

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN LUIS – CAÑETE  
2022.**

**TESIS PROFESIONAL**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**BACH. YAJAIRA ELIZETT AGUILAR CHÁVEZ**  
**(ORCID:0009-008-0755-4424)**

**ASESOR:**

**DR. RAMÓN OSORIO ALBERTO BUENO**  
**(ORCID:0000-0002-3412-4349)**

**TIPO DE INVESTIGACIÓN:**

**APLICADA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**PLANEAMIENTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**CAÑETE – PERÚ**

**2023**

## **HOJA DEL JURADO**

**Dr. Julio Lujan Minaya**  
Presidente  
Jurado Evaluador

**Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega**  
Secretario  
Jurado Evaluador

**Dr. Víctor Carmelino Vargas Godoy**  
Vocal  
Jurado Evaluador

**Dr. Ramon Osorio Alberto Bueno**  
Asesor

## **DEDICATORIA**

A la gran mujer que me motiva a seguir adelante, Alina Chávez Borjas, mi madre, que es mi fortaleza y columna en cada obstáculo que me da la vida.

A mi estrella del cielo, mi padre Jorge Aguilar Vidia, quién me dio una gran lección hasta en su último momento de vida.

A mis hermanas Andrea y Brisa, mis pilares de luz para el logro de cada objetivo de mi vida personal y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud a Dios, que luego de un mustio momento de mi vida, me brindó la paz y tranquilidad para continuar y culminar con este proyecto de investigación.

A la vez a todas aquellas amistades que me inspiraron e influyeron a continuar con mi vida profesional, siendo guías y apoyo constantes para este proyecto de investigación.

## INDICE

Contenido	pág.
<b>HOJA DEL JURADO</b> .....	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>4</b>
<b>INDICE</b> .....	<b>5</b>
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	<b>8</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b> .....	<b>10</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>12</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>13</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>14</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>15</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	15
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general .....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Objetivos .....	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
1.4. Justificación.....	18
1.4.1. Justificación teórica .....	18
1.4.2. Justificación práctica.....	18
1.4.3. Justificación metodológica.....	19
1.5. Delimitación de la investigación .....	19
1.5.1. Delimitación teórica .....	19
1.5.2. Delimitación temporal .....	19
1.5.3. Delimitación espacial .....	19
<b>II. TEORICO Y EMPÍRICO</b> .....	<b>20</b>

2.1 Marco teórico .....	20
2.1.1 Calidad de Servicio .....	20
A. Definición.....	20
B. Dimensiones.....	20
C. Indicadores.....	21
D. Teorías .....	21
2.1.2 Satisfacción de los usuarios .....	22
A. Definición.....	22
B. Dimensiones.....	22
C. Indicadores.....	24
D. Teorías .....	24
2.2 Antecedentes de la investigación.....	24
A. Antecedentes nacionales .....	24
B. Antecedentes internaciones .....	27
2.3. Definición de términos básicos.....	28
<b>III. HIPOTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>30</b>
3.1 Hipótesis .....	30
3.1.1 Hipótesis general .....	30
3.1.2 Hipótesis específicas .....	30
<b>IV. DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>33</b>
4.1. Tipo de investigación .....	33
4.2. Diseño de investigación .....	33
4.3. Métodos de investigación .....	34
4.4. Población y muestra .....	35
4.5. Lugar de estudio .....	36
4.6. Técnicas e instrumentos para la recolección de los datos.....	36
4.7. Análisis y procesamiento de datos.....	39
4.8. Aspectos éticos.....	39
4.9. Nivel de investigación .....	39

<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>40</b>
5.1. Resultados descriptivos .....	42
5.2. Resultados inferenciales .....	62
<b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>74</b>
<b>VII. CONCLUSIONES .....</b>	<b>76</b>
<b>VIII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>78</b>
<b>IX. REFERENCIAS .....</b>	<b>80</b>
<b>X. ANEXOS.....</b>	<b>83</b>
ANEXO 01: Matriz de consistencia .....	83
ANEXO 02: Instrumento de recolección de datos.....	85
ANEXO 03: Ficha de validación de expertos .....	88
ANEXO 04: Permiso para trabajos de investigación.....	90

## LISTA DE TABLAS

Contenido	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de las variable o matriz de categorización.....	31
Tabla 2: Alfa de Cronbach del instrumento correspondiente a la variable calidad de servicios públicos. ....	37
Tabla 3: Alfa de Cronbach del instrumento correspondiente a la variable la satisfacción de los usuarios.....	38
Tabla 4: de frecuencia de la variable calidad de Servicios públicos.....	42
Tabla 5: de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicios públicos.....	43
Tabla 6: de frecuencia de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio públicos.....	45
Tabla 7: de frecuencia de la dimensión seguridad de la variable calidad de servicios públicos.....	46
Tabla 8: de frecuencia de la dimensión empatía de la variable de calidad de servicios públicos.....	47
Tabla 9: de frecuencia de la dimensión de tangibilidad de la variable calidad de servicios públicos. ....	49
Tabla 10: de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios con los servicios públicos.....	50
Tabla 11: de frecuencia de la dimensión salubridad, limpieza pública y salud local de la variable satisfacción de los usuarios.....	51
Tabla 12: de frecuencia de la dimensión educación, cultura y deporte de la variable satisfacción de los usuarios.....	53
Tabla 13: de frecuencia de la dimensión seguridad ciudadana de la variable satisfacción de los usuarios.....	54

Tabla 14: de frecuencia de la dimensión obras e infraestructura de la variable satisfacción de los usuarios.....	55
Tabla 15: de la frecuencia de la dimensión desarrollo de programas sociales de la variable satisfacción de los usuarios.....	57
Tabla 16: de frecuencia de la dimensión tránsito, circulación y transporte público de la variable satisfacción de los usuarios.....	58
Tabla 17: de frecuencia de la dimensión registros civiles de la variable satisfacción de los usuarios.....	59
Tabla 18: de frecuencia de la dimensión abastecimiento y comercialización de productos y servicios de la variable satisfacción de los usuarios.....	61
Tabla 19: Correlaciones (Comprobación de la hipótesis general).....	63
Tabla 20: Correlaciones (Comprobación de la primera hipótesis específicas). ....	64
Tabla 21: Correlaciones (Comprobación de la segunda hipótesis específica).....	65
Tabla 22: Correlaciones (Comprobación de la tercera hipótesis específica). ....	66
Tabla 23: Correlaciones (Comprobación de la cuarta hipótesis específica).....	68
Tabla 24: Correlaciones (Comprobación de la quinta hipótesis específica). ....	69
Tabla 25: Correlaciones (Comprobación de la sexta hipótesis específica). ....	70
Tabla 26: Correlaciones (Comprobación de la séptima hipótesis específica). ....	71
Tabla 27: Correlaciones (Comprobación de la octava hipótesis específica) .....	72
Tabla 28: estadísticos (1).....	74
Tabla 29: estadísticos (2).....	75

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
Gráfico 1: Componentes de la Calidad de servicio.....	16
Gráfico 2: Datos de la variable calidad de servicios públicos. ....	40
Gráfico 3: Datos de la variable la satisfacción de los usuarios.....	41
Gráfico 4: de frecuencia de la variable Calidad de servicio públicos.....	43
Gráfico 5: Tabla de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicios públicos. ....	44
Gráfico 6: de frecuencia de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicios públicos.....	45
Gráfico 7: de frecuencia de la dimensión de seguridad de la variable calidad de servicios públicos. ....	47
Gráfico 8: de frecuencia de la dimensión de empatía de la variable calidad de servicios públicos. ....	48
Gráfico 9: de frecuencia de la dimensión de tangibilidad de la variable calidad de servicio públicos. ....	49
Gráfico 10: de frecuencia de la dimensión de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos. ....	51
Gráfico 11: de frecuencia de la dimensión de salubridad, limpieza pública y salud local de la variable satisfacción de los usuarios.....	52
Gráfico 12: de frecuencia de la dimensión de educación, cultura y deporte de la variable satisfacción de los usuarios.....	53
Gráfico 13: de frecuencia de la dimensión seguridad ciudadana de la variable de satisfacción de los usuarios.....	55
Gráfico 14: de frecuencia de la dimensión de obras e infraestructura de la variable de satisfacción de los usuarios.....	56

Gráfico 15: de frecuencia de la dimensión de desarrollo y programas sociales de la variable de satisfacción de los usuarios. ....	57
Gráfico 16: de frecuencia de la dimensión de tránsito, circulación y transporte público de la variable de satisfacción de los usuarios. ....	59
Gráfico 17: de frecuencia de la dimensión registros civiles de la variable satisfacción de los usuarios. ....	60
Gráfico 18: de frecuencia de la dimensión abastecimiento y comercialización de productos y servicios de la variable de satisfacción de los usuarios. ....	61

## RESUMEN

Esta investigación denominada Calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de San Luis de Cañete 2022, expone un tema seleccionado por muchos indagadores en contenido del sector público, sin embargo, la valorización en los resultados contribuye a una mejora continua de la organización, enfocándose en las expectativas de los usuarios y en cumplimiento de las obligaciones como servidores públicos.

El planteamiento del problema en general de la investigación aborda en ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?, en el objetivo general en Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete y la hipótesis general en que la calidad de servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.

El estudio se realizó a 382 usuarios de la municipalidad Distrital de San Luis – Cañete, mediante el cuestionario (Instrumento de recolección de datos), que consta de 47 preguntas, siendo 22 preguntas para medir la primera variable que es calidad de servicios públicos, con las 5 dimensiones del Modelo Seryqual; y 25 preguntas para medir la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios públicos; ambas variables con sus respuestas mediante la escala de Likert de 1 a 7.

Al final de la investigación se da a conocer los resultados de cada una de sus variables con sus dimensiones, plasmadas en las tablas y figuras, consolidándose los datos obtenidos mediante el instrumento de recolección.

**La autora**

## ABSTRACT

This research called Quality of public services and user satisfaction of the District Municipality of San Luis de Cañete 2022,, exposes a topic selected by many inquirers in content of the public sector, however, the valuation in the results contributes to a continuous improvement of the organization, focusing on the expectations of users and in compliance with obligations as public servants.

The approach of the problem in general of the research addresses in What is the relationship between the quality of public services and the satisfaction of the users of the District Municipality of San Luis - Cañete?, in the general objective in Determine the relationship between the quality of public services and the satisfaction of the users of the District Municipality of San Luis - Cañete and the general hypothesis in which the quality of public services is relates significantly to the satisfaction of users of the District Municipality of San Luis – Cañete.

The study was conducted on 382 users of the District Municipality of San Luis – Cañete, through the questionnaire (Data Collection Instrument), which consists of 47 questions, being 22 questions to measure the first variable that is quality of public services, with the 5 dimensions of the Seryqual Model; and 25 questions to measure user satisfaction with public services; both variables with their responses using the Likert scale from 1 to 7.

At the end of the research, the results of each of its variables are released with their dimensions, reflected in the tables and figures, consolidating the data obtained through the collection instrument.

The author

## INTRODUCCIÓN

Los gobiernos locales son organismos territoriales en la cual tiene a cargo un determinado grupo de población, siendo esta un canal inmediato para atender las demandas de servicios de los habitantes como lo es en Salubridad, limpieza pública y salud Local, educación, cultura y deporte, seguridad ciudadana, obras e infraestructura, Desarrollo y programas sociales, tránsito, circulación y transporte público, registro civil, Abastecimiento y comercialización de productos y servicios, entre otros servicios que brinde cada institución pública dependiendo de su categorías municipal, por ello los servidores públicos tienen la obligación y la exigencia de brindar un buen servicio, ya que su selección o designación incluye desempeñar actividades que busca el fin del bien común en la población, además de ello cada personal del estado público es la imagen del estado Peruano.

Sin embargo, aun en nuestro país se siente la disconformidad de nuestra población con los gobiernos públicos, una de ellas es la calidad de servicio y la satisfacción que esta brinda a sus usuarios, siendo tema principal para muchas investigaciones, en las cuales se tiene como resultado la relación que existe entre ambas medidas.

Teniendo antecedentes de estudios de ambas variables, se realizó la siguiente investigación denominada “Calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete 2022, en donde se formuló el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?, en las cuales se tiene como dimensiones el Modelo Seryqual en las bases teóricas en la calidad de servicio y en las dimensiones de satisfacción de los usuarios, tenemos los servicios que brinda la Municipalidad distrital de San Luis de Cañete, como lo es programas sociales, Obras, etc.

Y en el resultado obtenido de esta investigación, proporciona una provechosa información en la que el gobierno local reflexionaría ante decisiones futuras, como también la aplicación de mejoras continuas enfocadas en sus propios roles de servicio.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

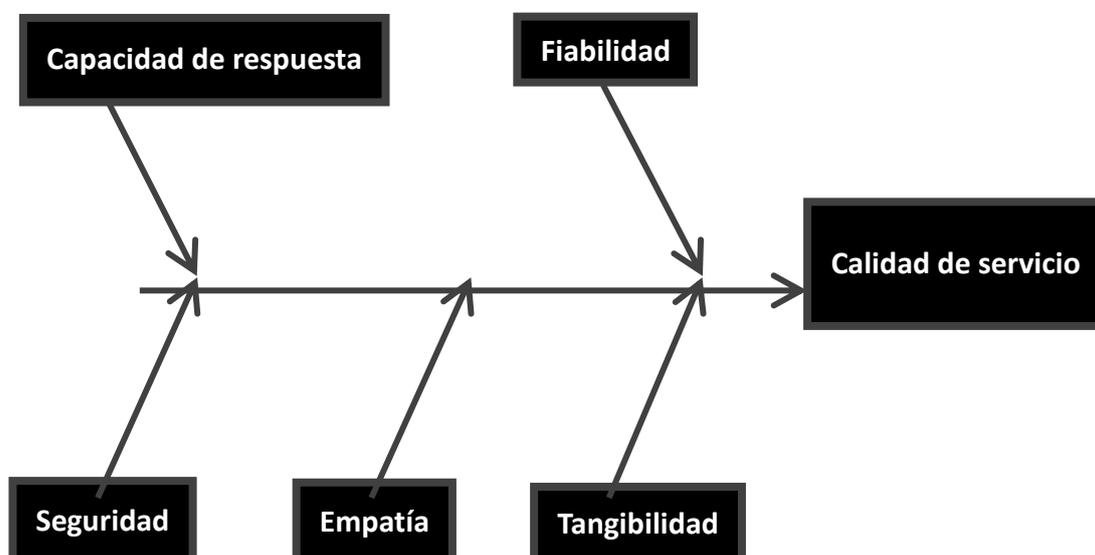
### 1.1. Descripción de la realidad problemática

La calidad de los servicios que brindan las organizaciones en el mundo se forja con la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o ciudadano, en particular el estado lo realiza a través de diferentes organismos y de acuerdo con sus normas vigentes. No obstante, la gestión de los gobiernos municipales en los diferentes países el mundo es defectuoso al brindar calidad. Frente a esta situación en los últimos años la innovación se está convirtiendo en un estímulo de cambio para las instituciones públicas de los países más representativos de Europa o América del Norte, poniendo por delante el desarrollo de gobiernos basados en la transformación de los gobiernos locales, centrales y nacionales haciendo uso de la tecnología (Eriksson et al., 2017).

En América Latina, las experiencias desarrolladas en Chile, México y Argentina impulsaron una gestión innovadora (Mauro et al., 2019); pero las deficiencias se dan en la mayoría de las municipalidades de América Latina, pero la innovación accederá a cubrir esa brecha.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018), en el Perú existen 1643 municipalidades enfocadas en la gestión directa y autónoma de los recursos basados en políticas y servicios en los sectores de vivienda, turismo, salud, ambiente, entre otros que indudablemente por su poco acercamiento con la población; existen deficiencias sobre todo en los lugares más alejados con menos recursos presupuestario y de personal con poca educación en gestión pública, generando insatisfacción por parte de los pobladores. Entonces podemos manifestar contundentemente de que en todas las organizaciones en el mundo al igual que en el Perú, los dueños o quienes dirigen las organizaciones buscan tener éxitos como producto de sus esfuerzos; pero debemos tener en cuenta que, si bien es posible lograrlo, no es una tarea fácil debido a que incluso las organizaciones más exitosas ocasionalmente enfrentan problemas que pueden limitar su capacidad de producción o su capacidad de servicio. Por ello es importante identificar las áreas de oportunidad donde puedes trabajar o accionar para mejorar la calidad de servicio. Sin embargo, mediante la siguiente

figura se muestra los componentes que general la problemática en la calidad de servicio:



*Gráfico 1: Componentes de la Calidad de servicio*

La investigación se realizó en el distrito de San Luis; el cual es uno de los distritos que componen la provincia de cañete y el departamento de Lima, que se encuentra bajo la administración del Gobierno Regional de Lima-Provincias. El distrito fue reconocido por el ministerio de Cultura del Perú como “Repositorio Vivo de la Memoria Colectiva Afroperuana” mediante la R.M. N° 511-2018-MC por ser un eje clave para en la memoria histórica y artística de la presencia de los afroperuanos en Perú.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto a la salubridad, limpieza pública y salud local de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?

2. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto a la educación, cultura y deporte de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?
3. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto a la seguridad ciudadana de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?
4. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto a las obras e infraestructura de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?
5. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto al desarrollo de programas sociales de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?
6. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto al tránsito, circulación y transporte público de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?
7. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto al registros civiles de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?
8. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto al abastecimiento y comercialización de productos y servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto a la salubridad, limpieza pública y salud local de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.
2. Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto a la educación, cultura y deporte de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.

3. Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto a la seguridad ciudadana de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.
4. Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto a las obras e infraestructura de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.
5. Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto al desarrollo de programas sociales de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.
6. Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto al tránsito, circulación y transporte público de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.
7. Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto al registros civiles de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete,
8. Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto al abastecimiento y comercialización de productos y servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.

#### **1.4. Justificación**

La investigación sobre la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete; se justifica debido a que con ello se logró medir la calidad de servicios públicos desde la óptica de los usuarios; cuyos resultados permitirán accionar con conocimiento de causa y entendiendo que un buen servicio al cliente o llamado también administrado, no solo busca dar respuesta a las solicitudes de los usuarios sino también busca generar un valor que le permita aumentar la satisfacción de los clientes y lograr el crecimiento y desarrollo de la organización.

##### **1.4.1. Justificación teórica**

En este marco el desarrollo de la tesis permite presentar un marco conceptual especializado al ámbito de estudio vinculado con la gestión pública.

##### **1.4.2. Justificación práctica**

Como resultado de la investigación nos permitió conocer la satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio y con estos datos se propone estrategias para implementar mejoras como parte de la gestión municipal.

#### **1.4.3. Justificación metodológica**

La investigación se justifica debido a que su desarrollo se realizó dentro del marco la aplicación del método científico con principios éticos. Por ello se seguirá los procedimientos recomendados por el método científico, lo cual consiste en seguir un conjunto de etapas preestablecidas.

### **1.5. Delimitación de la investigación**

#### **1.5.1. Delimitación teórica**

La presente investigación se enfoca en las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis de Cañete.

#### **1.5.2. Delimitación temporal**

Los datos del presente estudio son los recogidos entre los años 2022 los primeros meses del año 2023.

#### **1.5.3. Delimitación espacial**

La investigación se realizó en el distrito de San Luis de Cañete, Provincia de Cañete, departamento de Lima, siendo su aplicación a los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Luis de Cañete.

## II. TEORICO Y EMPÍRICO

### 2.1 Marco teórico

#### 2.1.1 Calidad de Servicio

##### A. Definición

La investigación tiene como base teórica al modelo Servqual.

Modelo Servqual de la calidad de servicio

El modelo Servqual se emplea desde el año 1988, y a la fecha ha experimentado numerosas mejoras y revisiones.

El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes y conocer los factores incontrolables e impredecibles de los clientes.

El Servqual nos da a conocer información sobre las opiniones del cliente acerca del servicio de las empresas. También nos permite recopilar comentarios y sugerencias de los clientes, los cuales pueden ser tomados en cuenta en las mejoras de ciertos factores o impresiones con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. Este modelo puede usarse como un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.

##### B. Dimensiones

Dimensiones del Modelo Servqual

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009), los cuales son los siguientes:

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- **Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

- Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.
- Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

### C. Indicadores.

Indicadores de la calidad de servicio según Modelo SERVQUAL					
<i>Autor</i>	<i>Tangibles</i>	<i>Confiabilidad</i>	<i>Sensibilidad</i>	<i>Aseguramiento</i>	<i>Empatía</i>
Mohammadi, A. Mohammadi, J. (2012)	Aspectos relacionados con las instalaciones físicas, equipamiento y apariencia del personal.	Capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa.	Disposición de los empleados para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido.	Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y confianza (Incluyendo competencia, cortesía y seguridad):	Atención cuidadosa e individualizada que la firma ofrece a sus clientes (Incluido el acceso, la comunicación, la comprensión del cliente)

### D. Teorías

#### Teoría de Deming

La dirección juega un papel principal en la mejora de la calidad y los resultados a largo plazo. La calidad lleva a más productividad, al reducir los costes derivados de reprocesos, errores y retrasos y al mejorar la utilización de la maquinaria y de los materiales (Miranda Gonzales, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba, 2007).

#### Teoría de cero errores

Consiste en hacer lo acordado en el momento correcto, implicando contar con los requisitos claros, capacitación, actitud positiva y un plan. Para mejorar la calidad debe existir un director de calidad que no debe responsabilizarse de los problemas sobre calidad y una dirección comprometida que actúa de forma coherente con las políticas establecidas. (Miranda Gonzales, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba, 2007)

## **2.1.2 Bases teóricas de la satisfacción de los usuarios**

### **A. Definición**

La satisfacción de los clientes o usuarios es una actitud elemental de los intercambios entre empresas y mercado, y desde los inicios del marketing la satisfacción ha sido considerada como el factor decisivo del éxito empresarial (Gil, Sánchez, Berenguer, & González- Gallarza, 2005). Es conocido por todos nosotros que la satisfacción del cliente y la captura de los consumidores direccionan de manera eficiente la productividad y el aumento del volumen de las ganancias (Reichheld, 1996; Heskett, Sasser, & Schlesinger, 1997).

Kotler (2003) observa la satisfacción del cliente es un nivel de estado de ánimo de la persona al comparar sus sensaciones obtenidas del servicio o producto con sus expectativas ya sea de placer o descontento, donde si los resultados son inferiores a sus expectativas, existe la sensación de insatisfacción y si los resultados están a la altura de sus expectativas, entonces el cliente queda satisfecho. Por otro lado, si los resultados están por encima de sus expectativas, el cliente o el usuario queda muy satisfecho.

Cuando se trata de los factores que tienen que ver con la satisfacción de un cliente Zeithaml et al (2009) “en su libro, afirma que la satisfacción del cliente está influenciada por la calidad del producto o servicio, además tienen que ver factores intrínsecos como el estado de ánimo o emocional del cliente o del usuario y también obedece a factores situacionales como la opinión de personas de su entorno que directamente son los familiares”.

Oliver (2009) opina que la satisfacción es un sentimiento de respuesta hacia una expectativa cumplida del cliente o del usuario, variable a través del tiempo según la percepción de las personas y al comportamiento de las organizaciones. La importancia de la satisfacción del cliente radica en que nos ayuda a saber la probabilidad de un buen negocio o servicio prestado que conlleva al éxito en lo privado o público y su insatisfacción es el fracaso.

### **B. Dimensiones**

#### **Dimensiones de la Satisfacción de los Usuarios**

En la presente investigación consideramos las siguientes dimensiones según el servicio que brinda la municipalidad:

- Salubridad, limpieza pública y salud local; es el accionar del municipio compuesto por un conjunto de los servicios relacionados con la protección y conservación de la salud pública.
- Educación, cultura y deporte; tiene que ver con la promoción del aprendizaje, la práctica e identificación con las manifestaciones culturales locales, regionales, nacionales e internacionales, así como el conocimiento y práctica del deporte y la recreación en sus diferentes modalidades.
- Seguridad ciudadana; es el conjunto de acciones orientadas a establecer, fortalecer y proteger el orden civil democrático, eliminando las amenazas de violencia en la población y permitiendo una coexistencia segura y pacífica.
- Obras e infraestructura; vinculada con acciones municipales respecto a infraestructura en su conjunto que involucra instalaciones, servicios y medios técnicos que soportan el desarrollo de actividades locales.
- Desarrollo y programas sociales; es el conjunto de acciones que implementa el municipio con la finalidad de velar por el bienestar de su población dirigidos a niños, ancianos y adultos que se encuentran preferentemente en condiciones de vulnerabilidad.
- Tránsito, circulación y transporte público; acciones vinculadas al ordenamiento del sistema de transporte local y acceso a transporte.
- Registros civiles: Dependencia encargada de registrar los hechos vitales como son nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros.
- Abastecimiento y comercialización de productos y servicios; se trata de un conjunto de acciones y ordenamiento municipal que se realiza para tener una mejor administración de los mercados de destino, y atendidos por asentadores (concesionarios mayoristas) para vender a distribuidores mayoristas mercancía adquirida en los mercados de origen que garanticen la demanda de la población dentro de un marco óptimo.

## C. Indicadores

Indicadores de la satisfacción de los usuarios								
Autor	Salubridad, limpieza pública y salud local	Educación, cultura y deporte	Seguridad ciudadana	Obras e infraestructura	Desarrollo y programas sociales	Tránsito, circulación y transporte público	Registros civiles	Abastecimiento y comercialización de productos y servicios
Ley de Municipalidades LEY N° 27972 (2003)	Aspectos relacionados con las acciones que realiza la municipalidad con salubridad, limpieza pública y salud local	Aspectos relacionados con las acciones que realiza la municipalidad con educación, cultura y deporte	Aspectos relacionados con las acciones que realiza la municipalidad con seguridad ciudadana	Aspectos relacionados con las acciones que realiza la municipalidad con Obras e infraestructura	Aspectos relacionados con las acciones que realiza la municipalidad con desarrollo y programas sociales	Aspectos relacionados con las acciones que realiza la municipalidad con tránsito, circulación y transporte público	Aspectos relacionados con las acciones que realiza la municipalidad con registros civiles	Aspectos relacionados con las acciones que realiza la municipalidad con abastecimiento y comercialización de productos y servicios

## D. Teorías

### Teoría de la equidad

La satisfacción ha sido utilizado como estándar de comparación las expectativas equitativas basadas en los que el consumidor cree que debería ocurrir de forma razonable dado el precio del producto o servicio, Oliver y Swan, 1989 como se citó en (Setó Pamies, 2004).

### La teoría de la disparidad del valor percibido

Sugieren como estándares de comparación la utilización de los deseos, los cuales están fundados en las características y en los beneficios que se consideran ideales en el producto o servicio, según Westbrook y Reilly (1983), como se citó en (Setó Pamies, 2004).

## 2.2 Antecedentes de la investigación

### A. Antecedentes nacionales

(Mamani Avendaño, 2019), en su investigación denominado “calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Villa el Salvador – Lima, 2019,”. Trabajo de investigación que le sirvió para optar el grado de Licenciado en Administración con mención en Negocios Internacionales en la Universidad Peruana Unión – Lima; señala que su estudio se sostiene en la

insatisfacción de los usuarios originada en las áreas de atención del organismo público, por lo que el propósito del estudio es determinar la relación que existe entre las variables “calidad de servicio” y “satisfacción de los usuarios” en la Municipalidad de Villa el Salvador – Lima . El autor resalta el interés en su estudio, en reconocer que dimensiones requieren una mejoría en sus servicios para obtener la satisfacción en los usuarios del organismo público. El trabajo de investigación estuvo conformado por una muestra de 384 usuarios que acuden a la municipalidad (fijadas en ciudadanos mayores de 18 años, ciudadanos menores de 65 años y ciudadanos que vivieran en el distrito Villa el Salvador). El desarrollo de la investigación se aplica mediante la encuesta (técnica de recolección), con escala de medición SERVQUAL. Obtenida la información, y procesada mediante el programa SPSS se determinó que existe una relación altamente significativa entre las variables estudiadas, teniendo el coeficiente de correlación Rho Spearman ( $\rho = 0.697$ ) siendo una relación moderada; y en los resultados de sus dimensiones son las siguientes: en la dimensión fiabilidad y la segunda variable estudiada tiene como resultado con un Sig. De 0.000 y el coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.601; en la dimensión empatía y la segunda variable estudiada tiene como resultado con un Sig. De 0.000 y el coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.510; en la dimensión de elementos tangibles y la segunda variable estudiada tiene como resultado un Sig. De 0.000 y el coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.502; en la dimensión de seguridad y la segunda variable estudiada los resultados son un Sig, de 0.000 y el coeficiente de correlación de Rho .356, en la dimensión de capacidad de respuesta y la segunda variable estudiada los resultados son de 0.000 y el coeficiente de correlación de Rho .363.

(Coasaca Roque, 2023) en su trabajo de investigación titulado: “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro - 2021”, para optar el título de Licenciado en Gestión pública y Desarrollo Social en la Universidad Nacional de Juliaca, se enfoca en evaluar la Calidad como a la vez conocer el nivel de la satisfacción que perciben los usuarios de la entidad provincial pública de Azángaro. Teniendo como objetivo en determinar la relación de la calidad de servicio y satisfacción de los Usuarios del municipio provincial, la metodología de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, proponiéndose un diseño no experimental/transversal; siendo la

población de la municipalidad de 310 usuarios, por lo que la muestra es de 172 usuarios (obtenidas por el muestreo probabilístico simple). Para la obtención de datos se optó por la técnica de recolección de la encuesta (aplicadas en usuarios de algún servicio del municipio provincial); obteniéndose como resultados una relación significativa ( $p=0.001$ ) entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación  $\rho=0.532$  (correlación moderada). Y la relación con sus dimensiones y la segunda variable es la siguiente: fiabilidad, hay una relación estadísticamente significativa ( $p=0.001$ ) y el valor de correlación  $\rho=0.443$  (relación positiva – correlación moderada); capacidad de respuesta, hay una relación estadísticamente ( $p=0.001$ ) y el valor de correlación  $\rho=0.349$  (relación positiva moderada); seguridad, hay una relación estadísticamente significativa ( $p=0.0001$ ) y coeficiente de correlación  $\rho=0.309$  (relación positiva y moderada).

(La Torre Santos, 2022), en su estudio denominada “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de usuario-Distrital Tabacones, 2019 para optar el grado Académico de Maestro en Ciencias con mención de Administración y gerencias públicas, en la universidad Nacional de Cajamarca; consideró como principal objetivo precisar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019 (la investigación es un estudio-correlacional de corte transversal). La población está conformada por 880 usuarios, siendo su muestreo de 260 usuarios (habitantes mayores de 18 años de edad, habitantes que han realizado algún trámite en el municipio), la técnica para la recolección de información fue mediante la encuesta teniendo como resultado la siguiente percepción por los usuarios sobre la calidad de servicio: 57.1 % consideran como regular la calidad de servicio, 23.5% mala calidad de servicio y 19.4 % buena calidad de servicio; y en la satisfacción luego de ser atendidos considera: 51.5 % satisfacción regular, 24.5 % satisfacción mala y 24% buena satisfacción, concluyéndose que existe una relación significativa directa entre la variable calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del municipio distrital de tabaconas – 2019 ( $P$  valor  $< 0.005$ ), considerándose que los usuarios del municipio distrital de Tabaconas - San Ignacio, perciben la calidad de servicio como regular generando una satisfacción de usuario regular.

## **B. Antecedentes internaciones**

Castillo S. (2020), en su artículo científico Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano sostiene que fue desarrollado con el “propósito de la investigación fue, caracterizar la calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano, la metodología empleada fue de tipo básica, diseño no experimental, descriptiva, con una muestra de 157 ciudadanos, la técnica aplicada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Los resultados muestran las características de la calidad del servicio municipal, desde la perspectiva del ciudadano a través del Modelo SERVQUAL, identificándose que; el 42,2% de los ciudadanos se encuentran AED y TED con los elementos tangibles, por otro lado, respecto a la fiabilidad el 53.1%, capacidad de respuesta el 45.5%, seguridad el 52.7% y empatía el 48.1% mencionan que están TDA y ADA. Los nudos críticos de gestión que dificultan la calidad de los servicios son: las deficiencias en el seguimiento del servicio, la comprensión al usuario, las dificultades para resolver reclamos, la atención virtual deficiente y las instalaciones no modernas. Se recomienda realizar una propuesta innovadora en la gestión de la calidad del servicio municipal, para la solución a esta problemática”.

Živković et al., (2019) en su trabajo alcances de calidad en los servicios municipales desde la perspectiva del ciudadano, señala que la evaluación lo realizo mediante el modelo SERVQUAL según, nos menciona que, “la calidad del servicio municipal, desde el punto de vista de los clientes, no es satisfactoria, es decir, existen brechas significativas entre las expectativas de los clientes y su percepción de cada determinante de la calidad del servicio, especialmente la confiabilidad y responsabilidad. de servicio. Asimismo, Emrah et al., (2019) indican que la mayor diferencia entre percepción y expectativa se encuentra en el factor de confiabilidad con 28,92%. El factor tangible ha tenido el porcentaje de menor importancia con 12,42%”.

(Saltos Aguilar & Quindi Castillo, 2023), en su investigación titulada “Los servicios y la satisfacción de los Usuarios del Gobierno autónomo Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal”, para la obtención de la titulación de la licenciatura en Administración de empresas en la Universidad Nacional de Chimborazo – Riobamba – Ecuador; los autores tiene como objetivo determinar los servicios y la incidencia en la satisfacción de los

usuarios del gobierno autónomo, relacionando la variable dependiente (Satisfacción de los usuarios) e independiente (Los Servicios) para el logro de la investigación no experimental, por lo que utilizó la metodología mixta (cuantitativa y cualitativa), con un nivel de investigación descriptivo y explicativo, con una encuesta diseñada con la escala Likert que utilizó como técnica para la recopilación de datos a un muestreo de 350 usuarios de una población de 3900 usuarios; teniendo como resultado que los servicios inciden en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo Municipal del Cantón Suscal; deduciéndose que la percepción general respecto a la calidad de servicio ofrecido por la entidad pública referente a satisfacción de usuarios, modernidad de los equipos tecnológicos e instalaciones físicas, calidad de servicio, horarios de atención, atención personalizadas, rapidez de respuesta en cuanto a trámites, personal capacitados, existe una aceptación ligeramente por parte de los usuarios del GAD.

### 2.3. Definición de términos básicos

- **Servicio:** “Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Bon, 2008).
- **Calidad en el servicio:** Según Pizzo (2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.
- **Cliente:** “Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios” (Thompson, 2009).

- **Atención al cliente:** “Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” (Blanco, 2001, citado en Pérez, 2007, p.6).
- **Calidad en la atención al cliente:** “Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa” (Blanco, 2001, citado en Pérez, 2007, p.8).

### III. HIPOTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Hipótesis

##### 3.1.1 Hipótesis general

La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete

##### 3.1.2 Hipótesis específicas

1. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la salubridad, limpieza pública y salud local de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.
2. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la educación, cultura y deporte de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.
3. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la seguridad ciudadana de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.
4. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a las obras e infraestructura de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.
5. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al desarrollo de programas sociales de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.
6. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al tránsito, circulación y transporte público de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.
7. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al registros civiles de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.
8. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al abastecimiento y comercialización de productos y servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.

### 3.2 Definición conceptual de las variables

#### Calidad de servicio

(Pérez Fdez. de Velasco, 1994) El gap existente entre las necesidades y expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido.

#### Satisfacción de usuarios

(Abad García, 1997) Es una medida subjetiva “blanda”, porque está enfocada más hacia percepciones y actitudes que hacia criterios más concretos y objetivos.

### 3.3 Operacionalización de las variables o matriz de categorización

Tabla 1: Operacionalización de las variable o matriz de categorización.

<b>Variabes</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Técnica e instrumento</b>	<b>Escala de medición</b>
Calidad de servicios públicos		<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad de respuesta</li><li>• Fiabilidad</li><li>• Seguridad</li><li>• Empatía</li><li>• Tangibilidad</li></ul>	Cuestionario/Encuesta	Lickert Ordinal
Satisfacción de los usuarios		<ul style="list-style-type: none"><li>• Salubridad, limpieza pública y salud local</li><li>• Educación, cultura y deporte</li><li>• Seguridad ciudadana</li><li>• Obras e infraestructura</li><li>• Desarrollo y programas sociales</li><li>• Tránsito, circulación y transporte publico</li><li>• Registros civiles</li><li>• Abastecimiento y comercialización</li></ul>	Cuestionario/Encuesta	Lickert Ordinal

		de productos y servicios		
--	--	--------------------------	--	--

## **IV. DISEÑO METODOLÓGICO**

El diseño del marco metodológico implica decidir los procedimientos, estrategias y operacionalidad de éstos para alcanzar los objetivos de investigación.

Según Campos (2010), es llevar a la práctica los pasos generales del método científico, al planificar las actividades sucesivas y organizadas donde se encuentran las pruebas que se han de realizar y las técnicas para recabar y analizar los datos. Es la explicación del plan o estrategia general concebida para llevar a cabo la investigación; es la forma de investigar que se considera apropiada al tipo de preguntas formuladas, al tipo de hipótesis, a los objetivos que se persiguen y al tipo de método que se intenta seguir.

La metodología en la investigación científica es de gran importancia y es definida y asumida por cada investigador, en ese sentido Cortés & Iglesias (2004) sostienen que “La metodología es la ciencia que nos enseña a dirigir determinado proceso de manera eficiente y eficaz para alcanzar los resultados deseados y tiene como objetivo darnos la estrategia a seguir en el proceso” (p. 8).

### **4.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es aplicada.

La investigación aplicada como lo señala (Rodríguez Moguel, 2005), se le denomina también activa o dinámica y se encuentra íntimamente ligada a la investigación básica ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Siendo aplicable en problemas concretos, en circunstancias y características concretas, dirigiéndose a una utilización inmediata y no al desarrollo de teorías.

### **4.2. Diseño de investigación**

El diseño de investigación es no experimental de corte transversal.

Cortés & Iglesias (2004) manifiesta que “la investigación no experimental es la que no manipula deliberadamente las variables a estudiar. Lo que hace este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto actual, para después analizarlo”. (p. 27).

Hernández et al., 2014 dicen que “los diseños de corte transversal o conocidos también como transaccional recopilan datos en un solo momento y en un solo

tiempo, su objetivo es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado”

### **4.3. Métodos de investigación**

#### **Método General**

Como método general se empleó el método científico, según Bernal (2012) en cual se refiere al conjunto de propuestas, pautas y métodos de estudio y solución de problemas de investigación; también se refiere al conjunto de procedimientos que examinan y resuelven un problema o conjunto de problemas de investigación utilizando los instrumentos o técnicas necesarios.

#### **Método Específico**

**Deductivo.** - La característica distintiva de este enfoque es que las conclusiones de la deducción son verdaderas siempre y cuando las premisas de las que se derivan también lo son. Como resultado, cualquier tipo de pensamiento deductivo nos lleva de lo general a lo particular. De esta manera, si se ha comprobado que un fenómeno se aplica a un conjunto específico de personas, se puede suponer que este fenómeno se aplica a uno de estos conjuntos.

**Inductivo.** – Es un proceso que va de lo individual a lo general, además de ser un proceso de sistematización que busca posibles relaciones generales que la fundamenten a partir de resultados particulares. De manera específica, "es el razonamiento que partiendo de casos particulares se eleva a conocimientos también, razonamiento mediante el cual pasamos del conocimiento de un determinado grado de generalización a un nuevo conocimiento con un mayor grado de generalización que el anterior".

**Analítico.** - Este método “consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo, las relaciones entre estas”, es decir es un método de investigación, que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza

y los efectos del fenómeno sin duda, este método puede explicar y comprender mejor el fenómeno de estudio, además de establecer nuevas teorías.

**Sintético.** - Su objetivo principal es lograr una síntesis de lo investigado, por lo que tiene un carácter progresivo. Intenta desarrollar una teoría para unificar los diversos elementos del fenómeno estudiado. Por otro lado, el método sintético es un proceso de razonamiento que reconstruye un todo considerando lo realizado en el método analítico. Sin duda, este enfoque ayuda a comprender la esencia y la naturaleza del fenómeno analizado.

**Comparativo.** - Este método implica comparar los elementos principales (constantes, variables y relaciones) de la realidad en estudio con los de otras realidades similares que se han estudiado previamente.

#### 4.4. Población y muestra

##### a. Población

La población de estudio está conformada 13436 los usuarios de la municipalidad Distrital de San Luis – Cañete según las fuentes de INEI (2022).

##### b. Tamaño de la muestra

La muestra de estudio está conformada por 382 usuarios de la municipalidad Distrital de San Luis – Cañete calculados mediante la fórmula estadística.

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

$$n = \frac{13436 * (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{(0,05)^2 * (13436 - 1) + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)} = 382$$

*Donde:*

- N= Total de la población
- $Z\alpha=1.96$  al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- P= Proporción esperada (es este caso % = 0.05)
- $q = 1-p$  (en este caso  $1-0.05 = 0.95$ )
- $d$ =precisión (en su investigación use un 5%).

#### **4.5. Lugar de estudio**

La investigación fue realizada en la jurisdicción del distrito de San Luis de Cañete, provincia de Cañete, Departamento de Lima.

#### **4.6. Técnicas e instrumentos para la recolección de los datos**

##### **Técnica de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos a emplear en la investigación es la encuesta. Para López & Fachelli (2015) la técnica “es en primera instancia una forma de recopilación de datos mediante la investigación de los sujetos cuyo objetivo es la de obtener conceptos sistemáticos del problema de investigación”. (p. 8)

##### **Instrumento de recolección de datos**

El instrumento de recolección de datos que se empleó en la investigación fue el cuestionario.

García (2004) sostiene que un cuestionario “es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible” (p. 29).

##### **Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos**

La validez y confiabilidad del instrumento fue determinado por juicio de experto y el Alfa de Cronbach respectivamente.

La confiabilidad de los instrumentos fue determinada por el Alfa de Cronbach

Tabla 2: Alfa de Cronbach del instrumento correspondiente a la variable calidad de servicios públicos.

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Suma
1	4	6	4	4	3	4	6	6	6	4	4	2	4	7	7	7	4	7	2	4	7	7	109
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	4	4	4	4	6	6	6	6	99
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	4	4	4	4	6	6	6	6	99
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	91
5	7	4	7	2	2	6	7	2	2	3	6	1	1	7	1	1	2	2	7	7	7	7	91
6	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	7	4	4	4	4	5	5	7	4	98
7	7	4	7	1	6	1	1	3	2	3	4	3	2	7	2	6	6	6	2	5	6	1	85
8	6	4	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	7	2	2	2	2	2	2	2	1	63
9	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	7	4	4	4	4	7	6	7	4	105
10	5	5	5	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	7	7	4	102
Varianza	1.66	0.46	1.51	2.10	1.57	2.10	3.07	1.66	1.96	0.49	0.89	1.21	1.29	0.90	2.71	2.89	1.29	2.32	4.04	2.40	2.77	4.71	170.62

Suma de varianza de los ítems	29.87
Varianza de la suma de los ítems	170.62
Numero de ítems	22
α de Cronbach	0.86
Nivel de confianza	0.86

Nota: Elaborado por la autora

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Por lo tanto, el instrumento es altamente confiable.

Tabla 3: Alfa de Cronbach del instrumento correspondiente a la variable la satisfacción de los usuarios.

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Suma	
1	6	6	6	4	6	6	6	6	4	4	6	6	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	125
2	1	3	1	3	1	3	5	5	5	3	1	3	1	3	5	1	2	2	2	4	4	4	2	2	1	1	67
3	1	1	1	4	2	6	5	5	5	1	5	5	4	4	7	4	2	1	1	4	4	4	1	1	1	1	79
4	2	2	2	1	1	1	6	6	6	4	4	4	5	5	4	1	1	1	1	4	4	4	3	3	3	3	78
5	2	2	2	1	3	4	7	4	4	1	4	2	2	1	7	7	2	2	1	4	4	4	1	1	1	1	73
6	3	3	3	1	7	7	7	4	7	5	4	2	1	4	7	4	1	1	2	4	4	4	1	1	4	4	91
7	5	4	4	3	4	4	4	1	4	5	5	6	3	3	3	6	3	3	3	4	4	4	5	1	1	1	92
8	1	1	1	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1	54
9	5	7	5	4	6	7	5	7	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	6	4	6	4	4	4	4	121
10	1	3	1	3	4	1	2	1	2	4	4	4	1	1	1	1	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	60
Varianza	3.79	3.96	3.38	1.73	4.40	4.90	3.21	4.54	2.46	2.62	2.77	2.90	3.29	2.54	3.78	5.39	1.34	1.56	0.77	0.49	0.18	0.49	2.71	2.18	2.10	567.78	

Suma de varianza de los ítems	7.28
Varianza de la suma de los ítems	46.01
Numero de ítems	12
α de Cronbach	0.92
Nivel de confianza	0.92

Nota: Elaborado por la autora

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Por lo tanto, el instrumento es altamente confiable

#### **4.7. Análisis y procesamiento de datos**

El análisis de datos se realizó de la siguiente forma:

- 1) Se aplicó la encuesta.
- 2) Se tabuló los datos recogidos en el Excel.
- 3) Se realizaron la agrupación correspondiente de los datos en función a las dimensiones y variables.
- 4) Se trasladó los datos al SPSS 26.
- 5) Se realizó la codificación adecuada en el SPSS.
- 6) Se realizaron los cálculos estadísticos para presentar los resultados en tablas y figuras.
- 7) Se copió en la tesis los resultados obtenidos con el SPSS.

#### **4.8. Aspectos éticos**

Se respetaron los aspectos éticos durante el desarrollo de la tesis, especialmente en lo que respecta a la autoría de los conceptos, definiciones y los antecedentes de la tesis, que sirvieron como base para su desarrollo.

#### **4.9. Nivel de investigación**

El nivel de investigación es descriptivo - correlacional. Descriptivo porque es concordante con lo planteado por Hernández (2010) quien manifiesta que la investigación descriptiva permite establecer una descripción de una forma particular de cierto fenómeno, algún elemento o situación donde el objetivo es conocer más las costumbres, comprender el hábito y la localización que sobresale mediante la explicación del trabajo, elementos y sus individuos. La investigación correlacional es un enfoque de investigación no experimental que utiliza el análisis estadístico para examinar la relación entre dos variables, es así como en la investigación correlacional no se investigan los efectos de las variables externas sobre las variables estudiadas. En un estudio correlacional suele utilizarse para examinar datos cuantitativos y determinar si hay patrones, tendencias, hallazgos o relaciones causales entre una variable dependiente y una variable independiente.

## V. RESULTADOS

### Presentación de datos

Los datos recopilados corresponden a los recogidos con la aplicación del instrumento, lo que se presentaron en Excel:

	1. El tiempo que le dedica a que sus actividades se cumplan de manera completa.	2. Los empleados en las unidades para atender al usuario o resolver algún problema durante el tiempo que dura la gestión.	3. Considera que los empleados realizan bien el trabajo durante la atención o la disponibilidad de servicios de atención.	4. Considera que los empleados le brindan un servicio en el momento en que necesita o que puede hacerlo.	5. Ha estado que los empleados brindan un servicio de forma adecuada o no recomendable.	6. Cuando necesite un trámite o procedimiento de atención lo realiza el tiempo que necesita o que me es aceptable.	7. El tiempo que requiere para comenzar a ser atendido por el servicio que necesito.	8. Los empleados demuestran siempre la disposición para atender los requerimientos de los ciudadanos.	9. Siempre existe algún empleado que tiene disponible para atender los requerimientos de los ciudadanos.	10. El comportamiento y respeto de los empleados le brinda confianza y seguridad.	11. Los empleados cubren de manera oportuna y adecuada las solicitudes y tienen que ver con sus necesidades.	12. Los procedimientos o actividades del servicio público que brinda son sencillos y fáciles de seguir.	13. Los empleados muestran una actitud de respeto a los usuarios o clientes que se relacionan con el servicio.	14. La municipalidad brinda servicios que son adecuados y oportunos para los usuarios.	15. La municipalidad brinda servicios que son adecuados y oportunos para los usuarios.	16. Los empleados muestran buena actitud y atención a los usuarios.	17. Ha estado que los empleados brindan un servicio de manera adecuada y oportuna.	18. Ha estado que los empleados brindan un servicio de manera adecuada y oportuna.	19. El empleado que le atiende tiene un buen nivel de información y de conocimientos.	20. El ambiente de trabajo es agradable y cómodo.	21. Considera que el servicio que le brinda es de calidad y oportuno.	22. Ha estado que el servicio que le brinda es de calidad y oportuno.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	6	4	4	3	4	6	6	6	4	4	2	4	7	7	7	4	7	2	4	7	7
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	4	4	4	4	6	6	6	6
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	4	4	4	4	6	6	6	6
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	4	4	4	4	6	6	6	6
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	4	4	4	4	6	6	6	6
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4
7	7	4	7	2	2	6	7	2	2	3	6	1	1	7	1	1	2	2	7	7	7	7
8	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	7	4	4	4	4	5	5	7	4
9	7	4	7	1	6	1	1	3	2	3	4	3	2	7	2	6	6	6	2	5	6	1
10	6	4	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	7	2	2	2	2	2	2	2	1
11	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	7	4	4	4	4	7	6	7	4
12	5	5	5	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	7	7	4
13	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	7	4	4	4	4	5	5	7	3

Gráfico 2: Datos de la variable calidad de servicios públicos.

Nota: Elaborado por la autora.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1																										
2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
3	7	7	7	4	6	7	7	7	4	4	6	6	7	7	7	7	4	4	2	7	7	7	7	7	7	
4	1	1	1	1	1	2	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	1	2	2	2	4	4	4	1	1	1
5	1	1	1	4	2	6	5	5	5	1	1	1	4	4	7	4	2	1	1	4	4	4	1	1	1	1
6	2	2	2	1	1	1	6	6	6	4	4	4	1	1	4	1	1	1	1	4	4	4	3	3	3	3
7	2	2	2	1	1	1	7	4	1	1	1	1	1	1	1	7	7	1	1	1	4	4	4	1	1	1
8	3	3	3	1	7	7	7	4	7	5	4	2	1	4	7	4	1	1	1	4	4	4	1	1	1	4
9	1	1	1	1	1	1	4	1	4	5	5	6	1	1	3	6	1	1	1	1	4	4	4	5	1	1
10	1	1	1	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	4	2	3	2	6	1	3	6	3	6	3	2	2	2	4	4	4	6	4	4	4
12	1	1	1	1	4	1	2	1	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	1	1	1
13	1	1	1	1	4	6	4	3	3	1	6	6	6	6	6	6	1	1	1	4	4	4	3	3	3	3

Gráfico 3: Datos de la variable la satisfacción de los usuarios.

Nota: Elaborado por la autora

## 5.1 Resultados descriptivos

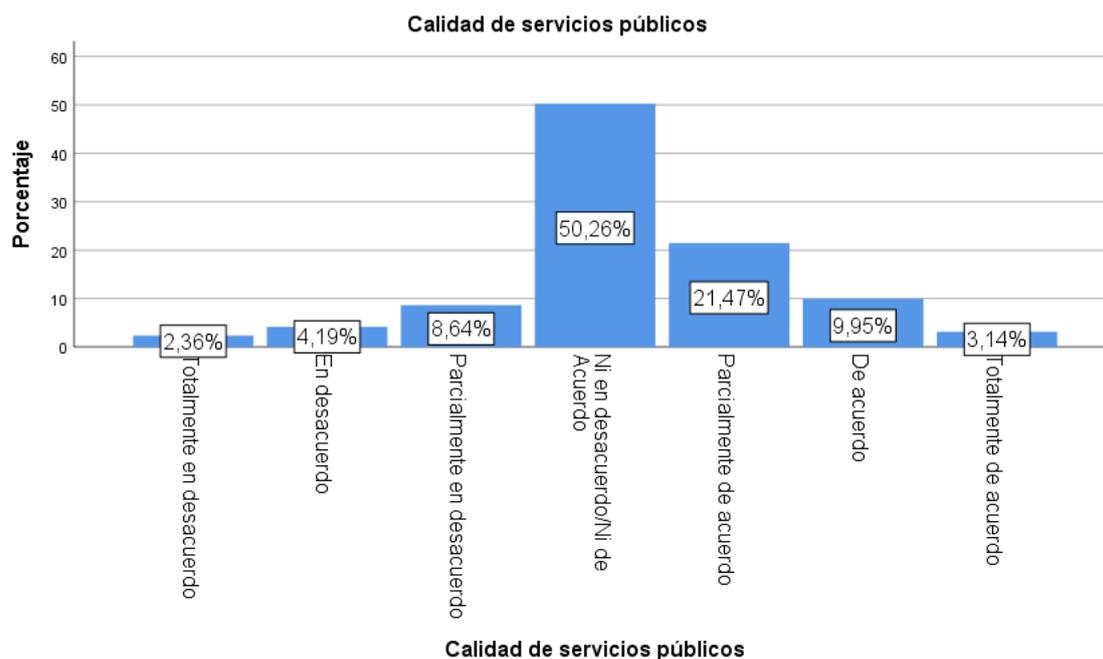
### 5.1.1. Resultados correspondientes a la variable Calidad de servicios públicos

En la tabla y figura se muestran los resultados de la consolidación de datos correspondiente a la variable calidad de servicios públicos en los que los usuarios expresan que el 2,4% están totalmente en desacuerdo, el 4,2% que están en desacuerdo, el 8,6% que están parcialmente en desacuerdo, 50% se muestran indiferente al expresar que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 21,5% dicen que están parcialmente de acuerdo, el 9,9% están de acuerdo y el 3,1% están totalmente de acuerdo.

Tabla 4: de frecuencia de la variable calidad de Servicios públicos.

#### Calidad de servicios públicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	9	2,4	2,4	2,4
En desacuerdo	16	4,2	4,2	6,5
Parcialmente en desacuerdo	33	8,6	8,6	15,2
Ni en desacuerdo/Ni de Acuerdo	192	50,3	50,3	65,4
Parcialmente de acuerdo	82	21,5	21,5	86,9
De acuerdo	38	9,9	9,9	96,9
Totalmente de acuerdo	12	3,1	3,1	100,0
Total	382	100,0	100,0	



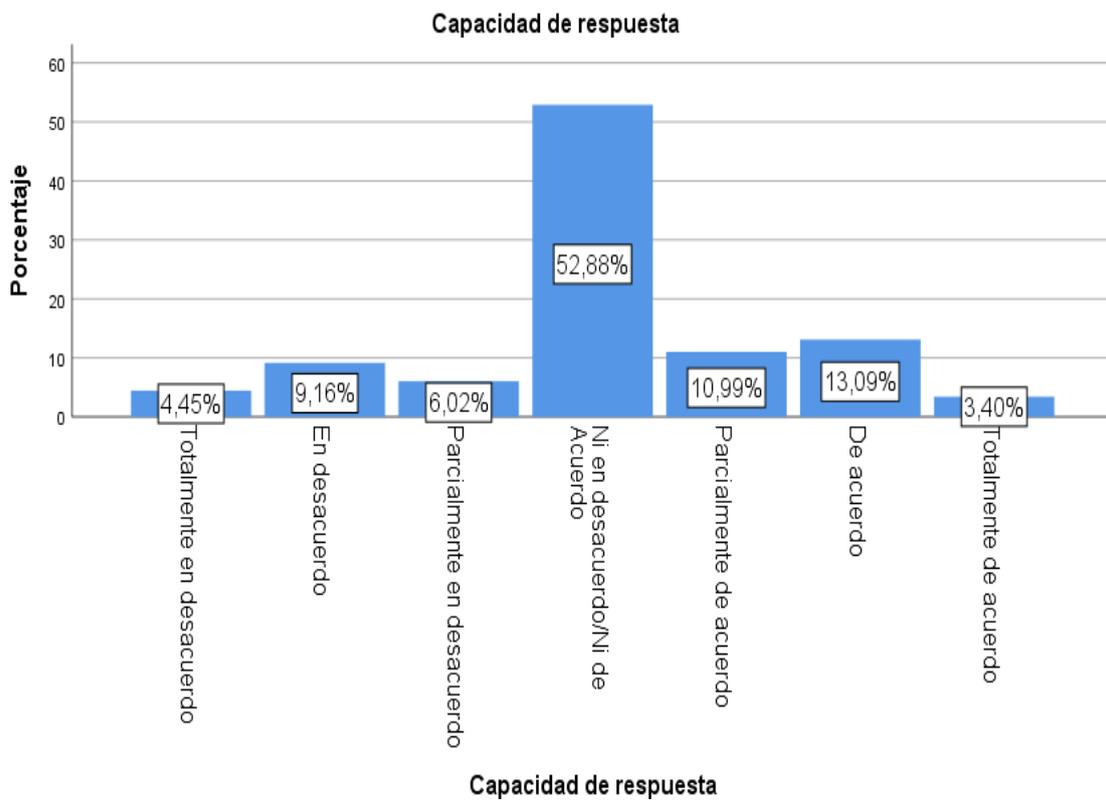
*Gráfico 4: de frecuencia de la variable Calidad de servicio públicos*

En la tabla y figura se muestran los resultados de la consolidación de datos correspondiente a la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicios públicos en los que los usuarios expresan que el 4,5% están totalmente en desacuerdo, el 9,2% que están en desacuerdo, el 6,0% que están parcialmente en desacuerdo, 52,9% se muestran indiferente al expresar que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 11,0% dicen que están parcialmente de acuerdo, el 13,1% están de acuerdo y el 3,4% están totalmente de acuerdo.

*Tabla 5: de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicios públicos.*

		<b>Capacidad de respuesta</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	4,5	4,5	4,5
	En desacuerdo	35	9,2	9,2	13,6
	Parcialmente en desacuerdo	23	6,0	6,0	19,6
	Ni en desacuerdo/Ni de Acuerdo	202	52,9	52,9	72,5

Parcialmente de acuerdo	42	11,0	11,0	83,5
De acuerdo	50	13,1	13,1	96,6
Totalmente de acuerdo	13	3,4	3,4	100,0
Total	382	100,0	100,0	



*Gráfico 5: Tabla de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicios públicos.*

En la tabla y figura se muestran los resultados de la consolidación de datos correspondiente a la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicios públicos en los que los usuarios expresan que el 3,7% están totalmente en desacuerdo, el 4,5% que están en desacuerdo, el 8,9% que están parcialmente en desacuerdo, 53,1% se muestran indiferente al expresar que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 15,2% dicen que están parcialmente de acuerdo, el 10,5% están de acuerdo y el 4,2% están totalmente de acuerdo.

Tabla 6: de frecuencia de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio públicos.

		<b>Fiabilidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	3,7	3,7	3,7
	En desacuerdo	17	4,5	4,5	8,1
	Parcialmente en desacuerdo	34	8,9	8,9	17,0
	Ni en desacuerdo/Ni de Acuerdo	203	53,1	53,1	70,2
	Parcialmente de acuerdo	58	15,2	15,2	85,3
	De acuerdo	40	10,5	10,5	95,8
	Totalmente de acuerdo	16	4,2	4,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

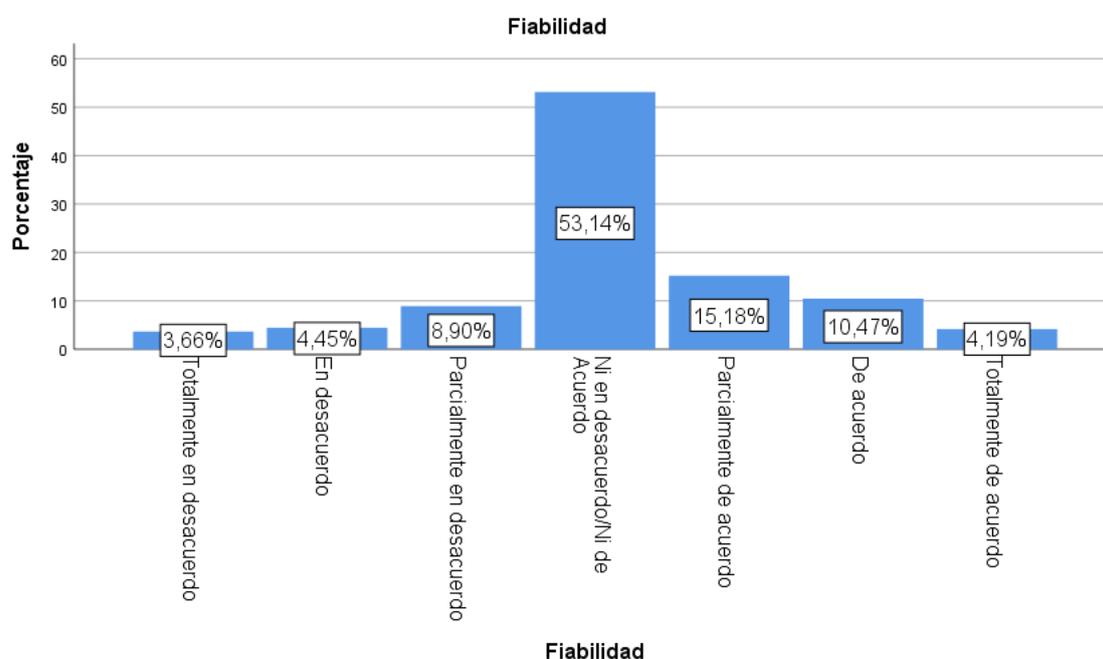
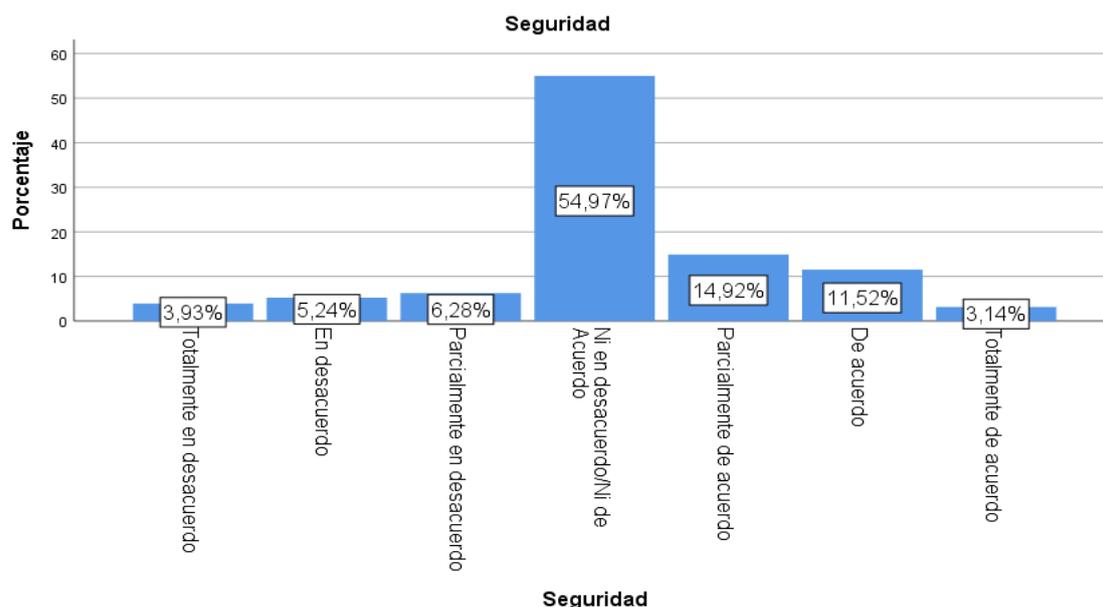


Gráfico 6: de frecuencia de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicios públicos

En la tabla y figura se muestran los resultados de la consolidación de datos correspondiente a la dimensión seguridad de la variable calidad de servicios públicos en los que los usuarios expresan que el 3,9% están totalmente en desacuerdo, el 5,2% que están en desacuerdo, el 6,3% que están parcialmente en desacuerdo, 55,0% se muestran indiferente al expresar que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 14,9% dicen que están parcialmente de acuerdo, el 11,5% están de acuerdo y el 3,1% están totalmente de acuerdo.

*Tabla 7: de frecuencia de la dimensión seguridad de la variable calidad de servicios públicos.*

		<b>Seguridad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	3,9	3,9	3,9
	En desacuerdo	20	5,2	5,2	9,2
	Parcialmente en desacuerdo	24	6,3	6,3	15,4
	Ni en desacuerdo/Ni de Acuerdo	210	55,0	55,0	70,4
	Parcialmente de acuerdo	57	14,9	14,9	85,3
	De acuerdo	44	11,5	11,5	96,9
	Totalmente de acuerdo	12	3,1	3,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	



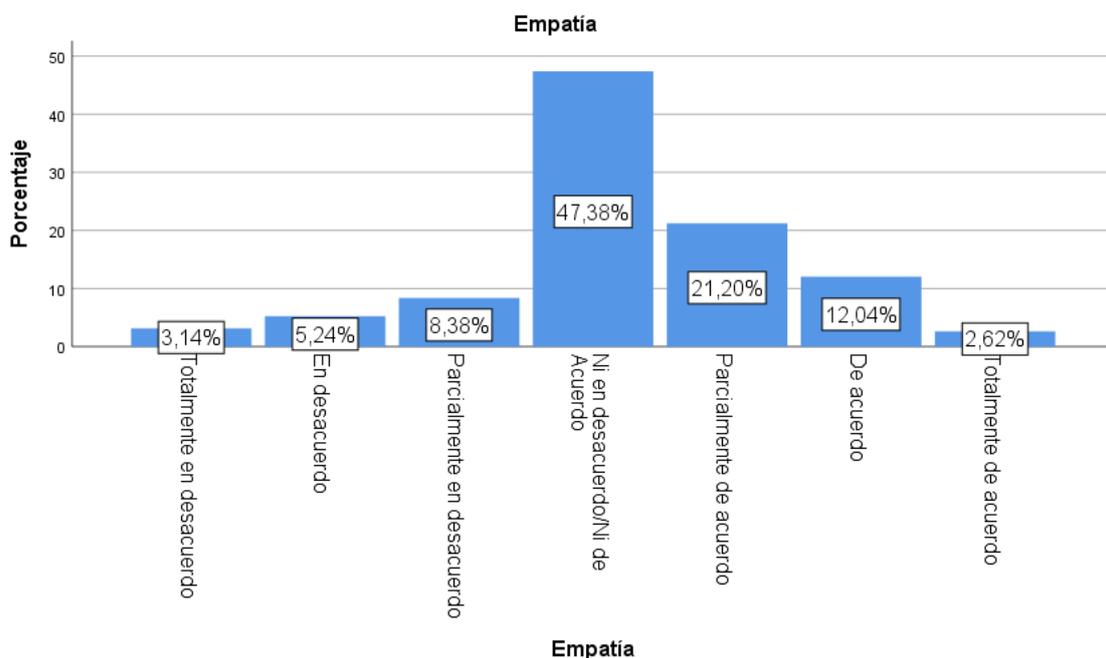
*Gráfico 7: de frecuencia de la dimensión de seguridad de la variable calidad de servicios públicos.*

En la tabla y figura se muestran los resultados de la consolidación de datos correspondiente a la dimensión empatía de la variable calidad de servicios públicos en los que los usuarios expresan que el 3,1% están totalmente en desacuerdo, el 5,2% que están en desacuerdo, el 8,4% que están parcialmente en desacuerdo, 47,4% se muestran indiferente al expresar que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 21,2% dicen que están parcialmente de acuerdo, el 12,0% están de acuerdo y el 2,6% están totalmente de acuerdo.

*Tabla 8: de frecuencia de la dimensión empatía de la variable de calidad de servicios públicos.*

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	3,1	3,1	3,1
	En desacuerdo	20	5,2	5,2	8,4
	Parcialmente en desacuerdo	32	8,4	8,4	16,8

Ni en desacuerdo/Ni de Acuerdo	181	47,4	47,4	64,1
Parcialmente de acuerdo	81	21,2	21,2	85,3
De acuerdo	46	12,0	12,0	97,4
Totalmente de acuerdo	10	2,6	2,6	100,0
Total	382	100,0	100,0	



*Gráfico 8: de frecuencia de la dimensión de empatía de la variable calidad de servicios públicos.*

En la tabla y figura se muestran los resultados de la consolidación de datos correspondiente a la dimensión tangibilidad de la variable calidad de servicios públicos en los que los usuarios expresan que el 2,6% están totalmente en desacuerdo, el 1,8% que están en desacuerdo, el 5,8% que están parcialmente en desacuerdo, 24,1% se muestran indiferente al expresar que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 29,3 dicen que están parcialmente de acuerdo, el 30,6% están de acuerdo y el 5,8% están totalmente de acuerdo.

Tabla 9: de frecuencia de la dimensión de tangibilidad de la variable calidad de servicios públicos.

		<b>Tangibilidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	2,6	2,6	2,6
	En desacuerdo	7	1,8	1,8	4,5
	Parcialmente en desacuerdo	22	5,8	5,8	10,2
	Ni en desacuerdo/Ni de Acuerdo	92	24,1	24,1	34,3
	Parcialmente de acuerdo	112	29,3	29,3	63,6
	De acuerdo	117	30,6	30,6	94,2
	Totalmente de acuerdo	22	5,8	5,8	100,0
	<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

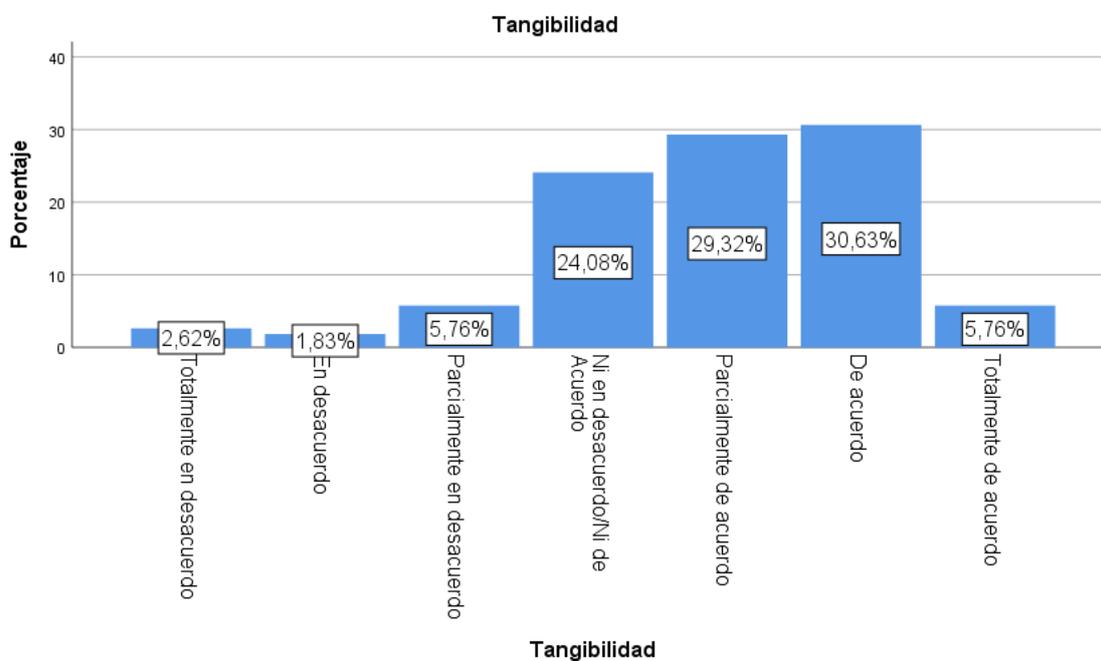


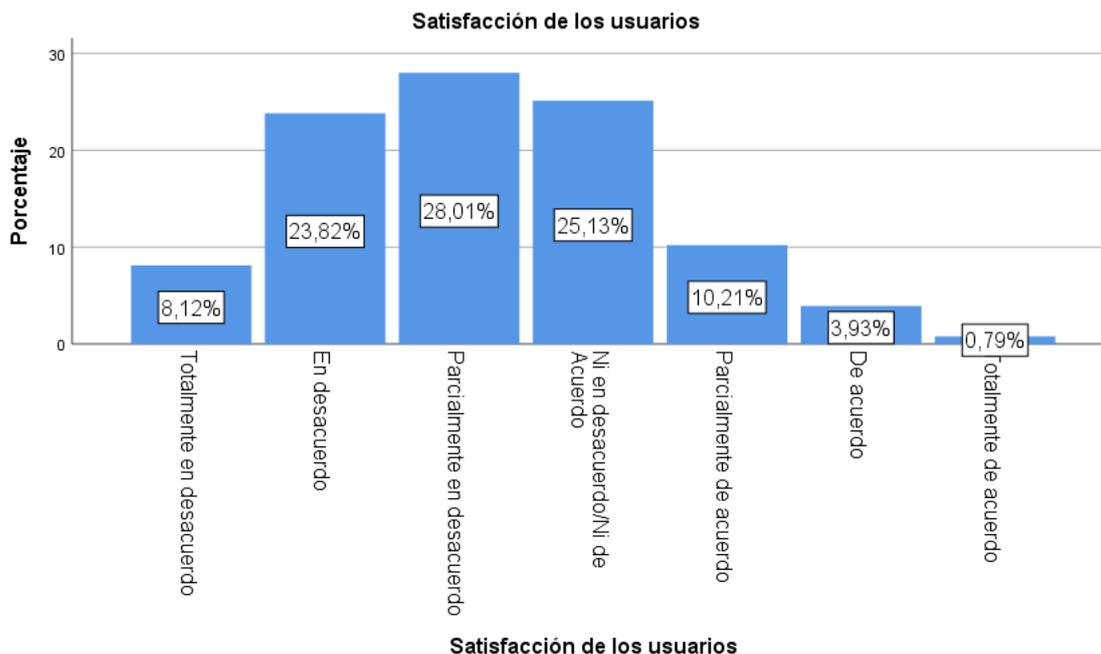
Gráfico 9: de frecuencia de la dimensión de tangibilidad de la variable calidad de servicio públicos.

### 5.1.2. Resultados correspondientes a la variable Satisfacción de los Usuarios

En la tabla y figura se muestran los resultados de la consolidación de datos correspondiente a la variable satisfacción de los usuarios en la que ellos expresan que el 8,1% están totalmente en desacuerdo, el 23,8% que están en desacuerdo, el 28,0% que están parcialmente en desacuerdo, 25,1% se muestran indiferente al expresar que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 10,2% dicen que están parcialmente de acuerdo, el 3,9% están de acuerdo y el 0,8% están totalmente de acuerdo.

*Tabla 10: de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios con los servicios públicos.*

		<b>Satisfacción de los usuarios</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	31	8,1	8,1	8,1
	En desacuerdo	91	23,8	23,8	31,9
	Parcialmente en desacuerdo	107	28,0	28,0	59,9
	Ni en desacuerdo/Ni de Acuerdo	96	25,1	25,1	85,1
	Parcialmente de acuerdo	39	10,2	10,2	95,3
	De acuerdo	15	3,9	3,9	99,2
	Totalmente de acuerdo	3	,8	,8	100,0
	Total	382	100,0	100,0	



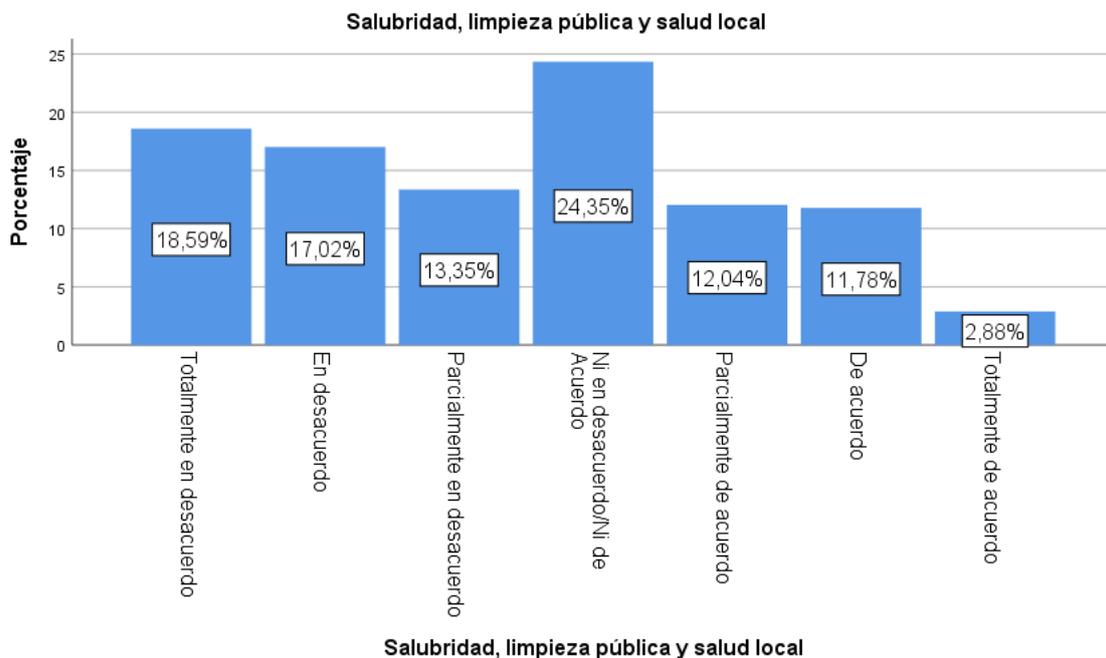
*Gráfico 10: de frecuencia de la dimensión de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos.*

En la tabla y figura se muestran los resultados de la consolidación de datos correspondiente a la dimensión salubridad, limpieza pública y salud local de la variable satisfacción de los usuarios en la que ellos expresan que el 18,6% están totalmente en desacuerdo, el 17,0% que están en desacuerdo, el 13,4% que están parcialmente en desacuerdo, 24,3% se muestran indiferente al expresar que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 12,0% dicen que están parcialmente de acuerdo, el 11,8% están de acuerdo y el 2,9% están totalmente de acuerdo.

*Tabla 11: de frecuencia de la dimensión salubridad, limpieza pública y salud local de la variable satisfacción de los usuarios.*

<b>Salubridad, limpieza pública y salud local</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	71	18,6	18,6	18,6
	En desacuerdo	65	17,0	17,0	35,6
	Parcialmente en desacuerdo	51	13,4	13,4	49,0

Ni en desacuerdo/Ni de Acuerdo	93	24,3	24,3	73,3
Parcialmente de acuerdo	46	12,0	12,0	85,3
De acuerdo	45	11,8	11,8	97,1
Totalmente de acuerdo	11	2,9	2,9	100,0
Total	382	100,0	100,0	



*Gráfico 11: de frecuencia de la dimensión de salubridad, limpieza pública y salud local de la variable satisfacción de los usuarios.*

En la tabla y figura se muestran los resultados de la consolidación de datos correspondiente a la dimensión educación, cultura y deporte de la variable satisfacción de los usuarios en la que ellos expresan que el 23,3% están totalmente en desacuerdo, el 14,7% que están en desacuerdo, el 14,4% que están parcialmente en desacuerdo, 19,9% se muestran indiferente al expresar que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 13,9% dicen que están

parcialmente de acuerdo, el 11,8% están de acuerdo y el 2,1% están totalmente de acuerdo.

Tabla 12: de frecuencia de la dimensión educación, cultura y deporte de la variable satisfacción de los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	89	23,3	23,3	23,3
	En desacuerdo	56	14,7	14,7	38,0
	Parcialmente en desacuerdo	55	14,4	14,4	52,4
	Ni en desacuerdo/Ni de Acuerdo	76	19,9	19,9	72,3
	Parcialmente de acuerdo	53	13,9	13,9	86,1
	De acuerdo	45	11,8	11,8	97,9
	Totalmente de acuerdo	8	2,1	2,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

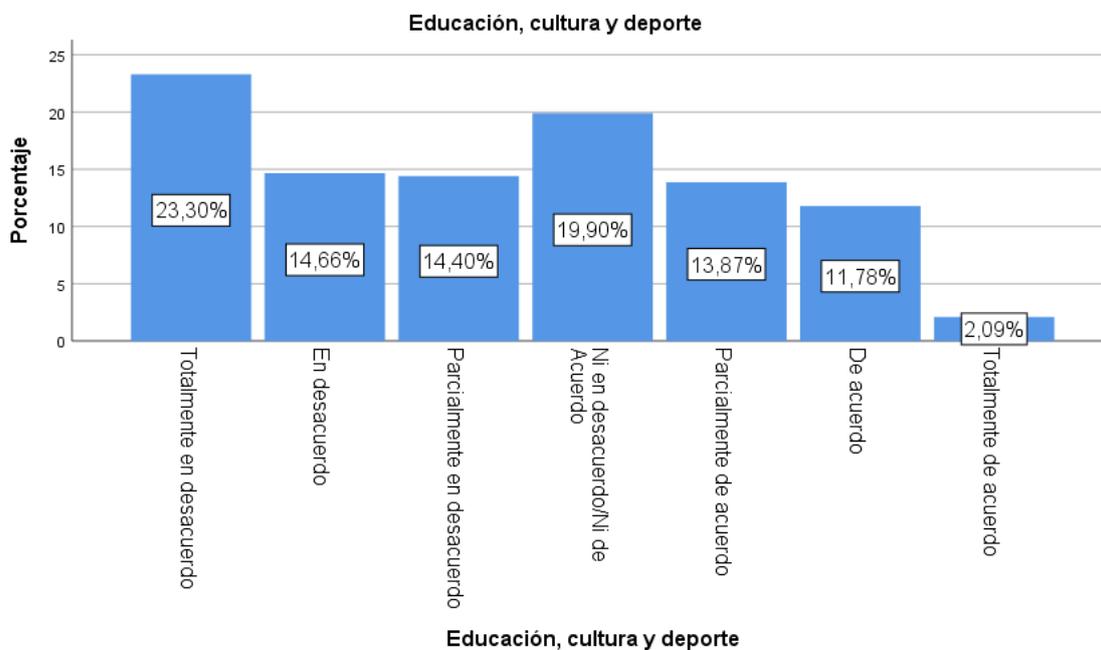


Gráfico 12: de frecuencia de la dimensión de educación, cultura y deporte de la variable satisfacción de los usuarios.

En la tabla y figura se muestran los resultados de la consolidación de datos correspondiente a la dimensión seguridad ciudadana de la variable satisfacción de los usuarios en la que ellos expresan que el 21,5% están totalmente en desacuerdo, el 11,3% que están en desacuerdo, el 14,1% que están parcialmente en desacuerdo, 27,2% se muestran indiferente al expresar que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 12,6% dicen que están parcialmente de acuerdo, el 10,7% están de acuerdo y el 2,6% están totalmente de acuerdo.

*Tabla 13: de frecuencia de la dimensión seguridad ciudadana de la variable satisfacción de los usuarios.*

		<b>Seguridad ciudadana</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	82	21,5	21,5	21,5
	En desacuerdo	43	11,3	11,3	32,7
	Parcialmente en desacuerdo	54	14,1	14,1	46,9
	Ni en desacuerdo/Ni de Acuerdo	104	27,2	27,2	74,1
	Parcialmente de acuerdo	48	12,6	12,6	86,6
	De acuerdo	41	10,7	10,7	97,4
	Totalmente de acuerdo	10	2,6	2,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

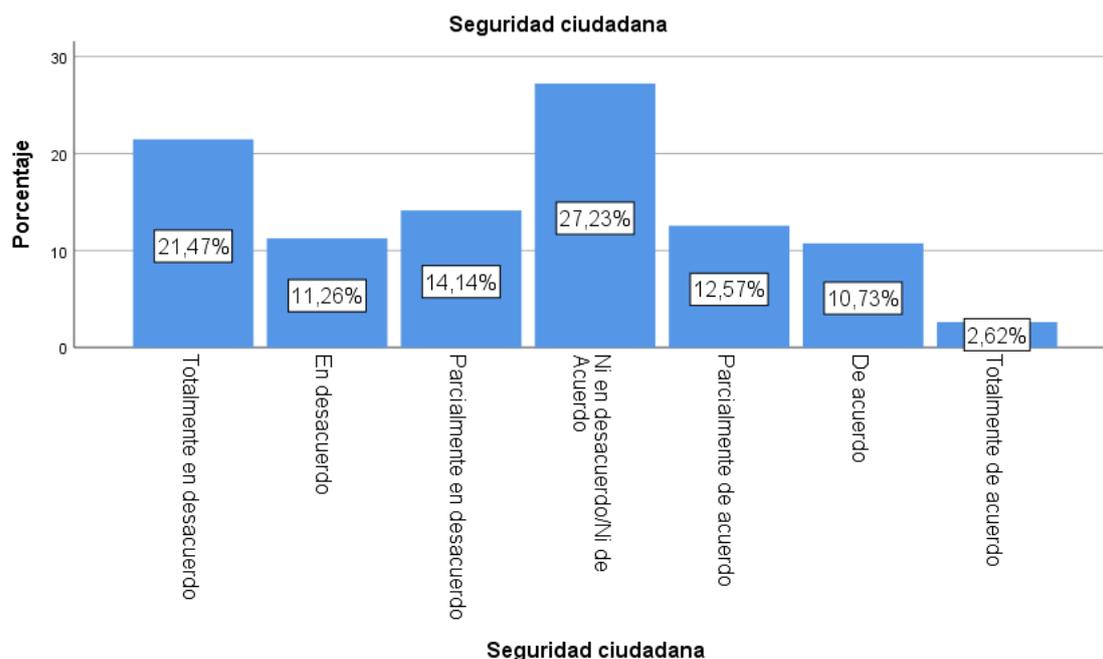


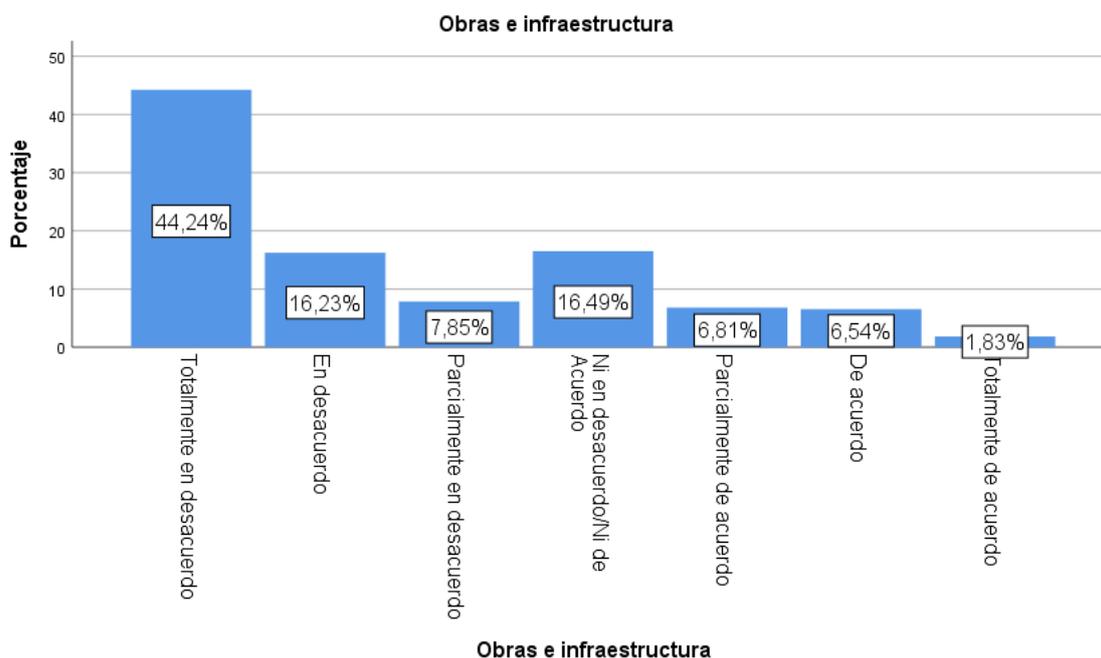
Gráfico 13: de frecuencia de la dimensión seguridad ciudadana de la variable de satisfacción de los usuarios.

En la tabla y figura se muestran los resultados de la consolidación de datos correspondiente a la dimensión obras e infraestructura de la variable satisfacción de los usuarios en la que ellos expresan que el 44,2% están totalmente en desacuerdo, el 16,2% que están en desacuerdo, el 7,9% que están parcialmente en desacuerdo, 16,5% se muestran indiferente al expresar que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 6,8% dicen que están parcialmente de acuerdo, el 6,5% están de acuerdo y el 1,8% están totalmente de acuerdo.

Tabla 14: de frecuencia de la dimensión obras e infraestructura de la variable satisfacción de los usuarios.

		Obras e infraestructura			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	169	44,2	44,2	44,2
	En desacuerdo	62	16,2	16,2	60,5
	Parcialmente en desacuerdo	30	7,9	7,9	68,3

Ni en desacuerdo/Ni de Acuerdo	63	16,5	16,5	84,8
Parcialmente de acuerdo	26	6,8	6,8	91,6
De acuerdo	25	6,5	6,5	98,2
Totalmente de acuerdo	7	1,8	1,8	100,0
Total	382	100,0	100,0	



*Gráfico 14: de frecuencia de la dimensión de obras e infraestructura de la variable de satisfacción de los usuarios.*

En la tabla y figura se muestran los resultados de la consolidación de datos correspondiente a la dimensión obras e infraestructura de la variable satisfacción de los usuarios en la que ellos expresan que el 13,1% están totalmente en desacuerdo, el 16,8% que están en desacuerdo, el 14,7% que están parcialmente en desacuerdo, 23,3% se muestran indiferente al expresar que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 17,0% dicen que están parcialmente de acuerdo, el 13,1% están de acuerdo y el 2,1% están totalmente de acuerdo.

Tabla 15: de la frecuencia de la dimensión desarrollo de programas sociales de la variable satisfacción de los usuarios.

**Desarrollo y programas sociales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	50	13,1	13,1	13,1
En desacuerdo	64	16,8	16,8	29,8
Parcialmente en desacuerdo	56	14,7	14,7	44,5
Ni en desacuerdo/Ni de Acuerdo	89	23,3	23,3	67,8
Parcialmente de acuerdo	65	17,0	17,0	84,8
De acuerdo	50	13,1	13,1	97,9
Totalmente de acuerdo	8	2,1	2,1	100,0
Total	382	100,0	100,0	

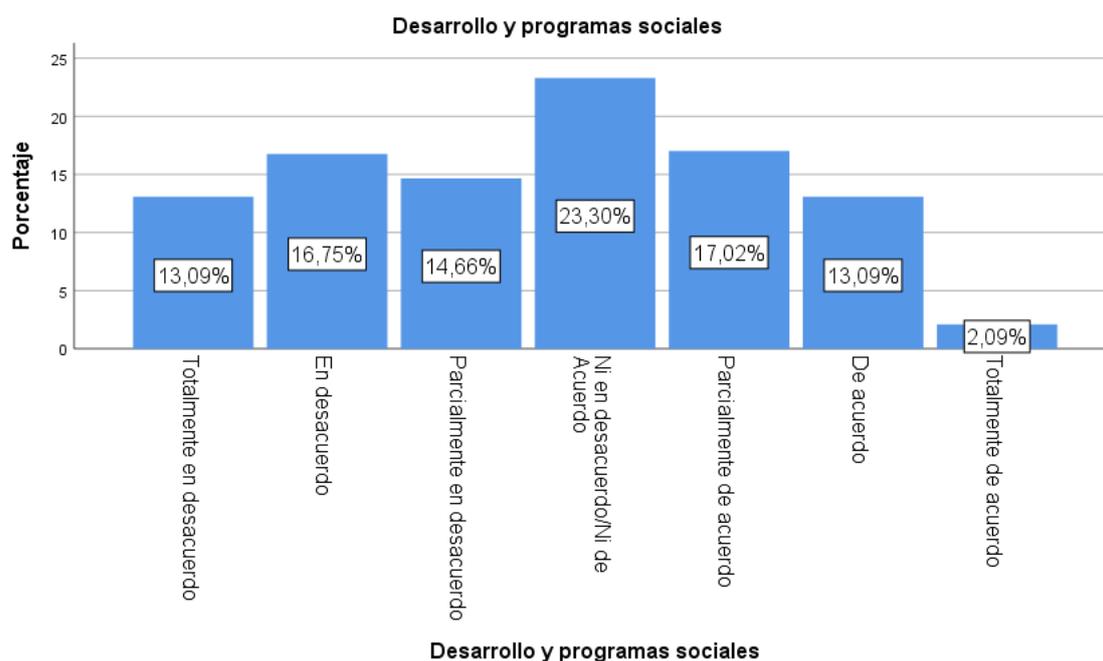
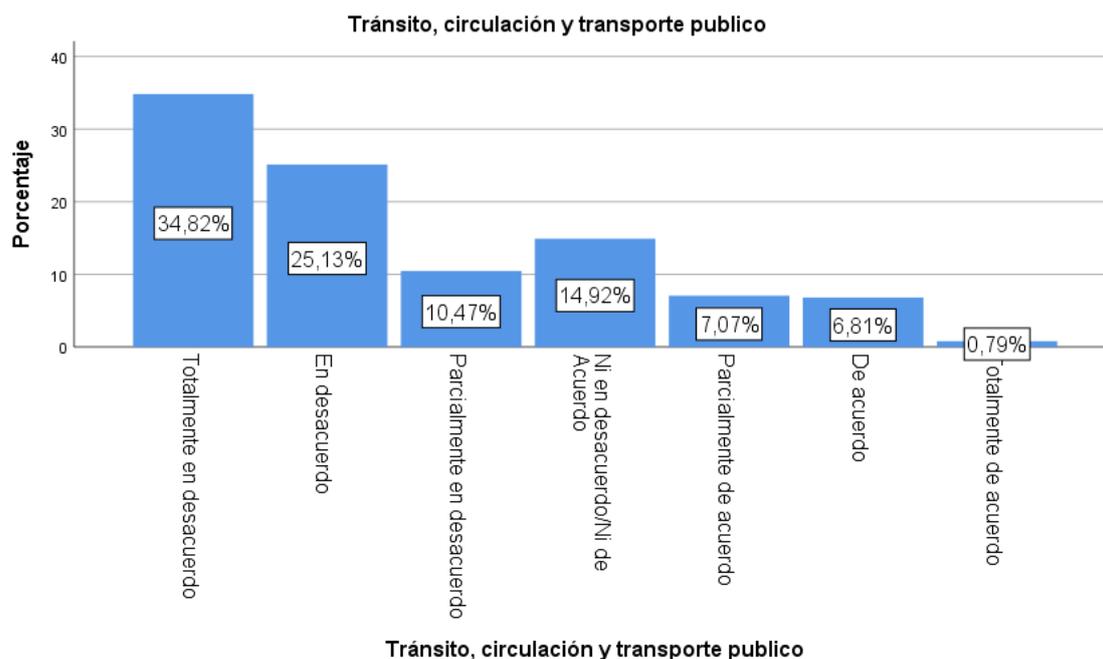


Gráfico 15: de frecuencia de la dimensión de desarrollo y programas sociales de la variable de satisfacción de los usuarios.

En la tabla y figura se muestran los resultados de la consolidación de datos correspondiente a la dimensión tránsito y circulación vial de la variable satisfacción de los usuarios en la que ellos expresan que el 34,8% están totalmente en desacuerdo, el 25,1% que están en desacuerdo, el 10,5% que están parcialmente en desacuerdo, 14,9% se muestran indiferente al expresar que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 7,1% dicen que están parcialmente de acuerdo, el 6,8% están de acuerdo y el 0,8% están totalmente de acuerdo.

*Tabla 16: de frecuencia de la dimensión tránsito, circulación y transporte público de la variable satisfacción de los usuarios.*

<b>Tránsito, circulación y transporte público</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	133	34,8	34,8	34,8
	En desacuerdo	96	25,1	25,1	59,9
	Parcialmente en desacuerdo	40	10,5	10,5	70,4
	Ni en desacuerdo/Ni de Acuerdo	57	14,9	14,9	85,3
	Parcialmente de acuerdo	27	7,1	7,1	92,4
	De acuerdo	26	6,8	6,8	99,2
	Totalmente de acuerdo	3	,8	,8	100,0
	Total	382	100,0	100,0	



*Gráfico 16: de frecuencia de la dimensión de tránsito, circulación y transporte público de la variable de satisfacción de los usuarios.*

En la tabla y figura se muestran los resultados de la consolidación de datos correspondiente a la dimensión registros civiles de la variable satisfacción de los usuarios en la que ellos expresan que el 4,7% están totalmente en desacuerdo, el 2,1% que están en desacuerdo, el 4,2% que están parcialmente en desacuerdo, 70,2% se muestran indiferente al expresar que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 9,2% dicen que están parcialmente de acuerdo, el 8,1% están de acuerdo y el 1,6% están totalmente de acuerdo.

*Tabla 17: de frecuencia de la dimensión registros civiles de la variable satisfacción de los usuarios.*

		<b>Registros civiles</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	4,7	4,7	4,7
	En desacuerdo	8	2,1	2,1	6,8
	Parcialmente en desacuerdo	16	4,2	4,2	11,0

Ni en desacuerdo/Ni de Acuerdo	268	70,2	70,2	81,2
Parcialmente de acuerdo	35	9,2	9,2	90,3
De acuerdo	31	8,1	8,1	98,4
Totalmente de acuerdo	6	1,6	1,6	100,0
Total	382	100,0	100,0	

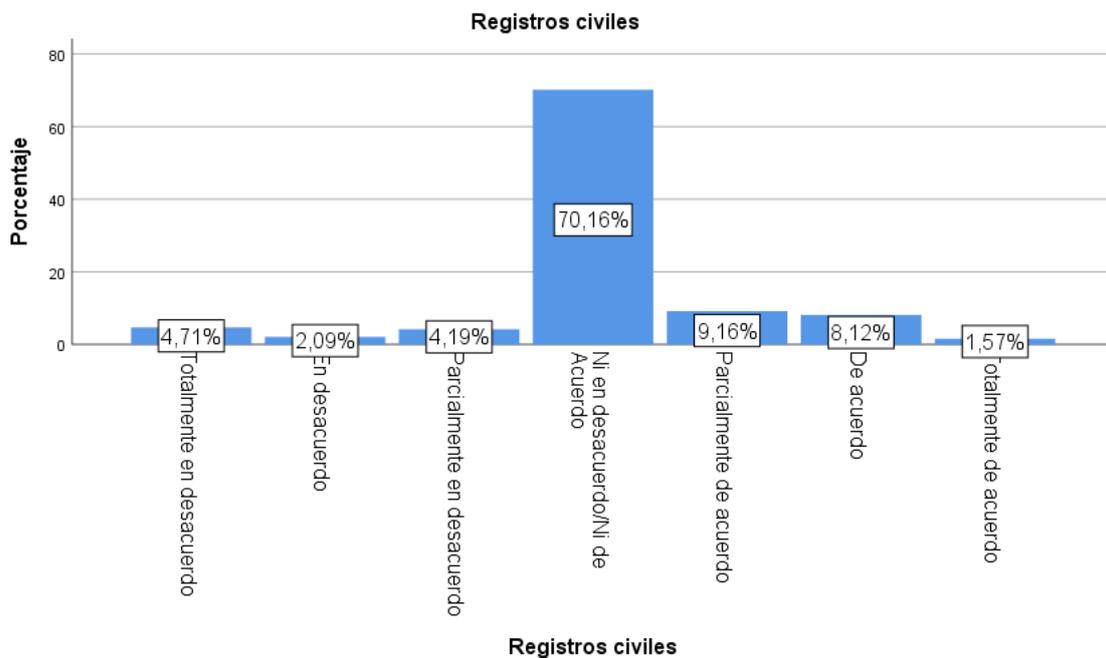


Gráfico 17: de frecuencia de la dimensión registros civiles de la variable satisfacción de los usuarios.

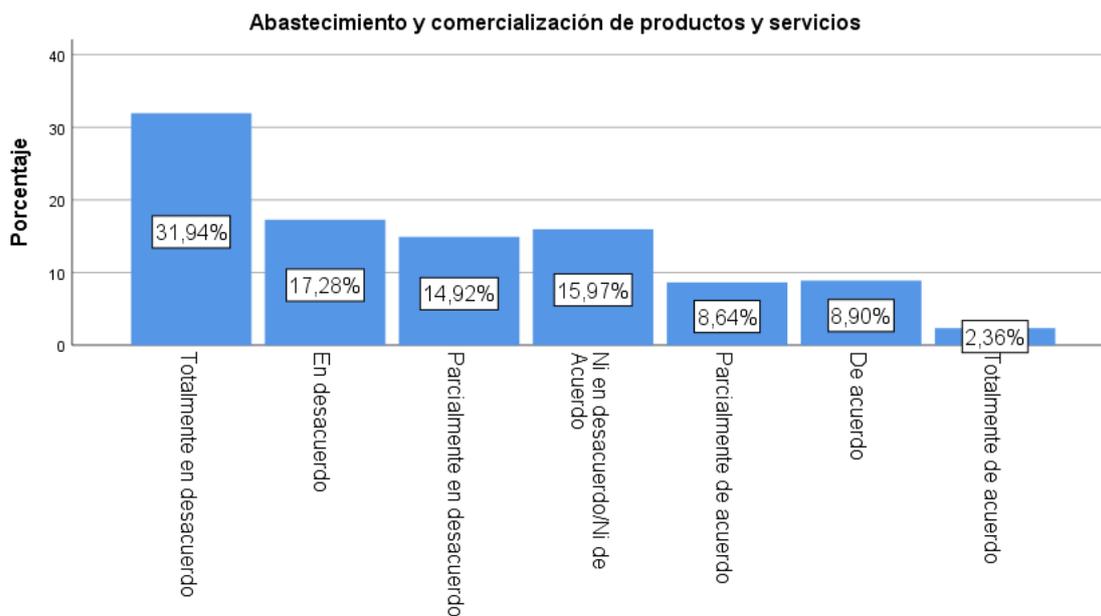
En la tabla y figura se muestran los resultados de la consolidación de datos correspondiente a la dimensión abastecimiento y comercialización de la variable satisfacción de los usuarios en la que ellos expresan que el 31,9% están totalmente en desacuerdo, el 17,3% que están en desacuerdo, el 14,9% que están parcialmente en desacuerdo, 16,0% se muestran indiferente al expresar que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 8,6% dicen que están

parcialmente de acuerdo, el 8,9% están de acuerdo y el 2,4% están totalmente de acuerdo.

*Tabla 18: de frecuencia de la dimensión abastecimiento y comercialización de productos y servicios de la variable satisfacción de los usuarios.*

**Abastecimiento y comercialización de productos y servicios**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	122	31,9	31,9	31,9
En desacuerdo	66	17,3	17,3	49,2
Parcialmente en desacuerdo	57	14,9	14,9	64,1
Ni en desacuerdo/Ni de Acuerdo	61	16,0	16,0	80,1
Parcialmente de acuerdo	33	8,6	8,6	88,7
De acuerdo	34	8,9	8,9	97,6
Totalmente de acuerdo	9	2,4	2,4	100,0
Total	382	100,0	100,0	



**Abastecimiento y comercialización de productos y servicios**

*Gráfico 18: de frecuencia de la dimensión abastecimiento y comercialización de productos y servicios de la variable de satisfacción de los usuarios.*

## 5.2 Resultados inferenciales

### 5.2.1 Comprobación de la hipótesis

La comprobación de las hipótesis se realiza con la Rho de Spearman, teniendo en cuenta la siguiente escala:

Escala 1: Según Abaira y Pérez de Vargas (1996), el coeficiente de correlación oscila entre  $-1$  y  $+1$ , el valor  $0$  que indica que no existe asociación lineal entre las dos variables en estudio.

Por tanto:

Si  $r = 0$  la correlación es nula.

Si  $0 < r \leq 0,25$  La correlación es débil

Si  $0,25 < r \leq 0,50$  La correlación es moderada

Si  $0,50 < r \leq 0,75$  La correlación es fuerte

Si  $0,75 < r < 1$  La correlación es muy fuerte

Si  $r = \pm 1$  la correlación es perfecta.

### Consideraciones de la interpretación

En resumen, a modo de conclusión a realizar la prueba de interpretación de correlación de rangos de Spearman debemos tener en cuenta que la interpretación del coeficiente rho de Spearman concuerda en valores próximos a  $1$ ; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a  $-1$  indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Puede que exista otro tipo de correlación, pero no lineal. Los signos positivos o negativos solo indican la dirección de la relación; un signo negativo indica que una variable aumenta a medida que la otra disminuye o viceversa, y uno positivo indica que una variable aumenta conforme la otra también lo haga y si una disminuye la otra también lo hace.

### 5.2.2. Comprobación de la hipótesis general

- a) Hipótesis de investigación: La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete
- b) Formulación de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y alterna ( $H_1$ )  
 $H_0$ : La calidad de servicios públicos no se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete  
 $H_1$ : La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete
- c) Elección del estadístico de prueba: Rho de Spearman
- d) Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$
- e) Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 19: Correlaciones (Comprobación de la hipótesis general).

Correlaciones			Calidad de servicios públicos	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Calidad de servicios públicos	Coeficiente de correlación	1,000	,415**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,415**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

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

- f) Toma de decisiones: La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete debido a que la Rho de Spearman = 0,415 con nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor al establecido para la prueba que fue de 5% establecido.

### 5.2.3. Comprobación de las hipótesis específicas

Comprobación de la primera hipótesis específica:

- a) Hipótesis de investigación: La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la salubridad, limpieza pública y salud local de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.
- b) Formulación de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y alterna ( $H_1$ )  
 $H_0$ : La calidad de servicios públicos no se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la salubridad, limpieza pública y salud local de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.  
 $H_1$ : La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la salubridad, limpieza pública y salud local de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.
- c) Elección del estadístico de prueba: Rho de Spearman
- d) Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$
- e) Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 20: Correlaciones (Comprobación de la primera hipótesis específicas).

<b>Correlaciones</b>			Calidad de servicios públicos	Salubridad, limpieza pública y salud local
Rho de Spearman	Calidad de servicios públicos	Coeficiente de correlación	1,000	,405**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Salubridad, limpieza pública y salud local	Coeficiente de correlación	,405**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

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

- f) Toma de decisiones: La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la salubridad,

limpieza pública y salud local de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete debido a que la Rho de Spearman = 0,405 con nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor al establecido para la prueba que fue de 5% establecido.

Comprobación de la segunda hipótesis específica:

- a) Hipótesis de investigación: La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la educación, cultura y deporte de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete
- b) Formulación de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y alterna ( $H_1$ )
 

$H_0$ : La calidad de servicios públicos no se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la educación, cultura y deporte de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete

$H_1$ : La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la educación, cultura y deporte de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete
- c) Elección del estadístico de prueba: Rho de Spearman
- d) Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$
- e) Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 21: Correlaciones (Comprobación de la segunda hipótesis específica).

<b>Correlaciones</b>			Calidad de servicios públicos	Educación, cultura y deporte
Rho de Spearman	Calidad de servicios públicos	Coeficiente de correlación	1,000	,392**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Educación, cultura y deporte	Coeficiente de correlación	,392**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

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

- f) Toma de decisiones: La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la educación, cultura y deporte de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete debido a que la Rho de Spearman = 0,392 con nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor al establecido para la prueba que fue de 5% establecido.

Comprobación de la tercera hipótesis específica:

- a) Hipótesis de investigación: La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la seguridad ciudadana de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete
- b) Formulación de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y alterna ( $H_1$ )  
 $H_0$ : La calidad de servicios públicos no se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la seguridad ciudadana de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete  
 $H_1$ : La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la seguridad ciudadana de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete
- c) Elección del estadístico de prueba: Rho de Spearman
- d) Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$
- e) Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 22: Correlaciones (Comprobación de la tercera hipótesis específica).

Correlaciones			Calidad de servicios públicos	Seguridad ciudadana
Rho de Spearman	Calidad de servicios públicos	Coefficiente de correlación	1,000	,411**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382

Seguridad ciudadana	Coefficiente de correlación	,411**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	382	382

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

- f) Toma de decisiones: La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la seguridad ciudadana de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete debido a que la Rho de Spearman = 0,411 con nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor al establecido para la prueba que fue de 5% establecido.

Comprobación de la cuarta hipótesis específica:

- a) Hipótesis de investigación: La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a las obras e infraestructura de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete
- b) Formulación de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y alterna ( $H_1$ )
- $H_0$ : La calidad de servicios públicos no se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a las obras e infraestructura de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete
- $H_1$ : La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a las obras e infraestructura de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete
- c) Elección del estadístico de prueba: Rho de Spearman
- d) Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$
- e) Cálculo del estadístico de prueba.

Tabla 23: Correlaciones (Comprobación de la cuarta hipótesis específica)

Correlaciones			Calidad de servicios públicos	Obras e infraestructura
Rho de Spearman	Calidad de servicios públicos	Coeficiente de correlación	1,000	,199**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Obras e infraestructura	Coeficiente de correlación	,199**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

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

- f) Toma de decisiones: La calidad de servicios públicos no se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a las obras e infraestructura de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete debido a que la Rho de Spearman = 0,199 por tanto La calidad de servicios públicos tiene una relación directa y débil con la satisfacción respecto a las obras e infraestructura de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete con nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor al establecido para la prueba que fue de 5% establecido.

Comprobación de la quinta hipótesis específica:

- a) Hipótesis de investigación: La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al desarrollo de programas sociales de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete
- b) Formulación de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y alterna ( $H_1$ )
- $H_0$ : La calidad de servicios públicos no se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al desarrollo de programas sociales de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete
- $H_1$ : La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al desarrollo de programas

sociales de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete

- c) Elección del estadístico de prueba: Rho de Spearman
- d) Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$
- e) Cálculo del estadístico de prueba.

Tabla 24: Correlaciones (Comprobación de la quinta hipótesis específica).

<b>Correlaciones</b>			Calidad de servicios públicos	Desarrollo y programas sociales
Rho de Spearman	Calidad de servicios públicos	Coeficiente de correlación	1,000	,380**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Desarrollo y programas sociales	Coeficiente de correlación	,380**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

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

- f) Toma de decisiones: La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al desarrollo de programas sociales de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete debido a que la Rho de Spearman = 0,380 con nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor al establecido para la prueba que fue de 5% establecido.

Comprobación de la sexta hipótesis específica:

- a) Hipótesis de investigación: La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al tránsito, circulación y transporte público de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.
- b) Formulación de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y alterna ( $H_1$ )  
 $H_0$ : La calidad de servicios públicos no se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al tránsito, circulación y

transporte público de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.

H<sub>1</sub>: La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al tránsito, circulación y transporte público de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.

- c) Elección del estadístico de prueba: Rho de Spearman
- d) Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$
- e) Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 25: Correlaciones (Comprobación de la sexta hipótesis específica).

			Calidad de servicios públicos	Tránsito, circulación y transporte publico
Rho de Spearman	Calidad de servicios públicos	Coeficiente de correlación	1,000	,266**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Tránsito, circulación y transporte publico	Coeficiente de correlación	,266**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

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

- f) Toma de decisiones: La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al tránsito, circulación y transporte público de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete, debido a que la Rho de Spearman = 0,266 con nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor al establecido para la prueba que fue de 5% establecido.

Comprobación de la séptima hipótesis específica:

- a) Hipótesis de investigación: La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al registros civiles de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.
- b) Formulación de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y alterna ( $H_1$ )  
 $H_0$ : La calidad de servicios públicos no se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al registros civiles de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.  
 $H_1$ : La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al registros civiles de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.
- c) Elección del estadístico de prueba: Rho de Spearman
- d) Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$
- e) Cálculo del estadístico de prueba.

Tabla 26: Correlaciones (Comprobación de la séptima hipótesis específica).

Correlaciones			Calidad de servicios públicos	Registros civiles
Rho de Spearman	Calidad de servicios públicos	Coeficiente de correlación	1,000	,442**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Registros civiles	Coeficiente de correlación	,442**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

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

- f) Toma de decisiones: La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al registros civiles de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete. debido a que la Rho de Spearman = 0,442 con nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor al establecido para la prueba que fue de 5% establecido.

Comprobación de la octava hipótesis específica:

- a) Hipótesis de investigación: La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al abastecimiento y comercialización de productos y servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.
- b) Formulación de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y alterna ( $H_1$ )  
 $H_0$ : La calidad de servicios públicos no se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al abastecimiento y comercialización de productos y servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.  
 $H_1$ : La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al abastecimiento y comercialización de productos y servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.
- c) Elección del estadístico de prueba: Rho de Spearman
- d) Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$
- e) Cálculo del estadístico de prueba.

Tabla 27: Correlaciones (Comprobación de la octava hipótesis específica)

Correlaciones			Calidad de servicios públicos	Abastecimiento y comercialización de productos y servicios
Rho de Spearman	Calidad de servicios públicos	Coefficiente de correlación	1,000	,324**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Abastecimiento y comercialización de productos y servicios	Coefficiente de correlación	,324**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

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

- f) Toma de decisiones La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al abastecimiento y comercialización de productos y servicios de los usuarios de la

Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete, debido a que la Rho de Spearman = 0,324 con nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor al establecido para la prueba que fue de 5% establecido.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con la investigación y las diversas investigaciones realizadas que forman parte de los antecedentes de la presente investigación se ha demostrado de que la implementación de la metodología de las 5s mejora significativamente en el incremento de la producción de las empresas por lo que se considera que es importante emplear en las diferentes empresas de nuestro medio en especial en las pequeñas y medianas empresas.

*Tabla 28: estadísticos (1)*

		Estadísticos				
		Capacidad de respuesta	Fiabilidad	Seguridad	Empatía	Tangibilidad
N	Válido	382	382	382	382	382
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4,10	4,20	4,19	4,25	4,91
Error estándar de la media		,068	,063	,062	,061	,064
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
Moda		4	4	4	4	6
Desv. Desviación		1,327	1,228	1,219	1,202	1,260
Varianza		1,762	1,509	1,487	1,445	1,587
Rango		6	6	6	6	6
Mínimo		1	1	1	1	1
Máximo		7	7	7	7	7
Suma		1565	1604	1600	1625	1874

Tabla 29: estadísticos (2).

		Estadísticos							
		Salubridad, limpieza pública y salud local	Educación , cultura y deporte	Seguridad ciudadana	Obras e infraestructura	Desarrollo y programa s sociales	Tránsito, circulación y transporte publico	Registros civiles	Abastecimiento y comercialización de productos y servicios
N	Válido	382	382	382	382	382	382	382	382
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		3,42	3,33	3,42	2,54	3,63	2,58	4,08	2,88
Error estándar de la media		,088	,090	,088	,089	,085	,083	,054	,090
Mediana		4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	3,00
Moda		4	1	4	1	4	1	4	1
Desv. Desviación		1,729	1,760	1,716	1,741	1,660	1,626	1,051	1,769
Varianza		2,990	3,099	2,943	3,031	2,755	2,643	1,104	3,128
Rango		6	6	6	6	6	6	6	6
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo		7	7	7	7	7	7	7	7
Suma		1307	1273	1308	970	1385	985	1557	1101

## VII. CONCLUSIONES

Luego de concluido la investigación con sus respectivos análisis estadísticos concluimos afirmando lo siguiente:

1. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete debido a que la Rho de Spearman = 0,415 con nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor al establecido para la prueba que fue de 5% establecido.
2. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la salubridad, limpieza pública y salud local de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete debido a que la Rho de Spearman = 0,405 con nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor al establecido para la prueba que fue de 5% establecido.
3. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la educación, cultura y deporte de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete debido a que la Rho de Spearman = 0,392 con nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor al establecido para la prueba que fue de 5% establecido.
4. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la seguridad ciudadana de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete debido a que la Rho de Spearman = 0,411 con nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor al establecido para la prueba que fue de 5% establecido.
5. La calidad de servicios públicos no se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a las obras e infraestructura de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete debido a que la Rho de Spearman = 0,199 por tanto La calidad de servicios públicos tiene una relación directa y débil con la satisfacción respecto a las obras e infraestructura de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis –

Cañete con nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor al establecido para la prueba que fue de 5% establecido.

6. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al desarrollo de programas sociales de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete debido a que la Rho de Spearman = 0,380 con nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor al establecido para la prueba que fue de 5% establecido.
7. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al tránsito, circulación y transporte público de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete, debido a que la Rho de Spearman = 0,266 con nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor al establecido para la prueba que fue de 5% establecido.
8. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al registros civiles de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete. debido a que la Rho de Spearman = 0,442 con nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor al establecido para la prueba que fue de 5% establecido.
9. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al abastecimiento y comercialización de productos y servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete, debido a que la Rho de Spearman = 0,324 con nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor al establecido para la prueba que fue de 5% establecido

## VIII. RECOMENDACIONES

Me dirijo a las autoridades de la municipalidad distrital de San Luis a fin expresarle las siguientes recomendaciones que surgieron en la presente investigación y según la percepción de los propios administrados:

1. Se recomienda a los funcionarios de cada Gerencias, Subgerencias y/u Oficinas una periódica medición de calidad en sus servicios que ofrece a la población del distrito de San Luis, como evaluaciones mediante instrumentos de recolección de datos con el objeto de adquirir información en las cuales se puedan medir el nivel de calidad y satisfacción de los administrados de la población de la municipalidad de San Luis de Cañete, siendo provechoso para una mejora continua organizacional.
2. Implantar estrategias para ejecución de soluciones ante conflictos que se presentan con los administrados con el objetivo de afianzar la relación que existe entre organización y usuarios, a la vez también indicar que las capacitaciones constantes enfocados en la actualización de los procesos administrativos públicos generan mayor agilización y solución de conflictos teniendo como resultado un eficiente servicio.
3. El primer contacto e imagen que cada administrado tiene con la organización, son el personal que interviene directamente en la atención y servicio de cada área, por lo que se debería impulsar una adecuada disposición y elección del personal, que cuente con la sensibilidad, empatía y suscite seguridad ante el servicio que está brindando.
4. En el gobierno del estado peruano, mediante diferentes instituciones como Contraloría, Servir, entre otros organismos realizan diferentes capacitaciones gratuitas en enfoques de las nuevas normativas, calidad de servicio entre otros, en la que el servidor público puede acceder libremente y gratuitamente, fortaleciendo los conocimientos en muchos aspectos generales en la gestión pública; por lo que los funcionarios podría orientar a su personal a cargo ser partícipe de esta formación en las cuales mejorara su desempeño laboral brindando así un servicio de calidad a la población.
5. El conocimiento de las herramientas de gestión ayuda a conocer los objetivos, funciones, entre otros aspectos, propias de la entidad en la cual

el servidor público debería estudiarlo y entenderlo ya que en momentos determinantes se pueda solucionar oportunamente cualquier disconformidad, también estas deberían actualizarse periódicamente ya que las normativas suelen fortalecerse con el objetivo del crecimiento y bienestar social.

6. Aprovechar los medios digitales para dar conocer los múltiples servicios que ofrece la entidad, como también ofrecer soluciones inmediatas ante la disconformidad del administrado.

## IX. REFERENCIAS

- Abad García, F. (1997). Investigación evaluativa en Documentación. Valencia: L'autora. Recuperado el 10 de 09 de 2023, de [https://www.google.com.pe/books/edition/Investigaci%C3%B3n\\_evaluativa\\_en\\_Documentaci/GlgXwKRXIWYC?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+es+satisfacci%C3%B3n+de+usuarios&pg=PA176&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Investigaci%C3%B3n_evaluativa_en_Documentaci/GlgXwKRXIWYC?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+es+satisfacci%C3%B3n+de+usuarios&pg=PA176&printsec=frontcover)
- Abraira, V, Pérez de Vargas A. (1996) Métodos Multivariantes en Bioestadística. ED. Centro de Estudios Ramón Areces. España. Disponible en: [http://www.hrc.es/bioest/Reglin\\_1.html](http://www.hrc.es/bioest/Reglin_1.html)
- Álvarez (2006). Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. Primera edición. Ideas propias Editorial. España. p.p. 5.
- Bon (2008). Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3. Primera edición. Editorial del Gobierno Británico. Reino Unido. p.p. 21
- Castillo S. Cárdenas M. y Palomino A. (2020), Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano, Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-diciembre, 2020, Volumen 4, Número 2. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130) p. 898
- Coasaca Roque, E. M. (2023). Repositorio UNAJ. Recuperado el 8 de 10 de 2023, de <http://repositorio.unaj.edu.pe/handle/UNAJ/269>
- Cortés Cortés, M., & Iglesias León, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de Investigación. México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Emrah, K., Yildirim, A., & Ozcan, S. (2019). Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality. Business and Economics Research Journal, 10(4), 885–901.
- Eriksson, M., Persson Osowski, C., Malefors, C., Björkman, J., & Eriksson, E. (2017). Quantification of food waste in public catering services – A case study from a Swedish municipality. Waste Management, 61, 415–422. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2017.01.035>

- García, F. (2004). El cuestionario. recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario. Córdoba, México: Limusa.
- Kleyman, S. (2009) La importancia del servicio al cliente. Recuperado el 22 de setiembre de 2022, de la fuente: <http://www.cnnexpansion.com/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente>.
- La Torre Santos, G. (07 de 03 de 2022). Universidad Nacional de Cajamarca. Recuperado el 8 de 10 de 2023, de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4764>
- Ley N° 27972 (2003) Ley orgánica de Municipalidades, [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/capacita/programacion\\_for\\_mulacion\\_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_for_mulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf)
- López, J. (1998). Procesos de investigación. Caracas, Venezuela: Panapo.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Mamani Avendaño, D. G. (15 de 08 de 2019). Repositorios de tesis - Universidad Peruana Unión. Recuperado el 8 de 10 de 2023, de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2032>
- Mauro, S. G., Cinquini, L., & Pianezzi, D. (2019). New Public Management between reality and illusion: Analysing the validity of performance-based budgeting. *British Accounting Review*, 100825. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2019.02.007>
- Mohammadi, A., & Mohammadi, J. (2012). Evaluating quality of health services in health centres of Zanjan district of Iran. *Indian Journal of Public Health*, 56(4), 308. <http://doi.org/10.4103/0019-557X.106422>
- Nyeck, S.; Morales, M.; Ladhari, R.; Pons, F. "10 years of service quality measurement: reviewing the use of the SERVQUAL instrument". *Cuadernos de Difusión*, 7 (13), 101 - 107. 2002.
- Pérez Fdez. de Velasco, J. A. (1994). *Gestión de la Calidad Empresarial*. Madrid: ESIC Editorial. Recuperado el 15 de 09 de 2023, de [https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad](https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad)

- \_empresarial/2ibhVMNE\_EgC?hl=es&gbpv=1&dq=DEFINICI%C3%93N+DE+CALIDAD+DE+SERVICIO&pg=PA94&printsec=frontcover
- Pérez, V. (2007). *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. Primera edición. Ideas propias Editorial. España. p.p. 6, 8-16.
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Recuperado el 22 de setiembre de 2022, de la fuente: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Rocca, L. (2016), en su trabajo “Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso”
- Rodríguez Moguel, E. A. (2005). *Metología de la investigación* (Universidad de Juarez Autónoma de Tabasco ed.). México, México. Recuperado el 9 de 10 de 2023, de [https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n/r4yrEW9Jhe0C?hl=es-419&gbpv=1&dq=definicion+de+tipos+de+investigaci%C3%B3n&pg=PA25&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n/r4yrEW9Jhe0C?hl=es-419&gbpv=1&dq=definicion+de+tipos+de+investigaci%C3%B3n&pg=PA25&printsec=frontcover)
- Saltos Aguilar, W. M., & Quindi Castillo, S. O. (3 de 07 de 2023). *Repositorio Digital UNACH*. Recuperado el 08 de 10 de 2023, de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11225>
- Thompson, I. (2009) *Definición de cliente*. Recuperado el 22 de setiembre de 2022, de la fuente: <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>.
- Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. Proceedings of the 5th IPMA SENET Project Management Conference (SENET 2019). <https://doi.org/10.2991/senet19.2019.4>

## X. ANEXOS

### ANEXO 01: Matriz de consistencia

#### Título: Calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Calidad de servicios públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Tangibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Métodos: Método general: Método científico Método específico: Análisis y síntesis</li> <li>• Tipo de investigación: aplicable</li> <li>• Nivel de investigación: Descriptiva - Correlacional</li> <li>• Diseño de investigación: No experimental</li> <li>• Población, muestra y muestreo</li> <li>• Población: Ciudadanos del distrito de San Luis</li> <li>• Muestra: 382 ciudadanos del distrito de San Luis</li> <li>• Muestreo: Por conveniencia.</li> <li>• Prueba estadística: Rho de Spearman</li> </ul>
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?	Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete	La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Satisfacción de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salubridad, limpieza pública y salud local</li> <li>• Educación, cultura y deporte</li> <li>• Seguridad ciudadana</li> <li>• Obras e infraestructura</li> <li>• Desarrollo y programas sociales</li> <li>• Tránsito, circulación y transporte público</li> <li>• Registros civiles</li> <li>• Abastecimiento y comercialización de productos y servicios</li> </ul>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto a la salubridad, limpieza pública y salud local de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?</li> <li>2. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto a la educación, cultura y deporte de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?</li> <li>3. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto a la seguridad ciudadana de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?</li> <li>4. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto a las obras e infraestructura de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?</li> <li>5. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto al desarrollo de programas sociales de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?</li> <li>6. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto al tránsito, circulación y transporte público de los usuarios de</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto a la salubridad, limpieza pública y salud local de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.</li> <li>2. Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto a la educación, cultura y deporte de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.</li> <li>3. Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto a la seguridad ciudadana de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.</li> <li>4. Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto a las obras e infraestructura de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.</li> <li>5. Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto al desarrollo de programas sociales de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.</li> <li>6. Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto al tránsito, circulación y transporte público de los usuarios de la</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la salubridad, limpieza pública y salud local de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.</li> <li>2. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la educación, cultura y deporte de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.</li> <li>3. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a la seguridad ciudadana de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.</li> <li>4. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto a las obras e infraestructura de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.</li> <li>5. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al desarrollo de programas sociales de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.</li> </ol>			

<p>la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?</p> <p>7. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto al registros civiles de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?</p> <p>8. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto al abastecimiento y comercialización de productos y servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete?</p>	<p>Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.</p> <p>7. Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto al registros civiles de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete,</p> <p>8. Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción respecto al abastecimiento y comercialización de productos y servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.</p>	<p>6. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al tránsito, circulación y transporte público de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.</p> <p>7. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al registros civiles de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.</p> <p>8. La calidad de servicios públicos se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción respecto al abastecimiento y comercialización de productos y servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete.</p>			
--	---	---	--	--	--

## ANEXO 02: Instrumento de recolección de datos.

### ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

**Objetivo:** La encuesta se realiza con fines académicos y busca medir la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis con respecto a la calidad de servicios públicos **luego de haber** recurrido a realizar algún trámite.

**Instrucciones:** Marca con un aspa en el recuadro que mejor se adecua a su respuesta considerando que para ello se maneja la escala de Likert de 1 a 7, donde 1 representa el puntaje más bajo, es decir cuando el ciudadano esta con total insatisfacción y 7 representa el puntaje más alto, es decir cuando el ciudadano esta con total satisfacción.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni desacuerdo/Ni de Acuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

N°	Cuestionario	Escala						
		1	2	3	4	5	6	7
	<b>Dimensión: Fiabilidad en la prestación del servicio</b>							
1	El tiempo que le dijeron en que iba a ser atendido su solicitud de servicio se ha cumplido (está cumpliendo).							
2	Los empleados están capacitados para ayudar al usuario a resolver o solucionar algún problema durante el tiempo que dure la gestión.							
3	Considera que los empleados realizan (están realizando) bien el trabajo durante la atención a su requerimiento de servicio							
4	Considera que los empleados le brindan sus servicios en el momento en que promete hacerlo.							
5	Ha notado que los empleados ejecutan su trabajo en forma ordenada y sin equivocarse.							
	<b>Dimensión: Capacidad de respuesta (sensibilidad)</b>							
6	Cuando comenzó su trámite o requerimiento de servicio le indicaron el tiempo aproximado en que sería atendido completamente.							
7	El tiempo que esperó antes de comenzar a ser atendido fue el más apropiado.							
8	Los empleados demuestran siempre la predisposición por atender los requerimientos de los ciudadanos.							
9	Siempre existe algún empleado con tiempo disponible para atender los requerimientos de los ciudadanos.							
	<b>Dimensión: Seguridad</b>							
10	El comportamiento y aspecto de los empleados le inspira confianza y seguridad.							
11	Los empleados actúan de manera segura y contundente con relación a las actividades y tareas que realizan.							
12	Las instalaciones y condiciones del ambiente o los ambientes donde fue atendido dan sensación de seguridad.							
13	Los empleados proyectan alto grado o nivel de capacitación para la tareas y actividades propias de su puesto de trabajo.							
	<b>Dimensión: Empatía del sistema</b>							
14	La municipalidad atiende en horarios adecuados y pertinentes en relación con la población.							
15	La municipalidad tiene empleados que den atención personal a cada uno de los ciudadanos.							
16	Los empleados muestran (mostraron) interés en atenderle de una manera muy especial, se interesaron por su caso.							
17	Ha notado que los empleados entienden a cabalidad acerca de sus necesidades específicas o lo que usted requiere.							
18	Ha notado que los empleados se preocupan realmente porque su requerimiento sea atendido y/o solucionado.							
	<b>Dimensión: Elementos tangibles en la provisión del servicio</b>							
19	El empleado que lo atendió dispone de equipo informático (laptop, computadora, impresora...) suficiente y de apariencia moderna.							

20	El ambiente u oficina donde fue atendido cuenta con mobiliario adecuado, proyectan buen estado y es atractivo.								
21	Considera que el empleado que lo atendió está adecuadamente vestido y además se ve higiénico.								
22	Ha encontrado material impreso (folletos y similares) de libre disposición que le han ayudado en el trámite o servicio requerido.								

Sexo: ( M ) ( F ) Edad: .....

Ocupación:

.....

## ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

**Objetivo:** La encuesta se realiza con fines académicos y busca medir la satisfacción que Usted tiene respecto a los servicios públicos que ofrece la Municipalidad Distrital de San Luis.

**Instrucciones:** Marca con un aspa en el recuadro que mejor se adecua a su respuesta considerando que para ello se maneja la escala de Likert de 1 a 7, donde 1 representa el puntaje más bajo, es decir cuando el ciudadano esta con total insatisfacción y 7 representa el puntaje más alto, es decir cuando el ciudadano esta con total satisfacción.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni en desacuerdo/Ni de Acuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

N°	Cuestionario	Escala						
		1	2	3	4	5	6	7
	<b>SALUBRIDAD, LIMPIEZA PÚBLICA Y SALUD LOCAL</b>							
1	El servicio de limpieza pública que brinda la Municipalidad le satisface.							
2	Percibe que la municipalidad, regula y controla el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, viviendas, escuelas, piscinas y otros lugares públicos.							
3	La municipalidad instala y mantiene adecuadamente los servicios higiénicos y baños de uso público.							
	<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE</b>							
4	La Municipalidad contribuye con la educación de la población.							
5	La Municipalidad promueve la preservación de la cultura.							
6	La Municipalidad promueve el desarrollo del deporte mediante campeonatos u otros.							
	<b>SEGURIDAD CIUDADANA</b>							
7	La Municipalidad promueve un servicio de serenazgo o vigilancia ciudadana de manera adecuada.							
8	La Municipalidad coordina con los Comité de Defensa Civil de su distrito, y atiende los problemas de los ciudadanos damnificados por los desastres naturales u otros.							
9	La Municipalidad garantiza la seguridad ciudadana frente a las acciones de la gente de mal vivir, u otras amenazas contra la vida y la salud.							
	<b>OBRAS E INFRAESTRUCTURA</b>							
10	La Municipalidad ejecuta obras de infraestructura urbana o rural que sean indispensables para el desarrollo económico de la población como mercados, canales de irrigación y otros.							
11	La Municipalidad ejecuta obras de infraestructura urbana para la recreación y el esparcimiento de la población, como construcción de pistas o veredas, vías, parques jardines y otros.							
12	Siente satisfacción plena con las obras de infraestructura realizadas en su jurisdicción, por parte de la Municipalidad.							
	<b>DESARROLLO Y PROGRAMAS SOCIALES</b>							
13	La Municipalidad promueve la participación vecinal en eventos sociales, deportivos y económicos.							
14	La Municipalidad desarrolla programas de asistencia social hacia la población.							
15	La Municipalidad contribuye con el programa vaso de leche y pensión 65.							
16	La Municipalidad gestiona programas sociales en beneficio de la población del distrito de San Luis.							

TRÁNSITO, CIRCULACIÓN Y TRANSPORTE PÚBLICO									
17	La Municipalidad regula adecuadamente la circulación del transporte público.								
18	La Municipalidad conserva las señalizaciones para el tránsito peatonal y vehicular.								
19	La Municipalidad supervisa la adecuada circulación peatonal y vehicular.								
REGISTROS CIVILES									
20	La Municipalidad atiende el personal adecuado y en los horarios adecuados los registros civiles.								
21	La oficina de registros civiles de la Municipalidad mantiene información actualizada.								
22	La oficina de registros civiles entrega las actas de nacimiento, matrimonio y otros con eficiencia.								
ABASTECIMIENTO Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS									
23	La Municipalidad contribuye en el adecuado abastecimiento de productos de primera necesidad para la población.								
24	La Municipalidad supervisa la adecuada comercialización de productos de primera necesidad.								
25	La Municipalidad supervisa la prestación adecuada de servicios de salud, educación, recreación y otros.								

MUCHAS GRACIAS POS SU COLABORACIÓN

## ANEXO 03: Ficha de validación de expertos

### FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos del experto	Cargo o institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (s) del instrumento
Dr. Ramón Osorio Alberto Bueno	Docente Universidad Nacional de Cañete	Encuesta para medir la calidad de servicios públicos Encuesta para medir la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios públicos	Yajaira Elizett <del>Osorio</del> Aguilar Chávez
Título del proyecto de investigación	Calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete 2022.		

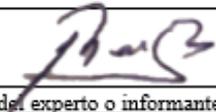
#### II. ASPECTOS POR EVALUAR

Ítems	Factores evaluados	Si	No
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	X	
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia la variable de investigación?	X	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos?	X	
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable o variables de estudio?	X	
5	¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de preguntas apropiadas?	X	
6	¿La redacción de las preguntas del instrumento es coherente?	X	
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitara el procesamiento y análisis de resultados?	X	
8	¿En el instrumento de recolección de datos usted eliminaría alguna pregunta?	X	
9	¿En el instrumento de recolección de datos usted agregaría alguna pregunta?	X	
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos será accesible a la población objeto de estudio?	X	
11	¿El instrumento de recolección de datos es clara precisa y concisa para la investigación?	X	
12	¿El instrumento de recolección de datos es pertinente para el tema de investigación?	X	

Observaciones: .....

Sugerencias: .....

#### III. OPINION DE APLICABILIDAD: Se recomienda su aplicación.

San Vicente de Cañete, 10 de diciembre del 2022	20028058		964670792
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto o informante	Teléfono

## FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos del experto	Cargo o institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (s) del instrumento
MAGDANGELICA NOEMI GINA TERRY HERNÁNDEZ	MINISTERIO DE EDUCACIÓN – PROGRAMA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA (PRONIED)	Encuesta para medir la calidad de servicios públicos Encuesta para medir la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios públicos	Yajaira Elizett Aguilar Chávez
Título del proyecto de investigación	Calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete 2022.		

### II. ASPECTOS POR EVALUAR

Ítems	Factores evaluados	Si	No
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	X	
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia la variable de investigación?	X	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos?	X	
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable o variables de estudio?	X	
5	¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de preguntas apropiadas?	X	
6	¿La redacción de las preguntas del instrumento es coherente?	X	
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitara el procesamiento y análisis de resultados?	X	
8	¿En el instrumento de recolección de datos usted eliminaría alguna pregunta?	X	
9	¿En el instrumento de recolección de datos usted agregaría alguna pregunta?	X	
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos será accesible a la población objeto de estudio?	X	
11	¿El instrumento de recolección de datos es clara precisa y concisa para la investigación?	X	
12	¿El instrumento de recolección de datos es pertinente para el tema de investigación?	X	

Observaciones: .....

Sugerencias: .....

### III. OPINION DE APLICABILIDAD: Se recomienda su aplicación.

San Vicente de Cañete, 10 de diciembre del 2022	43703115		987713999
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto o informante	Teléfono

**ANEXO 04:** Permiso para trabajos de investigación.

**Solicito:** Permiso para realizar trabajos de Investigación.

Sr (a). Juez de Paz del Centro Poblado La Quebrada

Yo, Yajaira E. Aguilar Chávez, identificada con DNI N°44645423, con domicilio en CP. La Quebrada Mz. V Lote 03, San Luis, Cañete, Lima, Ante Ud. Me presento y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración en la **Universidad Nacional de Cañete**, solicito a Ud, permiso para realizar trabajo de Investigación del proyecto denominada "**Calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete 2022**", para optar el grado de Lic. en Administración.

A la vez señalar que la información proporcionada por la población sólo se utilizará con fines académicos.

Por lo tanto, le solicito que tenga la gentileza de otorgarme el permiso correspondiente, para realizar las respectivas encuestas a la población del Centro Poblado La Quebrada – San Luis de Cañete.

Agradeciéndole,

Atentamente,



Yajaira E. Aguilar Chávez

DNI N°44645423



**Solicito:** Permiso para realizar trabajos de Investigación.

Sr (a). Juez de Paz del Centro Poblado San Luis

Yo, Yajaira E. Aguilar Chávez, identificada con DNI N°44645423, con domicilio en CP. La Quebrada Mz. V Lote 03, San Luis, Cañete, Lima, Ante Ud. Me presento y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración en la **Universidad Nacional de Cañete**, solicito a Ud, permiso para realizar trabajo de Investigación del proyecto denominada "**Calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis - Cañete 2022**", para optar el grado de Lic. en Administración.

A la vez señalar que la información proporcionada por la población sólo se utilizará con fines académicos.

Por lo tanto, le solicito que tenga la gentileza de otorgarme el permiso correspondiente, para realizar las respectivas encuestas a la población del Centro Poblado San Luis - San Luis de Cañete.

Agradeciéndole,

Atentamente,



Yajaira E. Aguilar Chávez

DNI N°44645423



  
Marco A. Benavente Quispe  
JUEZ DE PAZ  
San Luis Cañete

29/12/2022

Hora: 11.30

**Solicito:** Permiso para realizar trabajos de Investigación.

Sr (a). *PRESIDENTE* ..... del Centro Poblado Laura Caller

Yo, Yajaira E. Aguilar Chávez, identificada con DNI N°44645423, con domicilio en CP. La Quebrada Mz. V Lote 03, San Luis, Cañete, Lima, Ante Ud. Me presento y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración en la **Universidad Nacional de Cañete**, solicito a Ud, permiso para realizar trabajo de Investigación del proyecto denominada "**Calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis - Cañete 2022**", para optar el grado de Lic. en Administración.

A la vez señalar que la información proporcionada por la población sólo se utilizará con fines académicos.

Por lo tanto, le solicito que tenga la gentileza de otorgarme el permiso correspondiente, para realizar las respectivas encuestas a la población del Centro Poblado Laura Caller - San Luis de Cañete.

Agradeciéndole,

Atentamente,



Yajaira E. Aguilar Chávez

DNI N°44645423



ADRIAN SANCHEZ HERCE

DNI . 15413435

30-12-2022

Solicito: Permiso para realizar trabajos de Investigación.

Sr (a). *PRESIDENTE* del Centro Poblado Santa Bárbara

Yo, Yajaira E. Aguilar Chávez, identificada con DNI N°44645423, con domicilio en CP. La Quebrada Mz. V Lote 03, San Luis, Cañete, Lima, Ante Ud. Me presento y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración en la **Universidad Nacional de Cañete**, solicito a Ud, permiso para realizar trabajo de Investigación del proyecto denominada "**Calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis - Cañete 2022**", para optar el grado de Lic. en Administración.

A la vez señalar que la información proporcionada por la población sólo se utilizará con fines académicos.

Por lo tanto, le solicito que tenga la gentileza de otorgarme el permiso correspondiente, para realizar las respectivas encuestas a la población del Centro Poblado Sta. Bárbara - San Luis de Cañete.

Agradeciéndole,

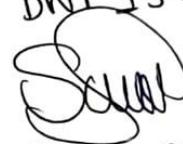
Atentamente,



Yajaira E. Aguilar Chávez

DNI N°44645423

Carlos Santillana  
DNI 15414205



30 12 2022

Solicito: Permiso para realizar trabajos de Investigación.

Sr (a) PRISIDENTE del Centro Poblado Santa Cruz

Yo, Yajaira E. Aguilar Chávez, identificada con DNI N°44645423, con domicilio en CP. La Quebrada Mz. V Lote 03, San Luis, Cañete, Lima, Ante Ud. Me presento y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración en la **Universidad Nacional de Cañete**, solicito a Ud, permiso para realizar trabajo de Investigación del proyecto denominada "**Calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis - Cañete 2022**", para optar el grado de Lic. en Administración.

A la vez señalar que la información proporcionada por la población sólo se utilizará con fines académicos.

Por lo tanto, le solicito que tenga la gentileza de otorgarme el permiso correspondiente, para realizar las respectivas encuestas a la población del Centro Poblado Sta. Santa Cruz - San Luis de Cañete.

Agradeciéndole,

Atentamente,



Yajaira E. Aguilar Chávez

DNI N°44645423



4d7R7035  
Juan Carlos  
Marlene Raguel. 8:34 Pm.  
Presidente C.P Santa Cruz - San Luis



**VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN**  
**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

Código N°043

**CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE SIMILITUD**

Yo, Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales valido el informe titulado: "Calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete 2022".

Cuyo autor es, Yajaira Elizett Aguilar Chávez, identificado con DNI N° 44645423, declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha constatado un porcentaje de similitud del 18%, verificable en el resumen de reporte automatizado de similitudes que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud no constituye plagio, y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar, además, el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.



Firmado digitalmente por:  
URIBE HERNANDEZ Yrene  
Cecilia FAJ 20491383402 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 30/11/2023 17:39:35-0500

Cañete, 30 de noviembre del 2023

Se adjunta:

- Resumen del reporte automatizado de similitudes
- Recibo Digital

**VALIDADO POR:**

**La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales**





VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

- Resumen del reporte automatizado de similitudes

CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN LUIS –  
CAÑETE 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b>	<b>18%</b>	<b>7%</b>	<b>%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unjbg.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.uroosevelt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



**VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN**  
**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

9	<b>ciencialatina.org</b> Fuente de Internet	1 %
10	<b>repositorio.unamba.edu.pe</b> Fuente de Internet	1 %
11	<b>repositorio.undc.edu.pe</b> Fuente de Internet	1 %

Excluir citas      Activo

Excluir coincidencias      < 1%

Excluir bibliografía      Activo



**VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN**  
**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

- Recibo Digital



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	YAJAIRA ELIZETT AGUILAR CHAVEZ
Título del ejercicio:	TESIS POR SUSTENTAR
Título de la entrega:	CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DE LO...
Nombre del archivo:	Tesis_Yajaira_Aguilar_20-11-2023_R.pdf
Tamaño del archivo:	2.27M
Total páginas:	93
Total de palabras:	18,938
Total de caracteres:	105,441
Fecha de entrega:	22-nov.-2023 03:51p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2236360617

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela Profesional de Administración



CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN  
LUIS - CAÑETE 2022.

Bach. Yajaira Elizett Aguilar Chávez

Dr. Ramón Osorio Alberto Bueno  
ORCID <https://orcid.org/0009-0002-3412-4349>

San Vicente de Cañete, 2023, Perú



Derechos de autor 2023 Turnitin. Todos los derechos reservados.



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

En la ciudad de Cañete, en la sala de sustentaciones de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las 10:00 horas, del día 18 de diciembre del 2023, se reunió el Jurado Evaluador y el asesor, designados por Decreto N° 018-2023-UICE/FCE/UNDC.

Presidente (a): Dr. Julio Cesar Lujan Minaya  
 Secretario (a): Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega  
 Vocal : Dr. Víctor Carmelino Vargas Godoy  
 Suplente : Mg. Julio Wu Matta  
 Asesor : Dr. Ramon Osorio Alberto Bueno

Se precisa que El Dr. Víctor Carmelino Vargas Godoy se comunicó con el Presidente (Dr. Julio Cesar Lujan Minaya), mencionando que por motivos personales no podía estar presente, es por ello que por autorización del Dr. Julio Cesar Lujan Minaya se procedió a seguir el acto de sustentación con la presencia del Jurado Suplente Mg. Julio Wu Matta. Para el acto de sustentación de la tesis titulada: "Calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete 2022"; presentada por la Bachiller Yajaira Elizett Aguilar Chávez, para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración.

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el sustentante dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador calificó la sustentación o defensa de la investigación según los siguientes criterios, y promediando las notas del jurado se obtuvo:

Criterio	Desaprobado (menor de 14)	Regular (14 -15)	Bueno (16-17)	Muy bueno (18-19)	Excelente (20)	Puntaje
Claridad de la exposición			16			16
Dominio del tema			16			16
Visión holística del trabajo			16			16
Promedio						16

\*\* Para el caso de sustentación de dos personas se debe incorporar dos cuadros, uno para cada uno.

Para obtener la nota final de todo el proceso de investigación, conforme al artículo 100° y 101° del Reglamento General de Investigación de la Universidad Nacional de Cañete aprobado mediante Resolución N° 180-2023-UNDC/CO, se procedió a calcular la nota final:

Nota del Informe (valor 40%)	Nota de Sustentación (valor 60%)	Nota Final
16	16	16

(\*) Cálculo: (Nota Informe \* 0.40) + (Nota de Defensa \* 0.60) = Nota final  
 Para el caso de dos sustentantes, se debe incluir una columna adicional a la izquierda y poner los nombres de cada uno de ellos, y calificar en forma individual

Y, establece como calificación FINAL: 16 (Dieciseis)

- Aprobado, con nota Regular (...), Bueno (X), Muy Bueno (...), Excelente (...)
- Desaprobado (...)

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) (X), impedido(s) ( ) para realizar los trámites que corresponden a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración.

\*\*Si fuera el caso, que de los dos sustentantes uno fuera aprobado y otro desaprobado, se tendrá que diferenciar quien queda expedito y quien impedido de seguir los trámites.

Siendo las 11:30 horas se dió por terminado el acto de sustentación.

 Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega Secretaría	 Dr. Julio Cesar Lujan Minaya Presidente	 Mg. Julio Wu Matta Vocal	 Dr. Ramon Osorio Alberto Bueno Asesor
---	--	---------------------------------	--



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA  
UNDC**

**I INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO**

**1.1 Título del documento:**

CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN LUIS-CAÑETE

**1.2 Descripción (Seleccionar)**

Tesis de Pregrado	X	Libro	
Tesis de Maestría		Capítulo de libro	
Tesis de Doctorado		Monografía	
Trabajo de Investigación		Artículo	
Tesis de Segunda Especialidad		Conferencia	
Trabajo de Suficiencia Profesional		Programa informativo	
Trabajo académico		Datos	

**1.3 Autores del documento**

Apellidos completos	Nombres completos	Correo electrónico	DNI	ORCID
AGUILAR CHÁVEZ	YAJAIRA ELIZETT	Yjr.aguilar@gmail.com	44645423	(0009-0008-0755-4424)

**1.4 Asesor (es)**

Apellidos completos	Nombres completos	Correo electrónico	DNI	ORCID
ALBERTO BUENO	RAMÓN OSORIO	ralberto@undc.edu.pe	20028058	(0000-0002-3412-4349)

**1.5 Centro de Investigación**

Facultad	CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional	ADMINISTRACIÓN

**I. ORIGINALIDAD DEL TRABAJO PRESENTADO**



Código:	Revisión:
Fecha de Aprobación:	01

Con la presentación de esta ficha, el(los) autor(es) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal,

**III. AUTORIZACIÓN DEL TRABAJO PRESENTADO**

3.1 Por medio del presente documento, afirmo y garantizo(amos) ser el (los) legítimo (s), titular(es) de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los entregables, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos" que serán incluidos en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Cañete (en adelante, la "Universidad").

3.2 Autorizo a la Universidad a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional de la Universidad y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con su Repositorio Institucional. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

3.3 En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

  
\_\_\_\_\_  
Firma

*25 de enero 2024*  
\_\_\_\_\_  
Fecha

**IV: PUBLICACIÓN DIFERIDA**

Este ítem solo es de interés para los autores que han decidido la publicación diferida de sus documentos. Caso contrario, obviar este apartado.

Autorización	Motivo (marcar)	Firma
Solicito la publicación diferida del documento depositado en	Exclusividad de revista, editor	
	Por patente	



<b>Código:</b> <b>Fecha de Aprobación:</b>	<b>Revisión:</b> 01
---	------------------------

el repositorio, por 12 meses. (indicar el tiempo que solicita)	Secreto o seguridad nacional		
	Por otras razones		

Cualquier motivo utilizado, el solicitante debe acreditar con documento su pedido (subir junto con la autorización la evidencia que sustenta su solicitud).



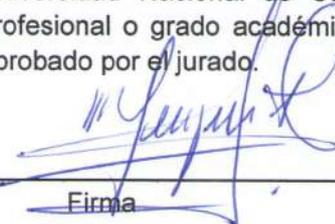
Código:  
Fecha de Aprobación:

Revisión:  
01

### AUTORIZACIÓN COMO REPRESENTANTE DE COAUTORES

Aplicable solo en caso de que existan varios autores en el trabajo de investigación

YO, Yajaira Elizett Aguilar Chaves.....con DNI N° 44645423  
en mi calidad de autor y actuando en representación de mis co-autores, autorizo la publicación del documento indicado en el punto 1, bajo las condiciones indicadas en el punto 2 y 3, dejando constancia que el archivo digital que estoy entregando a la Universidad Nacional de Cañete, como parte del proceso de obtención del título profesional o grado académico, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.

  
Firma

25 de enero 2024  
Fecha