elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad. Esta percepción está estrechamente vinculada con la satisfacción de los usuarios, ya que recibir servicios de calidad tiende a generar mayor satisfacción, complacencia y fomenta la repetición de acciones o transacciones con la entidad prestadora de servicios

Según Mejía (2023) las dimensiones, se han tomado las desarrolladas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, en el año de 1988 (1) La dimensión de elementos tangibles se refiere a componentes que logran volver real físicamente al servicio como el equipo, el mobiliario de la institución usado para el desarrollo de las funciones, el aspecto exterior de la institución, la apariencia del personal como el uniforme, la limpieza y pulcritud con la que luce, el entorno del ambiente, que abarca la temperatura, el ruido y la ventilación, comodidad y otros. (2) la empatía, comprende la atención de manera individual y única que brinda los trabajadores de la empresa hacia los clientes, con el propósito de comprender y responder adecuadamente a las necesidades, emociones y circunstancias de los clientes. Es la habilidad de ponerse en el lugar del cliente, percibir sus preocupaciones y sentimientos, y actuar con sensibilidad y comprensión hacia ellos. (3) fiabilidad, es el cumplimiento de los servicios en términos de calidad, cantidad y tiempo a los clientes que la empresa ha ofrecido prestar es decir cumpliendo las expectativas

del cliente, sin errores ni fallos significativos, este cumplimiento de la empresa genera que el cliente muestre compromiso y confianza hacia ello. (4) Capacidad de respuesta, es la disponibilidad y rapidez que tiene los trabajadores de una organización para atender los problemas, requerimientos o quejas que presentan determinados clientes, esto implica estar disponible cuando se requiere ayuda, ofrecer asistencia de manera oportuna y resolver las situaciones de manera efectiva para garantizar la satisfacción del cliente. (5) seguridad es la confianza y tranquilidad que los clientes experimentan al recibir los servicios de los trabajadores o interactuar con una organización, bajo este contexto el cliente debe experimentar seguridad, es decir confianza en el servicio, debe sentirse protegido físicamente mientras usa el servicio, asimismo la empresa debe asegurar la protección de los datos del cliente.

Teorías de satisfacción, se tiene (1) la Disconformidad de las Expectativas: Esta sugiere que la satisfacción del cliente se basa en la comparación entre las expectativas previas del cliente y el desempeño real del producto o servicio. Si el desempeño excede las expectativas, el cliente estará satisfecho; si no, estará insatisfecho. (2) Teoría de la Equidad: Propone que los clientes evalúan la equidad de una transacción comparando lo que aportan (esfuerzo, tiempo, dinero) con lo que reciben a cambio (calidad, valor, beneficios). Si perciben que la relación es justa, estarán satisfechos; si no, estarán insatisfechos. (3) la teoría de los Dos Factores llamada también de Herzberg: Originalmente aplicada al ámbito laboral, esta teoría sugiere que hay factores motivadores (que aumentan la satisfacción) y factores higiénicos (cuya ausencia causa insatisfacción). Aplicada a la satisfacción del cliente, los factores motivadores podrían ser características excepcionales del producto, mientras que los factores higiénicos son expectativas básicas que deben cumplirse (Silva et al., 2021).

Definición teórica de la variable satisfacción de cliente, según Romero et al. (2023) la satisfacción del cliente se define como el grado de satisfacción o estado de ánimo altamente positivo de un individuo, el cual resulta de confrontar la experiencia real que tiene el cliente de un producto o servicio con las expectativas que tenía previamente es decir antes de consumirlo. Cuando la experiencia del cliente cumple o supera las expectativas que esta tenía, se tiende a generar

satisfacción. Por otro lado, si la experiencia que el cliente han tenido no cumple con las expectativas previas, la situación puede llevar a la insatisfacción o disconformidad del cliente.

La satisfacción del cliente se define como el grado en que un producto o servicio cumple o supera las expectativas del cliente. Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente. La satisfacción del cliente es un indicador clave del rendimiento de una empresa y su capacidad para cumplir con las expectativas del mercado (Silva et al., 2021).

Dimensiones de la variable, (1) Rendimiento percibido, se refiere a la evaluación subjetiva que hace un cliente sobre cómo un producto o servicio ha cumplido con sus necesidades y expectativas. Es una percepción individual que puede variar de una persona a otra, basada en la experiencia directa con el producto o servicio (Miranda et al., 2021). (2) Las expectativas son las creencias anticipadas de los clientes sobre el desempeño de un producto o servicio antes de consumirlo. Se forman a partir de experiencias previas, publicidad, recomendaciones, y necesidades personales. Pueden ser altas o bajas, según la información y las experiencias previas del cliente, cabe señalar que las expectativas no satisfechas generan insatisfacción en el cliente. (3) El nivel de satisfacción es el grado en que un producto o servicio cumple o supera las expectativas del cliente. Es una medida de la contentación del cliente con el desempeño percibido del producto o servicio, se caracteriza por que depende de la comparación entre expectativas y rendimiento percibido, puede medirse en diferentes niveles (muy satisfecho, satisfecho, neutral, insatisfecho, muy insatisfecho) y afecta la lealtad del cliente, la probabilidad de recomendaciones y las futuras decisiones de compra (Miranda et al., 2021).

Datos y hallazgos importantes, desde la perspectiva del usuario peruano de los servicios brindados por las municipalidades en Perú se ha identificado que según un 70.7% de los analizados el equipo tecnológico no es moderno, lo cual limita el desarrollo de las funciones de los trabajadores, un 69.2% de la muestra expresa que los ambientes de los municipios son antiguos, con distribuciones de los ambientes inadecuadas, lo que origina incomodidad para los usuarios cuando

se aproximan a los ambientes del municipio; un 62% dice que los trabajadores no lucen el uniforme de trabajo de manera limpia y ordenada, un 73% manifiesta que los equipos como escritorios, sillas, computadoras lucen descuidadas, causando esto descontento y desconfianza en el usuario.

Igualmente, un 40.1% dice que las oficinas en las que se atienden a los usuarios no se muestran limpias y tampoco ordenadas, un 49.5% manifiesta que las instalaciones de los municipios son poco confiables ya que las instalaciones de luz, agua están descuidadas, un 54.2% dice no confiar el personal que labora en la municipalidad debido a los casos de corrupción de funcionarios que se han expuesto a la sociedad, un 55.8% dice que la información brindada por los trabajadores de la municipalidad no es confiable, ya que la mayoría de ellos no están capacitados, un 62.4% indica que la atención virtual es inadecuada ya que las respuestas a las solicitudes de los usuarios tienen un tiempo de respuesta o resolución muy lenta, un 58.8% dice que la comunicación que se desarrolla en el municipio es deficiente por que los tramites son burocráticos, un 62.4% manifiesta que la atención no se realiza de manera oportuna, un 67.8% dice que los reclamos no se resuelven, lo que genera frustración y descontento entre los ciudadanos, disminuyendo la confianza en las autoridades municipales y en su capacidad para gestionar los problemas de la comunidad;

Agregado a lo anterior, un 52.1% indica percibir que el personal no está técnicamente capacitado para atender a los usuarios, un 53.6% de los encuestados dice que el personal de la municipalidad muestra poca empatía ante las necesidades o requerimientos de los usuarios; lo mencionado ha originado desconfianza generalizada en las instituciones municipales, lo que dificulta la cooperación y el respeto entre la ciudadanía y la administración, igualmente está ocasionando menos probabilidad de que participen en procesos cívicos y democráticos, como votaciones, consultas y otras formas de participación comunitaria.

Dentro del marco conceptual se tiene a la terminología siguiente:

**Atención al Cliente:** Proceso de interacción con los usuarios para resolver sus necesidades, inquietudes y problemas de manera efectiva y satisfactoria.

**Benchmarking:** Proceso de comparar los servicios y prácticas de una organización con los mejores del sector para identificar áreas de mejora.

**Calidad de Servicio:** Medida de cómo un servicio cumple con las expectativas y necesidades de los clientes, evaluando factores como eficiencia, eficacia, y satisfacción.

**Ciclo de Servicio:** Serie de pasos o etapas que un cliente experimenta al interactuar con un servicio, desde el primer contacto hasta la resolución del problema o la satisfacción de la necesidad.

**Encuesta de Satisfacción:** Herramienta para recolectar opiniones de los clientes sobre su experiencia con el servicio, utilizada para evaluar y mejorar la calidad del mismo.

**Gestión de Reclamos:** Proceso de recibir, registrar, evaluar y resolver quejas y reclamos de los clientes de manera eficiente y satisfactoria.

**Experiencia del Cliente:** Percepción y sentimientos del cliente sobre la totalidad de sus interacciones con una organización y su servicio.

**Lealtad del Cliente:** Medida en que los clientes siguen eligiendo los servicios de una organización debido a experiencias positivas y satisfacción con el servicio recibido.

**Expectativas del Cliente:** Anticipaciones que los clientes tienen sobre la calidad y los resultados del servicio basado en experiencias previas y la reputación de la organización.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo de investigación.

Teniendo en cuenta la finalidad de la investigación, se tomó la básica, en el sentido que el propósito principal del estudio es ampliar los saberes científicos de las variables examinadas, asimismo no se tendrá una aplicación práctica de manera inmediata (Medina et al., 2023).

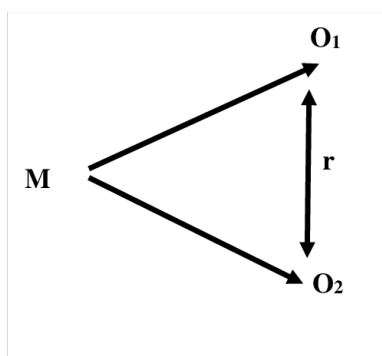
Según el tipo de datos se empleó la cuantitativa, debido a que los datos analizados serán numéricos, igualmente para proceder a desarrollar las hipótesis de estudio se ha tenido a bien usar la estadística (Medina et al., 2023).

En relaciona al alcance en el tiempo fue transversal, en el sentido que se analizó el estado actual de la muestra en un momento específico (Ruiz y Valenzuela, 2022).

Según el alcance, se tomó el correlacional, ya que se buscó conocer la vinculación entre las variables destinadas a estudiarse (Ruiz y Valenzuela, 2022).

#### 3.2. Diseño de investigación.

El diseño usado fue el no experimental, debido a que los datos no han tenido maniobra alguna, estos solo fueron observados en su ambiente y como tal se examinaron (Sánchez et al., 2020).



M: usuarios de la Municipalidad de las Pirias

O1: Calidad de servicio

O2: Satisfacción del Usuario

r: Relación

### **3.3. Variables y operacionalización.**

#### **Variable uno: Calidad de servicio**

##### **Definición conceptual**

Según Huamaní et al. (2022) se define como un concepto mental que los usuarios o consumidores tienen sobre un servicio, basado en sus necesidades que se agrupan en elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad. Esta percepción está estrechamente vinculada con la satisfacción de los usuarios, ya que recibir servicios de calidad tiende a generar mayor satisfacción, complacencia y fomenta la repetición de acciones o transacciones con la entidad prestadora de servicios

##### **Definición operacional**

Las dimensiones, se han tomado de Parasuraman, Zeithaml y Berry, en el año de 1988, siendo: elementos tangibles, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

#### **Variable dos: Satisfacción del usuario**

##### **Definición conceptual**

Se define como el grado en que un producto o servicio cumple o supera las expectativas del cliente. Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente. La satisfacción del cliente es un indicador clave del rendimiento de una empresa y su capacidad para cumplir con las expectativas del mercado (Silva et al., 2021).

##### **Definición operacional**

Las dimensiones que analizan la variable son: rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción.

### **3.4. Población, muestra y muestreo.**

#### **Población**

Grupo de elementos que comparten características en común y que son de interés para el investigador, cabe señalar que de dichos elementos se van a extraer las conclusiones (Hadi et al., 2023). Para este caso se tomará en cuenta a la población del distrito de la Pirias que son en total de 3899.

**Criterios de inclusión:** forman parte de la población de estudio los vecinos del distrito de las Pirias que acuden a la municipalidad a solicitar los servicios, usuarios mayores de 18 años de edad, igualmente serán investigadas personas dispuestas a proporcionar información y que puedan comunicarse claramente en el idioma en el que se lleva a cabo la investigación.

**Criterios de exclusión:** No serán investigados personas que no viven dentro de los límites de la municipalidad, menores de 18 años, salvo si hay un enfoque específico en adolescentes y se obtiene el consentimiento adecuado, individuos que no han utilizado ningún servicio municipal en los últimos 12 meses y empleados de la municipalidad o personas con conflictos de interés que puedan sesgar los resultados de la investigación.

### **Muestra**

Es una porción de elementos que representa a las características de la población. Cabe señalar que, la muestra se selecciona para realizar un estudio que permita inferir conclusiones sobre toda la población sin tener que investigar a cada miembro de esta (Hadi et al., 2023). Para esta investigación se usó como tal a 94 usuarios (anexo 4).

### **Muestreo**

Es el proceso mediante el cual se seleccionó la muestra de una población para realizar un estudio, para este caso se utilizó el muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple ya que cada miembro de los vecinos de las Pirias tuvo una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionado (Hadi et al., 2023).

## **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

### **Técnica**

Es el conjunto de procedimientos que utilizó el investigador para obtener los datos de una determinada muestra, en este caso se empleó la encuesta personal, esta se entiende como un formato estandarizado de preguntas que se encuentran relacionadas con el tema analizado (Arias, 2021).

## **Instrumento**

Reunión de preguntas que tienen como objetivo examinar la percepción que tiene una muestra de las variables de estudio en el medio que la rodea, cabe señalar que para este caso las preguntas del cuestionario fueron cerradas, con respuestas pre establecidas, de opción múltiple y en escala de Likert (Arias, 2021).

## **Validez**

se refiere a la exactitud con que las preguntas de un cuestionario evalúan a las variables, para este caso se necesitó la opinión de tres expertos en temas administrativos a fin de asegurar que las preguntas sean las más representativas del tema (Medina et al., 2023).

## **Fiabilidad**

Se refiere a la consistencia de los resultados obtenidos por el cuestionario, este es fiable si proporciona resultados similares en condiciones consistentes, cabe señalar que el valor de fiabilidad fue obtenido empleando el Alfa de Cronbach del SPSS Vs 27, además para aceptar un cuestionario el indicador del Alfa debe ser mayor de 0.70 (Medina et al., 2023).

### **3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.**

El proceso de obtención de datos de la muestra se inicia con la solicitud de permiso a la autoridad municipal para ejecutar la investigación, obtenida esta se coordina con dicha autoridad la fecha y hora de la administración de la encuesta, por otro lado, se elabora, valida y analiza la fiabilidad de los instrumentos; seguidamente se administra la encuesta a la muestra seleccionada para lo cual se tiene en cuenta los criterios de inclusión y exclusión; finalmente se elabora la base de datos, se procesa la información y se presenta en tablas y figuras según lo requiera los objetivos de estudio.

### **3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

Los datos se procesaron en dos partes, en primer lugar, se efectuó el análisis descriptivo, es decir que procesados los datos estos se presentan en tablas y figuras en función de las frecuencias y porcentajes, con propósito de comprender las patrones y tendencias de los datos en conjunto; en segundo lugar, se efectuó el análisis inferencial para el cual empleando las correlaciones se comprueban las hipótesis de estudio.

#### IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

En esta sección se lleva a cabo se lleva una evaluación exhaustiva de los datos recopilados durante la investigación. Aquí se interpretan los resultados obtenidos, se comparan con los objetivos y las hipótesis planteadas, y se discuten sus implicaciones.

**Tabla 1** *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,176	94	,000
Satisfacción del usuario	,227	94	,000

*Nota.* Datos de la encuesta

Los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov sugieren que tanto los datos sobre la calidad de servicio como los datos sobre la satisfacción del usuario no se distribuyen normalmente. Este hallazgo es importante para decidir qué técnicas estadísticas aplicar en análisis posteriores, en tal sentido se empleó el Rho de Spearman.

#### **Objetivo general:**

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de rentas

#### **Hipótesis General**

**Ha:** La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de rentas

**H0:** La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de rentas

**Tabla 2** *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario*

			V1	V2
Rho de Spearman	Calidad de servicio (V1)	Correlación	1,000	,928**
		Sig.	.	,000
		N	94	94
	Satisfacción del usuario (V2)	Correlación	,928**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	94	94

*Nota.* La correlación es significativa

Teniendo en cuenta el Rho de Spearman, se identificó en la tabla una correlación de 0,928 siendo esta una correlación positiva perfecta, entre las variables examinadas en la investigación; en la misma línea se observa una Sig. = 0.000 esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación.

En tal sentido se debe identificar y abordar los aspectos de la calidad del servicio que necesitan mejorar, para lo cual se puede utilizar encuestas y otras herramientas para monitorear la satisfacción del cliente y detectar cualquier cambio en la percepción de la calidad del servicio.

.

### **Objetivo específico uno**

Establecer la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de rentas

**H1:** La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de rentas

**H0:** La fiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de rentas

**Tabla 3** relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario

		V1D1	V2
Rho de Spearman	Fiabilidad (V1D1)	1,000	,771**
	Correlación	.	,000
	Sig.	94	94
<hr/>			
Satisfacción del usuario (V2)	correlación	,771**	1,000
	Sig.	,000	.
	N	94	94

*Nota.* La correlación es significativa.

Teniendo en cuenta el Rho de Spearman, se identifica en la tabla una correlación de 0,771 siendo esta una correlación positiva muy fuerte, entre las variables examinadas en la investigación; en la misma línea se observa una Sig. = 0.000 esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación.

Como podemos observar en este estudio, la confiabilidad es un factor clave para garantizar la satisfacción de los ciudadanos. Cuando los vecinos perciben que los servicios municipales en el área de rentas son confiables, son más propensos a sentirse satisfechos con la gestión municipal y a participar activamente en la comunidad.

### **Objetivo específico dos**

Señalar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de rentas

**H0:** la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área rentas

**H1:** la capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de rentas

**Tabla 4** relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

			V1D2	V2
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta (V1D2)	Correlación	1,000	,829**
		Sig.	.	,000
		N	94	94
	Satisfacción de usuario (V2)	Correlación	,829**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	94	94

*Nota.* correlación es significativa

Teniendo en cuenta el Rho de Spearman, se identifica en la tabla una correlación de 0,829 siendo esta una correlación positiva fuerte, entre las variables examinadas en la investigación; en la misma línea se observa una Sig. = 0.000 esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación.

Hay una fuerte y significativa correlación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en tu muestra de 94 observaciones. Esto sugiere que mejorar la capacidad de respuesta podría llevar a una mayor satisfacción del usuario.

Existe una relación positiva muy fuerte entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Esto significa que a medida que los empleados municipales responden más rápido y de manera más eficiente, la satisfacción de los ciudadanos aumenta notablemente.

### **Objetivo específico tres**

Conocer la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024,

H1: La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de rentas.

H0: La seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de rentas.

**Tabla 5** relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario

			V1D3	V2
Rho de Spearman	Seguridad (V1D3)	correlación	1,000	,904**
		Sig.	.	,000
		N	94	94
satisfacción del usuario (V2)	Coeficiente de correlación		,904**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	94	94

*Nota.* La correlación es significativa

Existe una relación positiva extremadamente fuerte entre "Seguridad" (V1D3) y "Satisfacción del usuario" (V2). Esto significa que, a medida que la percepción de seguridad mejora, la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales también aumenta significativamente. En relación a la significancia ( $p$ -valor = 0.000), se entiende que la probabilidad de que esta correlación ocurra por azar es extremadamente baja, confirmando una relación real y estadísticamente significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario.

Estos resultados sugieren que enfocarse en mejorar la seguridad no solo hará más seguros a los ciudadanos, sino que también incrementará significativamente su satisfacción con los servicios municipales. Una mejor percepción de seguridad puede fortalecer la relación entre la municipalidad y la comunidad, promoviendo una percepción positiva de la gestión municipal y fomentando la confianza y cooperación ciudadana.

#### **Objetivo específico cuatro**

Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pírias, Jaén -2024.

Ha: la empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de rentas

H0: la empatía no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de rentas

**Tabla 6** relación entre la empatía y la satisfacción del usuario

			V1D4	V2
Rho de Spearman	Empatía (V1D4)	correlación	1,000	,928**
		Sig.	.	,000
		N	94	94
	Satisfacción del usuario (V2)	correlación	,928**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	94	94

*Nota.* La correlación es significativa.

Teniendo el coeficiente de Correlación de Spearman (0.928), existe una relación positiva extremadamente fuerte entre "Empatía" (V1D4) y "Satisfacción del usuario" (V2). Esto indica que cuando los empleados municipales muestran mayor empatía hacia los ciudadanos, la satisfacción de estos con los servicios municipales aumenta significativamente.

El p-valor de 0.000 sugiere que la probabilidad de que esta correlación ocurra por azar es extremadamente baja, confirmando una relación real y estadísticamente significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario.

Estos resultados sugieren que mejorar la empatía en el trato hacia los ciudadanos no solo incrementará la satisfacción con los servicios municipales, sino que también fortalecerá la relación entre la municipalidad y la comunidad. Una mayor empatía puede promover una percepción positiva de la gestión municipal, fomentar la confianza y cooperación ciudadana, y contribuir a un ambiente más armonioso y colaborativo en la comunidad.

### **Objetivo específico cinco**

señalar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024.

Ha: los aspectos tangibles se relacionan significativamente con y la satisfacción del usuario en el área de rentas.

H0: los aspectos tangibles no se relacionan significativamente con y la satisfacción del usuario en el área de rentas.

**Tabla 7** relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario

			V1D5	V2
Rho de Spearman	Aspectos tangibles (V1D5)	correlación	1,000	,771**
		Sig.	.	,000
		N	94	94
Satisfacción del usuario (V2)	Satisfacción del usuario (V2)	correlación	,771**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	94	94

*Nota.* La correlación es significativa

La correlación de Spearman de 0.771 indica una correlación positiva fuerte entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario. Esto sugiere que a medida que la percepción de los aspectos tangibles (como las instalaciones físicas, el equipo, etc.) mejora, la satisfacción del usuario también tiende a aumentar. La significancia de 0.000 indica que esta correlación no es resultado del azar y es altamente significativa.

El análisis indica que mejorar los aspectos tangibles de la municipalidad puede tener un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, se recomienda que la administración municipal preste atención a estas áreas y considere invertir recursos en mejoras tangibles para aumentar la satisfacción de la comunidad con los servicios municipales.

## Discusiones

En la investigación se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de rentas, siendo los hallazgos un valor de Rho de Spearman de 0,928, lo cual evidencia una correlación positiva perfecta, entre las variables examinadas; en la misma línea se observa una Sig. = 0.000 esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación. Esto se alinea a lo señalado por

Naranjo (2020) nombrado calidad de servicio y satisfacción del usuario del IESS, siendo la finalidad diagnosticar la satisfacción que presenta el usuario con la calidad de servicio ofrecida, para lo cual se utilizó el tipo correlacional, no experimental, con 382 personas como muestra analizadas con encuestas, se halló que el 76.4% está

insatisfecho con la capacidad de atención del personal, el 47.6% se encuentra insatisfecho con la seguridad del establecimiento, el 33.8% está insatisfecho con la empatía mostrada por el personal, esta situación ha desencadenado que los usuarios institución en un 58% se encuentren regularmente insatisfechos con el servicio brindado por la institución, igualmente se ha identificado que las variables se corresponden ya que el valor de relación fue  $Rho = 0.626$ , se concluyó que, existe una correlación moderadamente fuerte entre estas dos variables. En otras palabras, por cada unidad de aumento en la calidad del servicio, se puede esperar un engrandecimiento de 0.626 unidades en la satisfacción del usuario.

En tal sentido se debe identificar y abordar los aspectos de la calidad del servicio que necesitan mejorar, para lo cual se puede utilizar encuestas y otras herramientas para monitorear la satisfacción del cliente y detectar cualquier cambio en la percepción de la calidad del servicio.

asimismo dentro de los objetivos específicos se tiene: Establecer la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024, señalar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024, conocer la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024, establecer la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024 y señalares la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024.

## V. CONCLUSIONES.

1. Se determinó que, usando el Rho de Spearman, se identificó una correlación de 0,928 siendo esta positiva perfecta; en la misma línea se observó una Sig. = 0.000 esto indicó que la correlación observada es estadísticamente significativa; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación, es decir que si existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario
2. Se estableció que, en el uso del Rho de Spearman, se obtuvo una correlación de 0,771 siendo esta positiva muy fuerte; en la misma línea se observa una Sig. = 0.000 esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación, es decir hay relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.
3. Se señaló que con el empleo del Rho de Spearman, se tuvo una correlación de 0,829 siendo esta positiva perfecta, en la misma línea se observa una Sig. = 0.000 esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación si existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario.
4. Se conoció que con el empleo del Rho de Spearman, se tuvo una correlación de 0,904 siendo esta positiva fuerte, en la misma línea se observa una Sig. = 0.000 esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación si existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.
5. Se estableció que con el empleo del Rho de Spearman, se tuvo una correlación de 0,928 siendo esta positiva muy fuerte, en la misma línea se observa una Sig. = 0.000 esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación si existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Al jefe del área de rentas se le recomienda

1. Implementar la estrategia de cumplimiento de plazos, para lo cual es necesario establecer y cumplir plazos claros para la resolución de trámites; igualmente se sugiere coordinar la estrategia de información precisa, en ese sentido se debe asegurar que la información proporcionada a los usuarios sea correcta y consistente; con el propósito de mejorar la satisfacción del usuario.
2. Ejecutar la estrategia de transparencia en los procesos, para lo cual es necesario hacer públicos los procesos y procedimientos, de manera que los usuarios comprendan los pasos a seguir y las medidas de seguridad implementadas; además se le sugiere implementar la estrategia de protección de datos, por medio de la cual se debe asegurar que todos los sistemas informáticos cumplan con las normativas de protección de datos, para garantizar la privacidad y seguridad de la información del usuario. Finalmente, se sugiere implementar la estrategia de seguridad física para lo cual es necesario implementar medidas de seguridad en las oficinas de atención, como cámaras de vigilancia y personal de seguridad, para crear un ambiente seguro para los usuarios; con el propósito de mejorar la satisfacción del usuario.
3. Implementar la estrategia de reducción de tiempos de espera, por medio de la ejecución de un sistema de turnos y citas previas para minimizar el tiempo que los usuarios deben esperar; además se sugiere administrar la estrategia de atención en línea, por lo cual se debe desarrollar y promover plataformas de atención en línea para consultas y pagos de impuestos, permitiendo a los usuarios resolver sus trámites sin necesidad de desplazarse, finalmente, se sugiere, aplicar la estrategia de capacitación continua, en tal sentido es necesario capacitar regularmente al personal en la atención rápida y eficiente al usuario asegurándose de que estén bien informados y puedan resolver consultas de manera ágil, con el propósito de mejorar la satisfacción del usuario.
4. Implementar la estrategia de formación en habilidades blandas mediante la capacitación al personal en habilidades de comunicación y empatía para que

puedan entender y atender mejor las necesidades y preocupaciones de los usuarios. Además, se le aconseja efectuar la estrategia de atención personalizada para lo cual se debe asignar un representante para casos específicos, permitiendo un seguimiento personalizado y más cercano a los usuarios con situaciones complejas, finalmente se debe ejecutar la estrategia de escucha activa, en ese sentido es necesario fomentar una cultura de escucha activa, donde el personal se tome el tiempo necesario para entender las preocupaciones y sugerencias de los usuarios con el propósito de mejorar la satisfacción del usuario.

#### Otros investigadores

5. Mejorar la investigación en relación a la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad, en tal sentido es importante adoptar un enfoque integral y basado en evidencia, realizando un diagnóstico de la situación actual, por medio del uso de métodos cualitativos y cuantitativos, usando las técnicas de encuestas y entrevistas, recogiendo los datos directamente de los usuarios a través de encuestas de satisfacción y entrevistas para comprender sus necesidades y expectativas, finalmente se sugiere aplicar la estrategia de análisis de quejas y sugerencias, para lo cual es necesario examinar las quejas y sugerencias recibidas para identificar patrones y áreas recurrentes de insatisfacción.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Arias, J. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Armas, G. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes De Economía Y Sociedad*, 3(1), 07–24. <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Armas, J. y Chávez, L. (2021) Quality of service and satisfaction of the user of the pharmacy service of the Hospital Domingo Olavegoya Jauja, 2018. *SENDAS*, 2(1), 12 - 25. <https://doi.org/10.47192/rcs.v2i1.55>
- Burgos, R. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100140/Burgos\\_ARE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100140/Burgos_ARE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Gancino, S. (2020) Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf>
- Guerrero, H. (2023). Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz,2023. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [file:///C:/Users/Intel/Downloads/Guerrero\\_MHL-SD.pdf](file:///C:/Users/Intel/Downloads/Guerrero_MHL-SD.pdf)
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R. y Arias, J. (2023) Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Instituto Universitario de

- Huamaní, J., León, J., Huayapa, M., Marcilla, V., & Huamaní, M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2184-2198. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3674](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674)
- Leonardo, C. (2022). Calidad del Servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de San Juan de Licupis, año 2021. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82213/Leonardo\\_DC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82213/Leonardo_DC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, F. y Arenas, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Gobierno y Gestión Pública*, 7(2). <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoYG/articulo/view/2413>
- López, A. (2020). La gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. *Desafíos*; 11(1); 25-31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.13>
- Mamani, K. y Vilca, G. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*. 7(3). [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2550-65872022000300001](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-65872022000300001)
- Mamani, K. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las Municipalidades Provinciales de la región Puno. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Juliaca]. <http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/handle/UNAJ/220>

- Mejía, E. (2023). Gestión del talento humano y calidad del servicio público en las Municipalidades Distritales, Provincia de Huaylas, Departamento de Ancash, 2022. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113656/Mejia\\_LEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113656/Mejia_LEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, y Castillo, R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/90/133/157>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L. y Fuentes, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. 7(4). <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2179>
- Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas. 2(3). <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Naranjo, R. (2020). La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31521/1/04%20ADP.pdf>
- Paredes, P. y Santos, E. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. RAC: Revista angolana de ciencias. 4(1), e040110. <https://doi.org/10.54580/R0401.10>
- Pardo, S. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Aucallama Huaral. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4059/Stephany%20Xiomara%20Pardo%20Saliz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Puican, V. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*. 5(4). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.651](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651)
- 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*. 57(6). 570-591. <file:///C:/Users/Intel/Downloads/Dialnet-CalidadDelServicioYSuRelacionConLaSatisfaccionAICI-7926989.pdf>
- Romero, R., Visurraga, L. Porras, L., Zelada, E. y Colán, B. (2023) Calidad de Servicios e Imagen Institucional en los Gobiernos Locales. *Puerto Madero Editorial Academica*, 2(1), e25. <https://doi.org/10.55204/pmea.25>
- Ruiz, R. y Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 4(2). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.158](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158)
- Ruiz, C. y Valenzuela, M. (2022). Metodología de la investigación. Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo. <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>
- Sánchez, A., Alayza, M., Revilla, D. y Talut, R. (2020). Investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación. Pontificia Universidad Católica del Perú. [file:///C:/Users/Intel/Downloads/LIBROLOSMTODOSDEINVESTIGACIN-MAESTRA2020%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Intel/Downloads/LIBROLOSMTODOSDEINVESTIGACIN-MAESTRA2020%20(1).pdf)
- Silva, J., Macias, B. y Delgado, J. (2021) The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *CienciaUAT*. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Silva, J., Julca, F., Lujan, P. y Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente empresas turísticas de Canchaque-Perú.

Revista de ciencias sociales. 27(3). 193-203.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081766>

Vigo, J. y Gonzales, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. Revista Ciencia y Tecnología. 16(3). 57-66.  
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3010/3372>

Vilca, C., Vilca, M. & Armas, M. (2021). Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. SCIÉENDO, 24(2), 103-108. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.011>

Zabala, R., Granja, L., Calderón, H. y Velastegui, L. (2021). Enterprise resource planning (ERP) effect on organizational management and user satisfaction in Riobamba, Ecuador. Información tecnológica. 32(5).  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642021000500101&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642021000500101&script=sci_arttext)

## ANEXOS.

### Anexo 1 Matriz de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Según Huamaní et al. (2022) se define como un concepto mental que los usuarios o consumidores tienen sobre un servicio, basado en sus necesidades que se agrupan en elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad. Esta percepción está estrechamente vinculada con la satisfacción de los usuarios, ya que recibir servicios de calidad tiende a generar mayor satisfacción, complacencia y fomenta la repetición de acciones o transacciones con la entidad prestadora de servicios.	Las dimensiones, se han tomado de Parasuraman, Zeithaml y Berry, en el año de 1988, siendo: elementos tangibles, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.	Elementos tangibles	Apariencia moderna. Instalaciones atractivas. Empleados con apariencia pulcra. Elementos materiales atractivos.	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Conocimiento del servicio. Servicio rápido. Horarios adecuados Dispuestos a ayudar	
			Seguridad	Comportamiento confiable Amabilidad Empleados tienen conocimientos	
			Empatía	Atención personalizada. Se preocupan por los clientes. Comprende las necesidades de los usuarios	
			Fiabilidad	Resolver problemas. Realizan bien el servicio. Concluyen el servicio en el tiempo promedio.	
Satisfacción del usuario	Se define como el grado en que un producto o servicio cumple o supera las expectativas del cliente. Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente. La satisfacción del cliente es un indicador clave del rendimiento de una empresa y su capacidad para cumplir con las expectativas del mercado (Silva et al., 2021).	Las dimensiones que analizan la variable son: rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción.	Rendimiento percibido	Identificación y desempeño laboral Requerimiento de la población Ambiente laboral	Ordinal
			Expectativas	Servicio público y administrativo Experiencia del servicio	
			Nivel de satisfacción	Satisfacción de los trámites y servicios Horarios y tiempos de entrega Cumplimiento de entrega de servicio	

## Anexo 2 Matriz de consistencia

Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Métodos	
<b>Problema General</b> ¿Cómo es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024?	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024	<b>Hipótesis General</b> La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024	<b>Variable 01</b>  <b>Calidad de servicio</b>	Elementos tangibles	<b>Tipo de Inv.</b> Básica	
				Capacidad de respuesta		<b>Diseño de Inv.</b> No experimental
				Seguridad		
				Empatía		
				Fiabilidad		
<b>Problemas específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024?,</li> <li>• ¿Cómo es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024?,</li> <li>• ¿Cómo es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024?,</li> <li>• ¿Cómo es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024? y</li> <li>• ¿Cómo es la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024?</li> </ul>	<b>Objetivos Específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Establecer</b> la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024,</li> <li>• Señalar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024,</li> <li>• Conocer la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024,</li> <li>• Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024 y</li> <li>• Señalar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024.</li> </ul>	<b>Hipótesis específica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>la</b> fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024,</li> <li>• la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024.</li> <li>• la seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024.</li> <li>• La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024 y</li> <li>• los aspectos tangibles se relacionan significativamente con y la satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Pirias, Jaén -2024</li> </ul>	<b>Variable 02</b> <b>Satisfacción del usuario</b>	Rendimiento percibido	<b>Población:</b> 3899 <b>Muestra:</b> 94 <b>Técnicas:</b> Encuesta	
				Expectativas		
				Nivel de satisfacción		<b>Instrumento:</b> Cuestionario

### Anexo 3: Instrumentos de evaluación Cuestionario

Solicitamos su apoyo para el presente cuestionario, en el cual se verá una serie de preguntas relacionados con la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, que son relevantes para el desarrollo de la investigación. Por favor marcar con una (X) tu respuesta según corresponda su punto de vista 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4. Casi Siempre 5: Siempre Variable 1: Calidad de servicio

<b>Variable 1: Calidad de servicio</b>	1	2	3	4	5
<b>Dimensión Fiabilidad</b>					
1. ¿El trabajador le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?					
2. ¿Considera que los trabajadores están demasiado ocupados para responder las preguntas que realiza?					
3. ¿Se le atiende a tiempo sus quejas y reclamos?					
4. ¿El trabajador le otorga el tiempo necesario para la atención?					
5. ¿El servicio se presta en el tiempo señalado					
<b>Dimensión Capacidad de respuesta</b>					
6. ¿Muestran los trabajadores conocimiento para responder oportunamente sus solicitudes?					
7. ¿Los trabajadores realizan los servicios rápidos y de calidad?					
8. ¿Está conforme con el horario de atención?					
9. ¿Los trabajadores están dispuestos a atender sus requerimientos					
<b>Dimensión seguridad</b>					
10. ¿El servicio de atención que brindan los trabajadores confiables?					
11. ¿El personal de atención se muestra amables y cortés con los usuarios?					
12. ¿El personal que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo?					
<b>Dimensión empatía</b>					
13. ¿El personal efectúa una atención personalizada?					
14. ¿El personal utiliza lenguaje sencillo durante su proceso de atención?					
15. ¿La información que brindan es fácil de entender?					
16. ¿Ante un reclamo el jefe inmediato está presto a salir y dar solución?					
<b>Dimensión aspectos tangibles</b>					
17. ¿La institución cuenta con buena infraestructura y señalización de riesgos?					
18. ¿Las áreas de administración tributaria y rentas están debidamente ordenadas y limpias?					
19. ¿La Municipalidad brinda los materiales suficientes para la prestación del servicio?					
20. ¿El personal está debidamente uniformado?					

<b>Variable 2: satisfacción del usuario</b>					
<b>Dimensión rendimiento percibido</b>					
21. Siente que la Municipalidad está identificado con usted.					
22. Se siente conforme con el desempeño de los trabajadores de la municipalidad.					
23. Los servicios públicos que solicito son según los requerimientos de la población.					
24. Se siente cómodo con el ambiente que ofrece la Municipalidad al momento de realizar un trámite administrativo.					
25. Le gusta la forma de trabajo de la Municipalidad					
26. El desempeño de los servidores públicos de dicha entidad lo percibo como algo sin importancia					
<b>Dimensión expectativa</b>					
27. Valoro el esfuerzo que brindan los trabajadores de la municipalidad.					
28. Se receptiona el servicio de manera conforme					
29. Los servicios públicos y administrativos que brinda la municipalidad es el esperado.					
30. En la municipalidad existen facilidades para una buena experiencia en el servicio.					
31. La municipalidad se responsabiliza por cualquier inconveniente en el servicio prestado					
<b>Dimensión: Nivel de satisfacción</b>					
32. Se siente insatisfecho con los precios para los trámites que establece la municipalidad					
33. Siente que recibe un buen servicio público por la municipalidad					
34. Siente que recibe un buen servicio administrativo por la municipalidad					
35. Le satisface los horarios y tiempos de entrega de servicio por parte de los servidores de la municipalidad.					
36. Le complace la cortesía de los trabajadores de la municipalidad					
37. Está satisfecho con las facilidades para realizar un trámite que brinda la entidad.					
38. Le satisface el cumplimiento de la entrega del servicio público según sus necesidades específicas					

#### Anexo 4 Cálculo de la muestra

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

$$n = \frac{3899 * 1.64^2 * 0.5 * 0.5}{0.10^2 (3899 - 1) + 1.64^2 * 0.5 * 0.5} = 94$$

#### Parámetro Valor

<b>N</b>	3899
<b>NC</b>	90.00%
<b>Z</b>	1.64
<b>P</b>	50.00%
<b>Q</b>	50.00%
<b>e</b>	10.00%

n=94

## Anexo 5 Juicio de expertos



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**  
**FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. **Apellidos y Nombres:** Gloria Marrufo Fernández  
  
DNI N°: 41055545
- 1.2. **Institución donde labora:** Municipalidad distrital de las Pirlas,  
Gerente de Planificación y Presupuesto
- 1.3. **Nombre del instrumento motivo de la evaluación:** Cuestionario
- 1.4. **Autora del instrumento:** Collantes Carrero, Cleiry Analy
- 1.5. **Título de la investigación:** Calidad de servicio y Satisfacción del  
usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las  
Pirlas, Jaén -2024

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre 01 – 40: DEFICIENTE; 41 – 90: REGULAR y 91 – 100: EXCELENTE.

ÍTEM	INDICADORES	DEFICIENTE (01-40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91-100)
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado			91
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables			92
3. ACTUALIDAD	Está expresado en capacidades observables			93
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento			91
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			92
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			94
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			95
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones			96
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación			92

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92.8



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE COSTA RICA  
COSTA RICA  
CALLE DE LA UNIVERSIDAD, SAN JOSÉ, COSTA RICA



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**  
**FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN**

**IX. DATOS GENERALES:**

**9.1. Apellidos y Nombres:** Suclupe Llauce, Pedro

**DNI N°:** 17532433

**9.2. Institución donde labora:** Municipalidad Provincial de Bagua,  
Gerente Municipal.

**9.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación:** Cuestionario

**9.4. Autora del instrumento:** Collantes Carrero, Cleiry Analy

**9.5. Título de la investigación:** Calidad de servicio y Satisfacción del  
usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las  
Pirias, Jaén -2024

**X. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La  
puntuación debe ser entre 01 – 40: DEFICIENTE; 41 – 90: REGULAR y 91 –  
100: EXCELENTE.

ITEMS	INDICADORES	DEFICIENTE (01-40)	REGULAR (41-90)	EXCELENTE (91-100)
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado			94
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables			95
3. ACTUALIDAD	Está expresado en capacidades observables			95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento			94
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			95
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			96
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos de conocimiento			94
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones			95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación			96

XI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

XII. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BAGUA  
  
 ING. C. PIC. PEDRO SULLUPE LLALUCE  
 GERENTE MUNICIPAL



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**  
**FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. **Apellidos y Nombres:** Magaly Campos Palomino  
**DNI N°:** 47450985
- 1.2. **Institución donde labora:** Municipalidad Distrital de Lurigancho – Chosica, Especialista en Administración Pública
- 1.3. **Nombre del instrumento motivo de la evaluación:** Cuestionario
- 1.4. **Autora del instrumento:** Coliantes Carrero, Cleiry Analy
- 1.5. **Título de la investigación:** Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el área de rentas de la Municipalidad distrital de las Priss, Jaén -2024

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre 01 – 40: DEFICIENTE; 41 – 90: REGULAR y 91 – 100: EXCELENTE.

ITEMS	INDICADORES	DEFICIENTE (01-40)	REGULAR (41 - 80)	EXCELENTE (81-100)
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado		90	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables		90	
3. ACTUALIDAD	Está expresado en capacidades observables			94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento			95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			95
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación		90	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			98
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones			96
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación			95

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **Aplicable**

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **93.4**



M. Sc. **ALDO FERRER**  
 M. Sc. **ALDO FERRER**  
 ULAU - ULAU

## Anexo 6 Autorización de la investigación

	<b>MUNICIPALIDAD DISTRITAL LAS PIRIAS</b> JAÉN - CAJAMARCA - PERÚ	<i>"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho".</i>	
Las Pírias, 28 de mayo del 2024			
<b><u>OFICIO N° 0229-2024-MDLP/A</u></b>			
<b>MG. HENRY CHICLAYO VEGA</b> <b>DECANO</b> <b>FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS (FACEN)</b> <b>UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO</b>			
Presente;			
<b><u>ASUNTO:</u> AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAS PIRIAS.</b>			
De mi especial consideración,			
Por intermedio del presente, reciba un cordial saludo y a la vez indicarle que, en calidad de representante legal de la Municipalidad Distrital de Las Pírias, provincia de Jaén, departamento de Cajamarca, me permito autorizar a <b>CLEIRY ANALY COLLANTES CARRERO</b> , identificada con DNI. 71196539, bachiller en Administración y Finanzas, a realizar la investigación titulada " <b>CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAS PIRIAS, PROVINCIA DE JAÉN, DISTRITO LAS PIRIAS, AÑO 2024</b> " y a difundir los resultados de la investigación utilizando el nombre de la Municipalidad Distrital de Las Pírias.			
Agradeciendo de antemano su atención a la presente, quedo de usted.			
Atentamente,			
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAS PIRIAS Henry Chiclayo Vega AL CALDER			