UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL “FABIOLA SALAZAR LEGUÍA” DE BAGUA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES

TESIS PARA OBTENER

EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES

LA CALIDAD DEL SERCIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ENLA UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IMAZA, AÑO 2025

Autor: Bach. JHOVER ANDREW TSAMAJAIN LIRIO

ORCID: https://orcid.org/0000-0003-2514-9066

Asesor(a): LUIS JORGE VARGAS ESPINOZA

ORCID: https://orcid.org/0000-0002-9445-821X

BAGUA-PERÚ

2026

DEDICATORIA

Dedicado esta tesis con el más profundo y sincero cariño a mi padre Julio Tsamajai y a mi madre Gladys Lirio, a mis hermanos por su comprensión y apoyo permanente, lo que me permitió encaminar hacia la meta.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad, por haber sido mi primera casa de estudios y por brindarme su acogida antes, durante y después de mi formación profesional.

Asimismo, agradezco al Dr. Jorge Vargas Espinoza, por su valioso asesoramiento, orientación y acompañamiento constante durante el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

De igual manera, agradezco de manera especial al Mg. Ing. Jean Shino Montenegro Cruz, por su guía, apoyo permanente y contribución significativa a lo largo de esta etapa.

ÍNDICE

RESUMEN 8
ABSTRACT 9
INTRODUCCIÓN 10
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 12
1.1. Determinación del problema de investigación 12
1.2. Formulación del problema 13
Problema General 13
Problemas Específicos 13
1.3. Objetivos 14
Objetivo General 14
Objetivos Específicos 14
1.4. Importancia y alcances de la investigación 14
1.5. Justificación de la investigación 15
II. MARCO TEÓRICO 17
2.1. Antecedentes del estudio 17
2.2. Teorías 20
2.3. Términos básicos: 23
III. HIPÓTESIS 25
3.1. Hipótesis General 25
3.2. Hipótesis específicas 25
3.3. Variables 25
3.4. Operacionalización de variables 26
IV. MÉTODO 27
4.1. Enfoque de la investigación 27
4.2. Método 27
4.3. Tipo de investigación 27
4.4. Población y muestra 28
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 30
4.6. Tratamiento estadístico de los datos 31
4.7. Procedimientos 31
V. ASPECTOS ETICOS 32
VI. RESULTADOS 32
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 42
VIII. CONCLUSIONES 45
IX. RECOMENDACIONES 46

X. REFERENCIAS.....47
XI. ANEXOS.....56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables 26
Tabla 2. Interpretaciones tomadas para el coeficiente de Alfa 32
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad 33
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad 33
Tabla 5. Coeficiente Alfa sobre los ítems de Satisfacción al Cliente 33
Tabla 6. Prueba de KMO y Bartlett sobre la calidad de servicio 34
Tabla 7. Varianza total explicada sobre la calidad de servicio 34
Tabla 8. Validez de constructo del análisis factorial de satisfacción al cliente 35
Tabla 9. Análisis Comparativo (Prueba de Friedman sobre la Calidad de Servicio) 35
Tabla 10. Prueba de Friedman sobre la Satisfacción del usuario 36
Tabla 11. Niveles de la variable 1: Calidad de servicio 36
Tabla 12. Niveles de la dimensión 1: Tangibilidad 37
Tabla 13. Niveles de la dimensión 2: Fiabilidad 37
Tabla 14. Niveles de la dimensión 3: Capacidad de respuesta 37
Tabla 15. Niveles de la dimensión 4: Seguridad 38
Tabla 16. Niveles de la dimensión 5: Empatía 38
Tabla 17. Niveles de la variable 2: Satisfacción al cliente 39
Tabla 18. Relación entre variables (Prueba de Pearson) 39
Tabla 19. ANEXO II: Matriz de Consistencia 56
Tabla 20. CALIDAD DEL SERVICIO 57
Tabla 21. SATISFACCIÓN DEL USUARIO 58
Tabla 22. ALFA DE CRONBACH 59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Matriz para evaluación de expertos..... 61
Figura 2. Consentimiento Municipal..... 64
Figura 3. Evidencias..... 73

RESUMEN

El estudio tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Trámite Documentario de la Municipalidad distrital de Imaza durante el año 2025, considerando las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía como factores explicativos de la Satisfacción ciudadana. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental, transversal y alcance correlacional. La población estuvo conformada por 300 usuarios y la muestra por 71 participantes, Seleccionados mediante muestreo probabilístico. La información se recopiló mediante dos cuestionarios estructurados, cuya confiabilidad alcanzó valores de alfa de Cronbach de 0,938 para calidad del servicio y 0,914 para satisfacción del usuario. Asimismo, el análisis factorial confirmo la validez de constructo de ambos instrumentos. Para el procesamiento de datos se empleó estadística descriptiva e inferencial mediante SPSS 26, aplicando pruebas de normalidad, análisis factorial y pruebas no paramétricas, respetando los principios éticos de autonomía, beneficencia, justicia, confiabilidad y consentimiento informado. Los resultados evidenciaron que el 71,8% de los usuarios percibe la calidad del servicio como inadecuada y se identificaron diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones evaluadas ($p < 0,001$). Se concluye que existe correlación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en sus distintos niveles, constituye un factor determinante para la satisfacción del usuario, aportando evidencia empírica para fortalecer la gestión municipal mediante estrategias orientadas a mejorar la atención ciudadana. La originalidad del estudio radica en proporcionar evidencia específica para la Unidad de Trámite Documentario de la Municipalidad Distrital de Imaza, contexto escasamente investigado, contribuyendo al conocimiento sobre la calidad del servicio en la gestión pública local.

Palabras claves: calidad de servicio, satisfacción del usuario, usuarios, municipalidad, tramitación y gestión.

ABSTRACT

The aim of the study was to determine the relationship between service quality and user satisfaction at the Document Processing Unit of the Imaza District Council during 2025, considering the dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy as factors explaining citizen satisfactio. The research adopted a basic quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional design and a correlational scope. The population consisted of 300 users and the sample of 71 participants, selected using probability sampling. Data were collected using two structured questionnaires, the reliability of which achieved Cronbach's alpha values of 0.938 for service quality and 0.914 for user satisfaction. Furthermore, factor analysis confirmed the construct validity of both instruments. Descriptive and inferential statistics were used for data processing via SPSS 26, applying normality tests, factor analysis and non-parametric tests, whilst adhering to the ethical principles of autonomy, beneficence, justice, reliability and informed consent. The results showed that 71.8% of users perceive the quality of service as inadequate, and statistically significant differences were identified between the dimensions assessed ($p < 0.001$). It is concluded that there is a correlation between service quality and user satisfaction, providing empirical evidence to strengthen municipal management through strategies aimed at improving citizen services. The originality of the study lies in nproviding specific evidence for the Document Processing Unit of the Imza District Council, a context that has been little researched, thereby contributing to knowledge about service quality in local public administration.

keywords: quality of service, user satisfaction, users, municipality, processing and administration.

INTRODUCCIÓN

En el contexto nacional, la calidad del servicio constituye un factor estratégico para el fortalecimiento de la gestión pública, debido a que influye directamente en la percepción de satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios que reciben. En el ámbito municipal, la prestación de servicios eficientes, oportunos y transparentes representa un elemento fundamental para consolidar la confianza y la población y promover una administración orientada a resultados. Bajo esta perspectiva, la presente investigación, titulada Calidades del servicio y satisfacción del usuario en la unidad de trámite documentario de la municipalidad distrital de Imaza, 2025, tiene como propósito de analizar la relación existente entre ambas variables, considerando que la calidad del servicio es un determinante importante de la satisfacción de los usuarios.

El desarrollo del estudio se estructura de manera sistemática siguiendo la metodología científica. En primer lugar, se presenta la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos, la justificación, los alcances y la importancia de la investigación, los cuales sustentan la necesidad de abordar el fenómeno de estudio. Posteriormente, se desarrolla el marco teórico mediante la recopilación y análisis de antecedentes recientes, bases teóricas y definiciones conceptuales que respaldan científicamente las variables investigadas y permiten comprender sus principales dimensiones e indicadores.

Asimismo, la investigación plantea hipótesis generales y específicas, acompañadas de la operacionalización de las variables. La variable calidad del servicio comprende las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; mientras que las variables satisfacción del usuario se analiza a través de las dimensiones expectativa, percepción de valor y fidelidad, las cuales permiten evaluar integralmente la percepción de los usuarios sobre el servicio recibido.

Desde el punto de vista metodológico, el estudio adopta un enfoque cuantitativo, sustentando en el método deductivo, con un diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional. La población estuvo conformada por 300 usuarios de la municipalidad distrital de Imaza, de los cuales se seleccionó una muestra de 71 participantes. Para el procesamiento y análisis de los datos de empleo estadística descriptiva e inferencial; previamente se verificó la normalidad mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov y, posteriormente, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para determinar el grado de relación entre las variables de estudio.

Finalmente, los resultados obtenidos son contrastados con investigaciones previas mediante la discusión científica, permitiendo identificar coincidencias y discrepancias con la literatura especializada. Con base en ello, se presentan las conclusiones derivadas del

cumplimiento de los objetivos e hipótesis planteadas, así como recomendaciones orientadas a fortalecer la calidad del servicio en la entidad y promover futuras investigaciones que amplíen el conocimiento sobre la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el ámbito de la gestión pública.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Determinación del problema de investigación

En la época actual, el criterio de la excelencia en las prestaciones públicas y su repercusión en el nivel de aprobación de los usuarios ha pasado a ser un requisito en la gestión pública, especialmente en el entorno municipal. La calidad del servicio es el grado cuando una entidad cumple con las expectativas de los ciudadanos respecto al rendimiento, eficacia y atención recibida en sus vínculos con la administración (Menezes et al., 2022).

A su vez, la satisfacción del usuario se manifiesta en la valoración positiva o negativa sobre los servicios brindados, siendo un indicador clave de la legitimidad institucional (Lamsal & Gupta, 2022).

A nivel internacional, se ha evidenciado un creciente interés por fortalecer el sistema de calidad en la gestión pública. Por ejemplo, un estudio realizado en España (2018-2023) empleó rondas de seguridad orientadas al perfeccionamiento ininterrumpido de los sistemas asistenciales y destaca la prioridad de sistematizar la calidad y la confianza en la asistencia primaria y hospitalaria (López et al., 2025). Asimismo, muestra que casi nueve de cada diez personas declaran estar satisfechas de vivir en su ciudad, lo cual refleja una percepción positiva de los servicios públicos urbanos y la gobernanza local.

En el contexto peruano, de acuerdo con Sánchez et al. (2023), mencionan que los estudios señalan deficiencias importantes. En el gobierno local de Ate, se evidenció en 2022 que el 59,5% de los usuarios percibían una baja calidad en las atenciones, cuestiona la disposición de la administración local. De forma similar, Jiménez Bravo (2023) menciona que el Municipio de Villa El Salvador, el 52,21% de usuarios consideraron en 2023 donde la calidad de atención era solo regular, destacando la necesidad de reformas en la atención al público. Por otro lado, Dirección et al. (2024) mediante un estudio en el Ayuntamiento Provincial de Tumbes mostró que la calidad del servicio continua directamente vinculada en el entusiasmo ciudadano, lo cual resalta el interés de mejorar la gestión interna y el trato al usuario.

En el medio local, la calidad de los servicios públicos y la satisfacción del ciudadano son aspectos fundamentales de la gestión municipal, especialmente en regiones como Amazonas, donde las condiciones geográficas y socioeconómicas presentan desafíos significativos para la administración pública. La Municipalidad Distrital de Imaza, en particular, enfrenta el reto de ofrecer servicios eficientes y satisfactorios a una población diversa, incluyendo comunidades indígenas y rurales dispersas en su territorio.

En la región peruana de Amazonas, varios estudios han examinado la similitud entre la administración estatal y la calidad del servicio al ciudadano. Por ejemplo, un proyecto sobre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en una municipalidad peruana determinó una correlación significativa entre ambas variables (Cruz et al., 2023).

De igual modo, otro trabajo centrado en la variable “gobierno digital” estableció que hay una relación moderada entre la implementación de sistemas electrónicos de atención y la visión de calidad del servicio en un municipio regional (Gonzales et al., 2022).

En el ámbito del sector salud en la región de Amazonas, un estudio realizado en 2023 en un centro de atención detectó un vínculo favorable y moderado entre la calidad del servicio y satisfacción al ciudadano (Mendoza et al., 2024).

Esto sugiere que los avances en la calidad del servicio se reflejan en una aceptación ciudadana. Sin embargo, a pesar de estos avances investigativos, se observa una escasez de investigaciones concretas que examinen la conexión entre calidad del servicio y satisfacción al usuario en el Municipio de Imaza. Esta falta de información limita la capacidad de la administración local para implementar mejoras basadas en evidencia que respondan eficazmente a las exigencias y confianzas de los vecinos.

1.2. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite Documentario de la Municipalidad Distrital de Imaza, año 2026?

Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza, año 2026?
- ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza, año 2026?
- ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza, año 2026?

- ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza, año 2026?
- ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza, año 2026?

1.3. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Trámite Documentario de la Municipalidad Distrital de Imaza en 2025.

Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza, 2025.
- Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza, 2025.
- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza, 2025.
- Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza, 2025.
- Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Imaza, 2025.

1.4. Importancia y alcances de la investigación

El estudio titulado “La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Trámite de la Municipalidad Distrital de Imaza, año 2026” adquiere relevancia debido a que permitirá identificar el nivel de eficiencia, empatía y fiabilidad con que se brindan los servicios públicos, así como su impacto en la satisfacción ciudadana. Desde la perspectiva de la administración estatal, la valoración de la calidad de atención compone una herramienta primordial para reforzar la apreciación de legitimidad institucional y la confianza de los ciudadanos.

Según Gonu et al. (2023), la calidad percibida del servicio interviene en la satisfacción al ciudadano y en la imagen institucional de las municipalidades, evidenciando que una gestión orientada al ciudadano incrementa el compromiso cívico y la transparencia. En la misma línea, Chan et al. (2021) sustentan que el

diseño de servicios centrado en el usuario, junto con la eficientización continua de las instrucciones institucionales, influye significativamente en la percepción del poblador sobre las instituciones estatales.

En cuanto a los alcances, el estudio comprende el análisis del vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Trámite del Municipio Distrital de Imaza durante el año 2026, delimitándose a un contexto local y temporal específico, lo que permitirá elaborar un diagnóstico objetivo y propositivo.

El enfoque metodológico es de tipo cuantitativo, el diseño descriptivo-correlacional, lo cual se justifica porque permite determinar vínculos entre variables de manera objetiva y medible. Al respecto, De Revisión y Bravo (2022) señalan que los estudios correlacionales facilitan la validación entre la calidad percibida y la satisfacción en los servicios públicos. Del mismo modo, estudios actuales indican que la administración de la calidad en municipios distritales incide positivamente en la eficiencia administrativa y en la confianza ciudadana (Romero et al., 2023).

En consecuencia, esta investigación no solo aportará evidencia empírica para optimizar la atención del poblador en el Municipio Distrital de Imaza, sino que también contribuirá al fortalecimiento de políticas públicas basadas en evidencia y al desarrollo de los estudios sobre gestión pública local en el Perú.

1.5. Justificación de la investigación

El actual estudio se sustenta en la medida en que ayuda al desarrollo del conocimiento sobre la gestión pública local, integrando enfoques contemporáneos de calidad del servicio y satisfacción del usuario, donde el modelo SERVQUAL continúa siendo un referente para evaluar dimensiones como fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta (Sharifi et al., 2021). Asimismo, su relevancia práctica radica en que permitirá identificar los aspectos críticos del servicio en la Municipalidad Distrital de Imaza, dando datos importantes para el diseño de estrategias orientadas al ciudadano, que promuevan una administración más eficiente, transparente y participativa (Gala & Javier, 2025).

Desde una perspectiva social e institucional, el estudio busca visibilizar las necesidades y percepciones de la población, consolidando la confianza ciudadana y fomentando una administración gubernamental más inclusiva y legítima (Rojas et al., 2023; Flores, 2022).

Justificación metodológica, se integran enfoques contemporáneos de calidad del servicio y satisfacción del usuario, donde el modelo SERVQUAL continúa siendo un referente para evaluar dimensiones como fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta (Sharifi et al., 2021).

En el ámbito económico, contribuirá a eficientizar el uso de los recursos estatales y a mejorar la eficiencia administrativa, generando un efecto favorable en la apreciación y satisfacción al ciudadano (Ma, 2024; Ochoa et al., 2024). En conjunto, el estudio no solo aporta evidencia empírica para el desarrollo de los servicios municipales, también promueve el progreso local sostenible y la prosperidad colectivo.

Alcances

El presente estudio se limita a las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de tramite de la municipalidad distrital de Imaza 2025, a una metodología cercual con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, básico transversal de nivel correlacional.

Limitación poblacional

Se limito a un total de 300 usuarios que lo conforman y una muestra de 71 vecinos para su aplicación del instrumento de recolección de datos, teniendo en cuenta la técnica recolección de datos (encuesta).

Límite geográfico

Este estudio se realizó en la región de amazonas provincia de Bagua distrito de Imaza lo cual, su dispersa población geográfica genero mayor desafío para la recopilación de datos.

Límite temporal

La limitación del tiempo se basó únicamente en el año 2025, en donde se aplicó el estudio.

Límite del investigador

El investigador tuvo como limites una población dispersa en su territorio, teniendo en cuenta su amplia geografía, el número de personas a encuestar y el desconocimiento de herramientas tecnológicas.

Viabilidad

Esto para investigadores o instituciones no comprenderá ningún gasto, por lo tanto, debe ser usado esta información para fortalecer el conocimiento y emplear estrategias centradas al ciudadano, lo refleja los aspectos administrativos.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Desde un punto de vista global, un estudio realizado en Noruega analizó la satisfacción de usuarios con sistemas de detección de caídas (DF), concretamente el sistema RoomMate. Mediante una metodología cualitativa basada en entrevistas con personal sanitario, familiares y gestores del proyecto, se identificó que, aunque la satisfacción global con estos sistemas es positiva, persisten desafíos significativos en los servicios de atención domiciliaria, especialmente en lo relativo a la cobertura del sistema. Asimismo, se señaló que la usabilidad, la personalización y el ahorro de tiempo constituyen métricas evaluaciones que contribuyen a la formación de la satisfacción de los accesitarios lo cual concuerda con el diseño actualizado de satisfacción de mecanismo seguimiento de información propuesto por DeLone & McLean actualizado (Weng et al., 2025).

En el contexto del transporte urbano, los usuarios desempeñan un papel clave como actores centrales en la satisfacción de los accesitarios, pues su percepción y experiencia influyen directamente en el uso y evaluar la eficiencia ambiental, la resiliencia operativa del transporte colectivo. Un estudio en Lublin (Polonia) realizado por Zdeb et al. (2021) utilizó una encuesta aplicada a 642 personas entre 2018 y 2020 para medir la escala de plenitud con 19 servicios de transporte, mediante un cuestionario con alta fiabilidad (α = .95). Los hallazgos evidenciaron tanto mejoras como deterioros en distintos aspectos del servicio durante el período, destacando que variables como la posesión de un vehículo privado, el tiempo de espera y la gratuidad del servicio influyen de forma esencial en la satisfacción del poblador. Los resultados reafirman que la calidad percibida del servicio está vinculada a factores estructurales como accesibilidad, fiabilidad, comodidad, costo y seguridad, elementos esenciales para entender en la manera de actuar de los beneficiarios y orientar mejoras en el sistema de transporte urbano.

Según Uddin & Hoque (2023), en Bangladesh el rápido aumento de vehículos motorizados ha desplazado la atención hacia el transporte no motorizado (TNM), a pesar de su carácter esencial para la movilidad urbana. El estudio analizo la complacencia de los beneficiarios con los servicios de TNM brindados por gobiernos locales mediante entrevistas y cuestionarios aplicados a 120 participantes. Se consideraron variables como accesibilidad, infraestructura vial, seguridad e impacto ambiental, evaluadas mediante una escala Likert de 4 puntos. Los resultados demuestran un vínculo positivo elevado entre ruido y polvo (r = 0.816) y entre red vial y polvo (r = 0.572); así como una correlación negativa entre acceso

al transporte público y velocidad eficiente (r = -0.615). El análisis de componentes principales (PCA) explicó el 24 % de la varianza total, destacando que el ruido y el polvo afectan negativamente la elección del modo de transporte, influyendo en la percepción de la calidad del servicio y, por tanto, en la satisfacción del usuario.

En el contexto nacional, de Arriola (2023), investigó la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción al ciudadano en el Gobierno Local de Lima Metropolitana, mediante un enfoque cuantitativo, la autora halló que las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles presentaban una intensidad media de impacto en la satisfacción al ciudadano, simultáneamente que seguridad y empatía mostraban una intensidad considerable. Asimismo, se comprobó que todas las dimensiones guardaban una vinculo positivo con la satisfacción al ciudadano, recalca la necesidad de reforzar de igual manera los aspectos técnicos como humanos del servicio municipal en el Perú para mejorar la percepción ciudadana.

Según Alviar (2024), en una investigación ejecutada en el gobierno local de Huamanquiquia se investigó el vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Se uso un enfoque cuantitativo descriptivo-correlacional, diseño no experimental y transversal, con una muestra de 45 integrantes. Los resultados mostraron que el 37.8 % de los encuestados estuvo satisfecho a la calidad del servicio, simultáneamente que el 57.8 % consideraron su satisfacción como “regular”. El análisis inferencial reveló una correlación positiva significativa ($r = 0.432$, $p < 0.05$) entre calidad del servicio y satisfacción del usuario, lo cual confirma que una mayor calidad del servicio mejora la satisfacción del usuario. En línea con este hallazgo, Johan et al. (2022) identificaron una relación importante entre calidad de servicio municipal y satisfacción ciudadana en Piura (R = no reportado), lo que refuerza la evidencia de que la percepción de calidad incide directamente en la satisfacción. Asimismo, Flores Yallico et al. (2022) mediante una revisión sistemática destacaron que la simplificación administrativa y una gestión orientada a la calidad son clave para elevar la satisfacción al ciudadano en municipios peruanos. En conjunto, estos estudios subrayan la necesidad de mejorar tanto los aspectos técnicos como humanos del servicio municipal para optimizar la experiencia del ciudadano y afianzar la gestión estatal local en el Perú.

De acuerdo con Loza (2022) busca determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción al ciudadano en la Municipio Distrital de San Juan de Castrovirreyna, en 2021. El método empleado fue de tipo básica, con un enfoque descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Se hizo uso de una muestra de 378 participantes, escogidos por medio de muestreo

probabilístico y obtenida a partir de la fórmula para muestras finitas. En la obtención de datos, se empleó un cuestionario. Tuvo como conclusión que una relación lineal positiva de 0,892 entre las variables de la investigación, lo que significa una relación sólida y favorable. Esto indica que conforma la mejora de la calidad del servicio, la satisfacción al ciudadano aumenta significativamente. Además, la calidad del servicio detalla que el 79,56% de la variación en la satisfacción al ciudadano, lo que ratifica una derivación relevante de la calidad del servicio sobre la satisfacción en este contexto.

Asimismo, Terrazas (2024) menciona que la finalidad de la investigación es comprobar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción al ciudadano en el gobierno local de Arequipa, en 2023. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño aplicado de tipo correlacional, siendo de naturaleza no experimental y transversal. La población objetivo fue de 18,836 participantes, y la muestra seleccionada consistió en 96 usuarios. Para la obtención de datos, se hizo uso de la encuesta, específicamente 2 cuestionarios: uno sobre calidad de servicio y otro sobre satisfacción del usuario. Tras la validación y prueba piloto de los cuestionarios, se encontró que el 37.9% de los usuarios contaba con educación universitaria, mientras que el 34.7% experimentó un alto nivel de calidad de los servicios. La investigación determinó una conexión directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de relación de 0.672, señala un grado moderado de correlación afirmativa entre ambas variables.

Por otro lado, Roncal (2022) ejecuto un estudio con la intención de establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción al ciudadano. En cuanto a la metodología, se empleó un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con un nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población integrada por 1000 participantes del municipio en el lapso analizado, y la muestra fue de 280 usuarios. Los resultados mencionaron una relación afirmativa y moderada entre las variables, con un coeficiente de relación de Spearman de 0.428. En términos de satisfacción, casi el 70 % de los ciudadanos evaluaron la calidad del servicio entre mala y regular, y el 77 % consideraron su satisfacción como mala o regular. Como recomendación principal, se sugirió ejecutar la propuesta de valor desarrollada en el estudio. En la misma línea, Meza Alcántara et al. (2024) confirmaron, en un proyecto aplicado en una municipalidad de la Selva Central, que la calidad del servicio posee un efecto afirmativo y relevante sobre la satisfacción de los usuarios ($r = 0.857$, $p < 0.001$), resaltando que la atención empática y la fiabilidad del trabajador municipal son componentes decisivos para fortalecer la percepción ciudadana y reforzar la confianza institucional.

Del mismo modo Meza Alcantara et al. (2024) mencionó que en un estudio la finalidad fue definir la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción al ciudadano en el municipio de Iparía, 2021. El estudio buscó mejorar la calidad del servicio y alcanzar un nivel óptimo de satisfacción en los pobladores de dicha municipalidad. La metodología fue descriptivo-correlacional, con diseño transeccional correlacional, con una muestra de 104 participantes. Para la obtención de datos se usaron 2 interrogantes cerradas con 14 reactivos cada una y 5 alternativas de respuesta. La manipulación de información se llevó a cabo por medio del software Excel y SPSSv24, con la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman (Rho). Se concluyó una alta relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, lo que confirma que la calidad del servicio posee una relación directa con la satisfacción del usuario en la municipalidad.

A su vez, Paucarima (2024) realizó un estudio para comprobar el vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Programa Social Juntos del Municipio Distrital de Lampa, Ayacucho. Empleó una perspectiva cuantitativa con un diseño no experimental de corte transversal y un nivel correlacional. La muestra compuesta por 80 usuarios, y se emplearon encuestas con 16 ítems para calidad del servicio y 9 ítems para satisfacción del usuario. Los instrumentos son validados por especialistas, dando una alta confiabilidad (0,934 y 0,940). Los resultados indicaron una correlación positiva alta de 0,864 con un grado de relevancia de 0,000, concluyendo que mejorar la calidad del servicio incrementa la satisfacción al ciudadano en el programa.

2.2. Teorías

Variable 1: Calidad de servicio

El nivel del desempeño se manifiesta en una construcción central en la gestión pública y privada, ya que afecta en gran parte la percepción de valor de los ciudadanos y usuarios respecto a los servicios que reciben. Diversos autores coinciden en que esta idea no solo involucra acatar los estándares técnicos, implica atender las expectativas sociales, culturales y de accesibilidad de los beneficiarios (López, 2023). En el entorno municipal, la calidad del servicio se vuelve una pieza estratégica para legitimar la confianza ciudadana, mejorar la eficiencia institucional y fortalecer la gobernanza local (Mallory, 2025).

Dimensión: Tangibilidad

La tangibilidad es sustancial en la visión de la calidad del servicio, al convertir lo intangible en señales visibles de confianza. La Teoría de la Tangibilidad Tecnológica de Heller, Chylinski, de Ruyter, Keeling, Hilken y Mahr (2021) explica

que las interfaces digitales y entornos inmersivos fortalecen la confianza del usuario Heller et al. (2021) La Teoría de la Tangibilidad Experiencial de Ayvaz-Çavdaroğlu, Iyanna y Foster (2024) resalta que la infraestructura moderna y la tecnología visible incrementan la percepción de calidad Ayvaz-Çavdaroğlu et al. (2024). Finalmente, la Teoría de la Tangibilidad Perceptual de Wang, Masukujjaman, Alam, Ahmad y Ho (2023) plantea que los elementos físicos como instalaciones y apariencia del personal generan confianza y satisfacción Wang et al. (2023).

Dimensión: Fiabilidad.

La fiabilidad determina la certeza de construir una planificación para cumplir con exactitud y constancia lo prometido. La Teoría de la Fiabilidad Operativa de Zygiaris et al. (2022). sostiene que la precisión y la consistencia del servicio fortalecen la confianza y la comunidad del beneficiario. A su vez, la Teoría de la Fiabilidad Institucional planteamiento por Setiono & Hidayat (2022) destaca que mantener procesos estandarizados y predecibles reduce errores y refuerza la credibilidad organizacional. Ambas teorías coinciden en que la fiabilidad garantiza la calidad percibida y la lealtad del ciudadano.

Dimensión: Capacidad de respuesta.

Se alude a la conducta de la institución para ocuparse rápidamente las exigencias del ciudadano. En la Teoría de la Capacidad de Respuesta Yusefi et al. (2022), demostraron que, en hospitales, la prontitud de atención, la comunicación efectiva y la disponibilidad de personal se correlacionan significativamente con la calidad del servicio percibida.

Dimensión: Seguridad.

La seguridad en los servicios representa la confianza que el cliente tiene en la competencia profesional, la confidencialidad y la protección frente a riesgos. La Teoría de la Seguridad Percibida, desarrollada por De Canio & Fuentes-Blasco (2021), sostiene que la sensación de seguridad proviene de la transparencia informativa y la fiabilidad del servicio digital, factores que fortalecen la confianza y reducen la percepción del peligro. Por su parte, la Teoría de la Seguridad Asistencial, propuesta por J. Ali et al. (2024), plantea que la formación del personal, la comunicación efectiva y la protección del paciente son pilares de la seguridad percibida en entornos hospitalarios. Ambas teorías coinciden en que garantizar seguridad implica no solo infraestructura y protocolos, sino también empatía y profesionalismo en la atención.

Dimensión: Empatía.

El reconocimiento emocional de la otra parte es una parte fundamental de la calidad del servicio, pues manifiesta el potencial del funcionario para comprender y

atender de forma personalizada las solicitudes del usuario. La Teoría del Entrenamiento Empático de Lajante et al. (2023) sostiene que la formación en habilidades emocionales y comunicativas incrementa la conexión con el cliente y mejora la percepción del servicio. Por su parte, la Teoría de la Empatía en Salud de Cadet & Sainfort (2023) plantea que la empatía, al fortalecer la relación profesional-usuario, eleva la satisfacción, aunque requiere equilibrio para evitar el desgaste del personal. Ambas teorías coinciden en que la empatía promueve confianza, lealtad y calidad percibida en el servicio.

Variable 2: Satisfacción del usuario

La apreciación del beneficiario se entiende en función del grado en base a los ciudadanos evalúan que sus proyecciones que han sido alcanzadas o sobrepasadas, junto con el valor recibido y la confianza depositada en el servicio brindado; es el juicio evaluativo que realiza el usuario tras comparar el desempeño recibido con lo anticipado, reflejando así su conformidad final Gonu et al. (2023).

Dimensión: Expectativas

Las expectativas actúan como un estándar interno que los individuos utilizan para evaluar el desempeño futuro de un servicio. Según la Teoría del Calibrado de Expectativas de Fruchter et al. (2023), los consumidores ajustan sus expectativas mediante procesos de aprendizaje y estilos de procesamiento de información, lo que afecta su percepción de la calidad. Complementariamente, la Teoría de la Confirmación-Disconfirmación Extendida de Schiebler et al. (2025), propone que la satisfacción del usuario reconoce el grado de discrepancia disconfirmación entre lo esperado y lo percibido, y que esta relación es más fuerte para expectativas predictivas que para normativas.

Dimensión: Percepción global

La percepción global representa la evaluación integral que el usuario forma tras valorar distintos atributos del servicio, convirtiéndose en un componente preciso de la calidad percibida. La Teoría de la Percepción Global Integrada, propuesta por Jacinto et al. (2025), sostiene que la valoración general del servicio surge de la combinación de factores tangibles e intangibles, donde la experiencia emocional y el valor percibido inciden directamente en la satisfacción global. De manera complementaria, la Teoría de la Percepción del Servicio en Salud, formulada por Karume et al. (2025), evidencia que las percepciones totales de calidad dependen de la alineación entre las expectativas y la atención efectivamente recibida, siendo la empatía y la fiabilidad las dimensiones que fortalecen la percepción positiva del usuario. Ambas teorías coinciden en que la percepción global actúa como una síntesis evaluativa que orienta la satisfacción y la lealtad hacia el servicio.

Dimensión: Comparación Expectativa / Realidad

La comparación entre expectativa y realidad constituye un proceso cognitivo mediante el cual los usuarios valoran la calidad del servicio contrastando lo que anticipaban con lo que verdaderamente experimentan. La Teoría de la Confirmación–Disconfirmación Extendida, formulada por Mao et al. (2023), explica que la satisfacción o insatisfacción surge del grado de coincidencia entre las presuposiciones y el rendimiento observado; cuando este supera lo esperado, se genera una disconfirmación positiva que incrementa la satisfacción. De manera complementaria, la Teoría de la Expectativa-Rendimiento Dinámico, propuesta por AlSokkar et al. (2024) plantea que los consumidores ajustan continuamente sus expectativas a partir de experiencias previas y aprendizajes contextuales, por lo que la percepción final del servicio depende tanto de los resultados objetivos como de la evolución subjetiva de las expectativas. Ambas teorías coinciden en que el juicio comparativo entre lo previsto y lo experimentado define la satisfacción global del usuario.

Dimensión: Fidelización (Lealtad)

La Teoría del Valor-Lealtad Percibido, desarrollada por Gurler (2025), sostiene que la calidad del servicio impulsa la lealtad del usuario mediante la mediación secuencial del valor percibido y la identificación con la marca. Este enfoque planea que los usuarios mantienen relaciones sostenidas con las organizaciones que ofrecen valor constante y generan un vínculo emocional, reforzando la fidelidad de marca. Por su parte, la Teoría de los Facilitadores de Lealtad Extendida de Lee (2023), propone que la lealtad no se origina únicamente en la satisfacción, sino en un sistema de factores interdependientes calidad del servicio, compromiso, confianza e inercia que actúan como impulsores del comportamiento repetitivo. Ambas teorías coinciden en que la fidelización es el resultado de procesos psicológicos y relacionales que vinculan al usuario con la organización más allá de la simple transacción.

2.3. Términos básicos:

Fidelidad

Compromiso actitudinal y conductual de continuidad con una marca/servicio incluye repetición de compra e intención de recomendar que se explica por fases de lealtad y puede medirse de forma válida como constructo multidimensional (Bourdeau et al. 2024).

Retroalimentación

La retroalimentación en servicios se entiende como el proceso estructurado de recolectar, analizar y comunicar información sobre el desempeño del servicio desde la visión del usuario o beneficiario, con el objetivo de ajustar procesos, mejorar resultados y fortalecer la calidad percibida (Ali et al. 2025).

Protocolos de atención

Los protocolos de atención constituyen guías basadas en evidencia que estandarizan la interacción entre prestador y usuario en entornos de servicio, estableciendo roles, tiempos, métodos y criterios de calidad para asegurar consistencia, seguridad y eficiencia en la atención (Assaf et al. 2024).

Post Servicio (servicio postventa / post-servicio)

Los protocolos de atención constituyen guías basadas en evidencia que estandarizan la interacción entre prestador y usuario en entornos de servicio, estableciendo roles, tiempos, métodos y criterios de calidad para asegurar consistencia, seguridad y eficiencia en la atención (Sheth et al. 2023).

Síntesis

En el ámbito del servicio, la síntesis se entiende como la integración coherente de las percepciones del usuario sobre tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, para formar un juicio global acerca del nivel del servicio prestado y su valor, lo que a su vez condiciona la satisfacción y la fidelidad (Bruhn 2023).

III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza durante, 2025.

3.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación positiva y significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza, 2025.
- Existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza, 2025
- Existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza, 2025.
- Existe una relación positiva y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza, 2025
- Existe una relación positiva y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza, 2025

3.3. Variables

Variable 1: Calidad de servicio

Dimensiones

- Tangibilidad
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

Variable 2: Satisfacción del usuario

Dimensiones

- Expectativas
- Comparación expectativa/realidad
- Percepción global
- Fidelización

3.4. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Calidad de Servicio en la Municipalidad de Imaza	En el marco de la **Municipalidad Distrital de Imaza**, la **calidad del servicio** se caracteriza como la habilidad de la gestión pública local para atender eficazmente a las necesidades y expectativas ciudadanas. De acuerdo con Butkus et al. (2023), la calidad percibida en los servicios públicos depende de un enfoque orientado al ciudadano, donde la satisfacción se convierte en un indicador clave del desempeño institucional.	Para medir la percepción de los usuarios de la municipalidad (población rural e intercultural de Imaza), se aplicará un cuestionario estructurado compuesto por 25 preguntas. Estas preguntas estarán organizadas en cuatro dimensiones principales, y cada dimensión contará con cuatro indicadores que ayudarán a evaluar aspectos específicos del servicio. La recolección de respuestas se realizará utilizando una escala ordinal, lo que permitirá clasificar el nivel de percepción de los usuarios de manera ordenada.	Tangibilidad	Estado de la infraestructura municipal, señalización y accesibilidad	1-4	Likert 5 puntos: Nunca= 1 Casi nunca= 2 A veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5	Alto (76-100) Medio (46-75) Bajo (15-45)
			Fiabilidad	Cumplimiento de tramites en plazos establecidos	5-7		
			Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención, disposición del personal	8-10		
			Seguridad	Confianza, transparencia y competencia del personal	11-13		
			Empatía	Atención personalizada y orientación al ciudadano	14-16		
Satisfacción del Usuario de la Municipalidad de Imaza	La **satisfacción del usuario** en este estudio se entiende como el grado en que los ciudadanos perciben que sus expectativas, el valor recibido y la confianza en los servicios municipales han sido cumplidos. Refleja el nivel de conformidad que experimenta el usuario al comprar lo esperado con lo recibido, especialmente dentro del contexto rural e intercultural de Imaza. De acuerdo con Ochoa-Rico et al. (2023), la satisfacción ciudadana depende de factores estructurales y contextuales como el acceso, la equidad y la eficiencia del servicio que varían significativamente entre zonas rurales y urbanas.	La evaluación se realizará mediante encuestas estructuradas aplicadas a los usuarios del municipio (población rural e intercultural de Imaza). Se utilizará un cuestionario compuesto por 25 ítems, distribuidos en cuatro dimensiones, y cada dimensión contará con cuatro indicadores qué medirán aspectos específicos del servicio. A los usuarios se les preguntará sobre su nivel de conformidad con el servicio recibido, así como su disposición a recomendarlo o volver a utilizarlo. Para registrar las respuestas se empleará una escala ordinal, permitiendo clasificar los niveles de satisfacción y lealtad de manera ordenada.	Expectativas	Nivel de cumplimiento de lo esperado	17-19	Ordinal: Nunca= 1 Casi nunca= 2 A veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5	Alto (76-100) Medio (46-75) Bajo (15-45)
			Percepción global	Opinión general de los usuarios	20-23		
			Comparación expectativa/realidad	Diferencia percibida entre lo esperado y lo recibido	24-27		
			Fidelización	Intención de volver a usar o recomendar los servicios municipales	28-30		

IV. MÉTODO

4.1. Enfoque de la investigación

Adoptará un enfoque cuantitativo, examina con la objetividad procesos secuenciales, establecidos por la ciencia los acontecimientos, utilizando técnicas estadísticas para la verificación de hipótesis. Este trabajo de investigación examina la realidad mediante métodos basados en la medición objetiva de los fenómenos, utilizando técnicas estadísticas para la verificación de hipótesis. La metodología habitual de aquellos estudios se caracteriza por la lógica empírica-deductiva, emerge a partir de procesos lógicos y la aplicación de técnicas de información a través del tratamiento estadístico (Pilcher & Cortazzi 2023).

4.2. Método

En el estudio se empleará el método hipotético – deductivo. Se define como aquel procedimiento se basa en formular aseveraciones en términos de hipótesis, del mismo modo, comprobarlas por medio de la deducción, de acuerdo con los conocimientos y conclusiones que se confrontan con los hechos. Este enfoque se fundamenta en un proceso deductivo, partiendo desde los principios, suposiciones, conceptos generales para llegar a conclusiones más concretas y detalladas, después se usan procesos de recopilación de información para verificar las hipótesis y analizarlas con el fin de obtener los resultados que refuten la teoría (Casula et al., 2021).

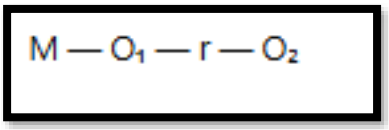
4.3. Tipo de investigación

El estudio será básico, para Cao et al. (2024) menciona que también se denomina puramente, teórica y dogmática, que se distingue por utilizar un marco teórico y mantenerse dentro de él, ampliando nuevos saberes, sin diferenciarlos con nulo aspecto práctico.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será no experimental, a través de, Humprecht et al., (2023) lo definen como aquella investigación donde las variables no serán manipuladas ni controladas. Los fenómenos son estudiados por los investigadores tal y como ocurren en su entorno natural. Los datos se recopilan directamente y luego se examinan. De tipo transversal, porque recopilará información en un

tiempo preciso y determinado, con el objetivo de examinar la conexión que se produce en la investigación y describir las variables.



Dónde:

M: Muestra de estudio

O_1: Observación de la variable 1: Calidad del servicio.

r : relación de variables

O_2: Observación de la variable 2: Satisfacción del usuario.

4.4. Población y muestra

Población

Se caracteriza como la totalidad de individuos, objetos o eventos que exhiben peculiaridades análogas y pretende recopilar datos e inferencias, así como lo describe (Poullain et al., 2022). La población se constituirá por 300 usuarios, que participan activamente en los trámites administrativos en la municipalidad.

Muestra

Se considera una proporción de la población, que muestra las mismas particularidades de la población. La resolución de la magnitud de la muestra debe ser aleatorio y representativo de la ciudadanía (Kang, 2021).

Muestreo

El muestreo probabilístico es un medio para detectar muestras en el que cada integrante de la población posee una posibilidad definida y superior a cero de ser seleccionado. Este método posibilita la generalización de los hallazgos del estudio a toda la población, ya que utiliza técnicas aleatorias para garantizar que la muestra sea representativa (Male, 2021).

Para calcular la muestra se utilizó el siguiente procedimiento:

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

Hallando la probabilidad de éxito “p”, se observa que cada pregunta tiene 5 respuestas, por tanto, la probabilidad de éxito es :

$$p(x) = \frac{1}{5}$$

Hallando la probabilidad de fracaso “q” es:

$$q(x) = 1 - p(x) = 1 - \frac{1}{5} = \frac{4}{5}$$

Dónde:

n: Muestra

N: Población

Z: Nivel de confianza (se asignará un 95% equivalente al 1.96)

e: Error muestral (en este caso 5%)

p: Probabilidad de que ocurre el evento (como no hay información se tomará en cuenta un 50% o 0.5)

q: Probabilidad de no ocurra el evento (1-p) que es igual al 0.5.

Hallando el tamaño de la muestra:

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

$$n = \frac{300 * 1.96^2 * \frac{1}{5} * \frac{4}{5}}{0.05^2(300-1) + 1.96^2 * \frac{1}{5} * \frac{4}{5}} = 135.37 ==> \boldsymbol{n = 135}$$

Reduciendo el tamaño de la muestra por el factor de corrección:

$$n = \frac{n_0 N}{n_0 + N - 1} = \frac{135 * 300}{135 + 300 - 1} = 93.31 ==> \boldsymbol{n = 93}$$

Realizando otro factor corrección, para reducir el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{n_0 N}{n_0 + N - 1} = \frac{93 * 300}{93 + 300 - 1} = 71.17 ==> \boldsymbol{n = 71}$$

Unidad de análisis

Cada individuo en la muestra representa las características elegidas de la población. De tal manera, en esta indagación se considerarán a 168 usuarios como individuos representativos de dicha población.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La encuesta será utilizada, considerada uno de los métodos más empleados en estudios cuantitativos para obtener información sobre percepciones y comportamientos. Según Vernaz-Gris et al. (2022), la encuesta permite recopilar datos estructurados mediante cuestionarios estandarizados, agilizando la semejanza de hipótesis y el análisis estadístico de los resultados.

Instrumentos

En este estudio se empleará un cuestionario virtual administrado mediante la plataforma Google Forms, que facilita la recolección rápida y organizada de datos. De acuerdo con Beam (2023), los cuestionarios digitales permiten recopilar grandes volúmenes de información de forma eficiente, reduciendo los costos y aumentando la precisión del registro de respuestas.

Validez y confiabilidad

La validez hace referencia a la precisión que un instrumento mide el modelo que intenta evaluar. Según Díaz De Rada (2022), nos dice que un instrumento válido refleja adecuadamente el concepto teórico subyacente y asegura una conexión entre los indicadores y las dimensiones de análisis.

La confiabilidad indica la permanencia y solidez de los resultados logrados con una herramienta aplicada en escenarios similares. De acuerdo con Woznyj et al. (2022), la confiabilidad se estima mediante indicadores como el alfa de Cronbach, que evalúa la coherencia interior de los ítems que conforman un cuestionario. En esta investigación, se calculará la confiabilidad aplicando el alfa de Cronbach a una muestra del 10 % del total de usuarios, utilizando el software SPSS v26.

4.6. Tratamiento estadístico de los datos

Antes de la aplicación del producto, se procederá la organización y sistematización de los resultados de las variables, con el propósito de construir la base estadística para el análisis. Se utilizará el software (SPSS), En particular, se empleará la versión 26, para agilizar la construcción de cuadros con datos cuantitativos y porcentuales, así como diagramas de barras que faciliten el análisis de los resultados. En la contrastación de hipótesis, se analizará la tendencia de distribución de las variables y dimensiones, y se estimarán los parámetros de regresión para valorar el nivel de significación e influencia existente.

4.7. Procedimientos

Para la realización de este análisis, se requerirá el permiso de la Municipalidad para emplear los métodos de recolección de información, en consecuencia, se aplicará de manera individual el cuestionario a personas seleccionadas, hasta alcanzar el tamaño de muestra previamente establecido. Además, se tendrán en cuenta los principios internacionales de ética en este trabajo: autonomía, beneficencia y justicia. En el principio de autonomía, se respetará el consentimiento notificado de los entrevistados, así como su capacidad de decisión y derecho a argumentar según lo requiera. En el principio de caridad, se garantizará que no se cause daño físico o psicológico a los participantes, priorizando su bienestar. En cuanto al principio de justicia, se realizará una distribución equitativa en la selección de los participantes para evitar cualquier sesgo en la población estudiada. Asimismo, se respetarán los derechos de autor y se garantizará el anonimato de los encuestados, asegurando que los datos recolectados se utilicen únicamente con propósitos académicos. Por último, se cumplirá con el Código de Ética de la UNFSLB, como consta en la normativa de la obtención de grados y títulos.

V. ASPECTOS ETICOS

El estudio se desarrollará bajo los principios éticos fundamentales que rigen la actividad científica: respeto por las personas, beneficencia, justicia y responsabilidad social. Antes de la aplicación de los instrumentos, las personas que participen serán avisados acerca de las metas del estudio asegurando su consentimiento informado, así como la confiabilidad y anonimato de la información suministrada.

De acuerdo con Armond et al. (2021), la integridad científica y el cumplimiento ético son pilares esenciales para asegurar la transferencia, la honradez y la protección de los participantes en todo proceso investigativo. Asimismo, Drolet et al. (2022) enfatiza que la aplicación de normas éticas en investigación promueve la confianza pública, evita malas prácticas y fortalece la credibilidad de los resultados científicos.

Por tanto, este estudio se ajustará a los lineamientos éticos internacionales establecidos por la Declaración de Helsinki y a las directrices nacionales peruanas de CONCYTEC (2022), priorizando el respeto, la transparencia y el uso responsable de la información obtenida.

VI. RESULTADOS

Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se aplicó el coeficiente Alfa. Este permite conocer de forma matemática en qué medida hay correlación entre los ítems. Su interpretación se elaboró considerando la tabla siguiente:

Interpretaciones tomadas para el coeficiente de Alfa

Tabla 2. Interpretaciones tomadas para el coeficiente de Alfa

Alfa de Cronbach	**Interpretación**
$\alpha < 0,5$	Es inaceptable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Es pobre
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Es cuestionable
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Es aceptable
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Es bueno
$0,9 \leq \alpha \leq 1$	Es excelente

Extraído de George y Mallery

1. **Confiabilidad del instrumento**

Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,959	0,962	30

Se observa que la fiabilidad es 0.959, es muy cercano a 1.

2. **Coeficiente Alfa sobre los ítems de Calidad de Servicio**

Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0,938	16

Se muestra en la tabla un Alfa de 0,938. De manera que los 16 ítems al respecto de calidad del servicio mostraron excelente confiabilidad.

3. **Coeficiente Alfa sobre los ítems de Satisfacción al Cliente**

Tabla 5. Coeficiente Alfa sobre los ítems de Satisfacción al Cliente

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0,914	14

Conforme se muestra en la tabla hubo un alfa de 0,914. Esto indica que los 14 ítems sobre satisfacción al cliente presentaron excelente confiabilidad.

1. **<u>Validez de constructo</u>**

Al tener instrumentos que fueron adaptados de otros instrumentos, se efectuó primeramente la evaluación de la validez de constructo considerando el análisis factorial confirmatorio (AFC). Este análisis permite conocer en qué medida los ítems se corresponden con sus respectivas dimensiones. Tal AFC está comprendido primeramente por la evaluación de la prueba de esfericidad de Bartlett, el KMO, la varianza total explicada y se aplicó el método de rotación de Varimax.

1.1. Validez de constructo del análisis factorial del instrumento de calidad de servicio

Tabla 6. Prueba de KMO y Bartlett sobre la calidad de servicio

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,856
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	879,263
	gl	120
	Sig.	0,000

Interpretación:

El valor de KMO es de 0,856 (superior al mínimo aceptable de 0,60), y la significancia de la prueba de la prueba de Bartlett es 0,000 < 0,05. Esto confirma que los datos son aptos para realizar análisis factorial, y que las preguntas se relacionan entre sí para agruparse en las dimensiones definidas.

Varianza total explicada sobre la calidad de servicio

Tabla 7. Varianza total explicada sobre la calidad de servicio

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	8,469	52,928	52,928	8,469	52,928	52,928
2	1,492	9,323	62,252	1,492	9,323	62,252
3	1,154	7,214	69,466	1,154	7,214	69,466
4	1,018	6,362	75,827	1,018	6,362	75,827
5	0,808	5,049	80,877	0,808	5,049	80,877
6	0,651	4,070	84,947	-	-	-
7	0,498	3,113	88,060	-	-	-
8	0,361	2,254	90,314	-	-	-
9	0,348	2,173	92,487	-	-	-
10	0,276	1,725	94,212	-	-	-
11	0,258	1,615	95,827	-	-	-
12	0,229	1,430	97,257	-	-	-
13	0,153	0,957	98,215	-	-	-
14	0,105	0,658	98,873	-	-	-
15	0,094	0,590	99,462	-	-	-
16	0,086	0,538	100,000	-	-	-

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Los 5 componentes extraídos coinciden con las dimensiones teóricas, y que explican en conjunto el 80,877% de la varianza total, valor muy superior al 60% requerido. Se validad así la estructura de la Variable Calidad de Servicio

1.2. Validez de constructo del análisis factorial de satisfacción al cliente

Tabla 8. Validez de constructo del análisis factorial de satisfacción al cliente

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,830
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	594,150
	gl	91
	Sig.	0,000

Interpretación:

El KMO de 0,830 y el Sig. De 0,000 confirman la validez del análisis factorial para esta variable.

Varianza total explicada sobre satisfacción al cliente

Componente	Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado
1	7,044	50,312	50,312
2	1,404	10,029	60,341
3	0,879	6,277	66,618
4	0,821	5,861	72,479
5	0,737	5,261	77,740
6	0,689	4,918	82,658
7	0,521	3,725	86,382
8	0,470	3,356	89,738
9	0,382	2,728	92,466
10	0,343	2,449	94,915
11	0,233	1,664	96,580
12	0,213	1,525	98,104
13	0,150	1,071	99,176
14	0,115	0,824	100,000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Los 4 componentes extraídos explican el 72,479% de la varianza total, cumpliendo con el criterio de aceptación y validando la estructura de la Satisfacción del Usuario.

2. Análisis Comparativo (Prueba de Friedman sobre la Calidad de Servicio)

Tabla 9. Análisis Comparativo (Prueba de Friedman sobre la Calidad de Servicio)

Chi-cuadrado	139,207

gl	4
Sig.	0,000

De acuerdo con la tabla, se aprecia un Sig. de 0,000 (Sig. < 0,05), por lo cual resulta significativamente adecuada la comparación entre las dimensiones evaluadas. Por otro lado, el estadístico Chi-cuadrado de Friedman muestra un valor 139,207 lo que confirma que existen diferencias estadísticamente significativas entre las valoraciones de las distintas dimensiones de la calidad de servicio.

Prueba de Friedman sobre la Satisfacción del usuario

Tabla 10. Prueba de Friedman sobre la Satisfacción del usuario

Chi-cuadrado	176,514
gl	3
Sig.	0,000

De acuerdo con la tabla, se aprecia un Sig. de 0,000 (Sig. < 0,05), por lo cual resulta significativamente adecuada la comparación entre las dimensiones evaluadas. Por otro lado, el estadístico Chi-cuadrado de Friedman muestra un valor 176,514 lo que confirma que existen diferencias estadísticamente significativas entre las valoraciones de las distintas dimensiones de la Satisfacción del usuario.

3. Análisis descriptivo

Niveles de la variable 1: Calidad de servicio

Tabla 11. Niveles de la variable 1: Calidad de servicio

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	51	71,8	71,8	71,8
Moderado	20	28,2	28,2	100,00
Adecuado	0	0	0	100,00
Total	71	100,00	100,00	

Interpretación:

La mayoría de los usuarios (71,8%) califican la calidad del servicio como inadecuado, mientras que el 0% la considera adecuada; solo el 28,2% la valora como moderada.

Niveles de la dimensión 1: Tangibilidad

Tabla 12. Niveles de la dimensión 1: Tangibilidad

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	26	36,6	36,6	36,6
Moderado	16	22,5	22,5	59,1
Adecuado	29	40,9	40,9	100,00
Total	71	100,00	100,00	

Según se observa en la tabla y figura, con mayor representatividad, el 40,9%, indicó que hubo un nivel alto de calidad de la tangibilidad mostrada por la Municipalidad Distrital de Imaza. Por otro lado, el 36,6% manifestó un nivel inadecuado; y el restante 22,5% expresó que hubo un nivel bajo de calidad de la tangibilidad.

Niveles de la dimensión 2: Fiabilidad

Tabla 13. Niveles de la dimensión 2: Fiabilidad

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	30	42,3	42,3	42,3
Moderado	27	38,0	38,0	80,3
Adecuado	14	19,7	19,7	100,00
Total	71	100,00	100,00	

Según se observa en la tabla y figura, con mayor representatividad, el 42,3%, la considera inadecuada la calidad de la fiabilidad mostrada por la Municipalidad Distrital de Imaza. Por otro lado, el 38,0% manifestó un nivel moderado; y el restante 19,7% expresó que hubo un nivel alto de la Fiabilidad.

Niveles de la dimensión 3: Capacidad de respuesta

Tabla 14. Niveles de la dimensión 3: Capacidad de respuesta

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	32	45,1	45,1	45,1
Moderado	33	46,5	46,5	91,6
Adecuado	6	8,4	8,4	100,00
Total	71	100,00	100,00	

Según se observa en la tabla y figura, con mayor representatividad, el 46,5%, la considera moderado la capacidad de respuesta mostrada por la Municipalidad Distrital de Imaza. Por otro lado, el 45,1% manifestó un nivel inadecuado; y el restante 8,4% expresó que hubo un nivel alto de la capacidad de respuesta.

Niveles de la dimensión 4: Seguridad

Tabla 15. Niveles de la dimensión 4: Seguridad

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	25	35,2	35,2	35,2
Moderado	37	52,1	52,1	87,3
Adecuado	9	12,7	12,7	100,00
Total	71	100,00	100,00	

Según se observa en la tabla y figura, con mayor representatividad, el 52,1%, la considera moderado la seguridad mostrada por la Municipalidad Distrital de Imaza. Por otro lado, el 35,2% manifestó un nivel inadecuado; y el restante 12,7% expresó que hubo un nivel alto de la seguridad.

Niveles de la dimensión 5: Empatía

Tabla 16. Niveles de la dimensión 5: Empatía

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	33	46,5	46,5	46,5
Moderado	33	46,5	46,5	93,0
Adecuado	5	7,0	8,4	100,00

Total	71	100,00	100,00

Según se observa en la tabla y figura, con igualdad de representatividad, el 46,5%, la considera inadecuado y moderado la empatía mostrada por la Municipalidad Distrital de Imaza. Por otro lado, el 7,0% considera adecuado la empatía.

Niveles de la variable 2: Satisfacción al cliente

Tabla 17. Niveles de la variable 2: Satisfacción al cliente

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	28	39,4	39,4	39,4
Regular Satisfecho	38	53,5	53,5	92,9
Satisfecho	5	7,1	7,1	100,00
Total	71	100,00	100,00	

Interpretación:

Más de la mitad de los usuarios (53,5%) muestran una satisfacción regular, el 39,4% se encuentra insatisfecho, y solo el 7,1% declara estar satisfecho con el servicio de la municipalidad.

4. Relación entre variables (Prueba de Pearson)

Tabla 18. Relación entre variables (Prueba de Pearson)

		correla1	correla2
correla 1	Correlación de Pearson	1	0,853**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	71	71
correla 2	Correlación de Pearson	0,853**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	71	71

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

Interpretación:

Existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables (r=0,853), con una significancia de 0,000 < 0,05. Esto significa que, a mayor calidad del servicio percibida, mayor es el nivel de satisfacción de los usuarios.

Prueba de Hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó un nivel de significancia estadística de a=0,005(5%). La regla de decisión aplicada fue la siguiente:

Si el valor de significancia (Sig.) obtenido es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis de investigación. Si es mayor o igual a 0,05 no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis General

Hipótesis de investigación:

Existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza durante 2025.

Hipótesis nula (H_0)

No existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza durante 2025.

Prueba estadística aplicada: Correlación de Pearson

Resultados obtenidos:

Coeficiente de correlación (r) = 0,853

Nivel de significancia (Sig.) = 0,000

Tamaño de muestra (N) = 71

Interpretación y decisión:

El valor de significancia es 0,000 el cual es menor al nivel de 0,05 establecido. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis General. Asimismo, el coeficiente de correlación de 0,853 indica una relación positiva y muy fuerte: esto significa

que a medida que mejora la percepción de calidad del servicio en la Unidad de Tramite, aumenta de forma directa y considerable el nivel de satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específicas

Como se demostró que la Calidad de Servicio en su conjunto se relaciona significativamente con la satisfacción, y considerando que cada una de sus dimensiones aporta a esta relación, se procede a contrastar cada una de ellas:

Hipótesis Especifica 1

Existe una relación positiva y significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza, 2025.

Interpretación:

La dimensión Tangibilidad obtuvo la mejor valoración entre los aspectos de la calidad (40,9% de nivel adecuado). Al formar parte de la variable global que demostró una correlación muy fuerte y significativa, se acepta esta hipótesis: las condiciones de las instalaciones, materiales y recursos influyen positivamente en la satisfacción de los vecinos.

Hipótesis Especifica 2

Existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza, 2025

Interpretación:

La Fiabilidad presenta un 42,3% de valoración inadecuada. Aun así, al integrarse en la estructura de la calidad de servicio que tiene relación probada con la satisfacción, se acepta esta hipótesis: la certeza y precisión en la ejecución de los tramites se vincula directamente con cómo se siente el usuario respecto al servicio recibido.

Hipótesis Específica 3

Existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza, 2025.

Interpretación:

La capacidad de respuesta presenta un 46,5% moderada. Sin embargo, se acepta la hipótesis: la rapidez en la atención y la disposición para resolver consultas son factores determinantes para la satisfacción, por lo que su mejora tendría un impacto directo en los usuarios.

Hipótesis Específica 4

Existe una relación positiva y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza, 2025

Interpretación:

La Seguridad se valora mayoritariamente como moderada (52,1%). Se acepta la hipótesis: la confianza en la información brindada y el resguardo de los datos personales son aspectos que se relacionan positivamente con la satisfacción general.

Hipótesis Específica 5

Existe una relación positiva y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Unidad de Tramite de la Municipalidad Distrital de Imaza, 2025

Interpretación:

La empatía es la dimensión con menor valoración (46,5% inadecuada). Se acepta la hipótesis: el trato personalizado y la atención a las necesidades particulares del usuario son fundamentales para generar satisfacción, por lo que su baja calificación explica en gran medida los niveles bajos de satisfacción general.

Conclusión general de la prueba de hipótesis

Todas las hipótesis de investigación planteadas se cumplen estadísticamente. Queda demostrado que la calidad del servicio –en todas dimensiones- es un factor determinante para la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Trámite de la Municipalidad Distrital de Imaza.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo general fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de trámite documentario de la municipalidad distrital de imasa 2025 los resultados permiten confirmar la hipótesis general porque encontró una correlación positiva muy fuerte y significativa entre

ambas variables (r=0,853; p=0,000; n=71). Esto demuestra que cuando mejora la calidad del servicio también aumenta la satisfacción del usuario este resultado afirma que la relación entre calidad del servicio y satisfacción es positiva, alta y estadísticamente significativa, confirmando que las mejoras en el servicio se traducen en mayores niveles de satisfacción ciudadana. Asimismo, Mao et al. (2023), Gonu et al. (2023) y Wang et al. (2023) respaldan esta postura al señalar que la cantidad percibida es un antecedente clave de la satisfacción del usuario y que las dimensiones del servicio explican una parte importante de la experiencia ciudadana.

Respecto al objetivo específico de la dimensión tangibilidad, los resultados muestran que el 40,9% de los usuarios la calificó como adecuada, el 36,6% como inadecuada y el 22,5% como moderada. Por tanto, esta dimensión es la mejor valorada dentro de la calidad del servicio. Se confirma la hipótesis específica de tangibilidad, porque la mayor proporción de usuarios reconoce condiciones físicas, infraestructura o recursos visibles relativamente favorables. Esta afirmación coincide con Wang et al. (2023), Karume et al. (2025), Ayvaz-Cavdaroglu et al. (2024) y Al-Assaf et al. (2024), quienes sostienen que los ambientes organizados, los equipos adecuados y la infraestructura funcional fortalecen la percepción de profesionalismo y confianza institucional. Sin embargo, también debe reconocerse que el 36,6% percibe la tangibilidad como inadecuada, por lo que la confirmación no es absoluta sino parcial.

En cuanto el objetivo específico la fiabilidad, el 42,3% calificó esa dimensión como inadecuada, el 38,0% como moderada y sólo el 19,7% como adecuada. Estos datos permiten afirmar que la hipótesis específica de fiabilidad se confirma teóricamente, porque la literatura sostiene que esta dimensión influye en la satisfacción; sin embargo, los resultados descriptivos evidencian una debilidad importante en la municipalidad. Gonu et al. (2023), Setiono y Hidayat (2023), Wang et al. (2023) y Ali et al. (2025) coinciden en que la fiabilidad es esencial para generar confianza, reducir incertidumbre y garantizar procedimientos correctos y oportunos. En Imaza, esta dimensión debe mejorarse porque la mayoría de usuarios no percibe suficiente cumplimiento, precisión ni consistencia en los trámites.

Sobre la capacidad de respuesta, el 46,5% la valoró como moderada, el 45,1% como inadecuada y sólo el 8,4% como adecuada. En este caso, la hipótesis

específica se confirma de manera limitada, porque la mayoría de usuarios no la rechaza totalmente, pero tampoco la considera satisfactoria. Yusefi et al. (2022), Setiono y Hidayat (2022), Wang et al. (2023), Ali et al. (2025) y Al-Assaf et al. (2024) están de acuerdo en que la rapidez, la disposición del personal y la atención oportuna son factores clave para mejorar la satisfacción. Por tanto, aunque la dimensión tiene sustento teórico positivo, los datos muestran que la municipalidad aún presenta demoras o limitaciones en la atención documentaria.

Respecto a la dimensión seguridad, el 52,1% la calificó como moderada, el 35,2% como inadecuada y el 12,7% como adecuada. Por ello, se confirma parcialmente la hipótesis específica de seguridad. La mayoría de usuarios percibe un nivel intermedio de confianza, conocimiento y orientación del personal, pero todavía existe una proporción considerable que no se siente plenamente segura. Wang et al. (2023), Yusefi et al. (2022), Karumeet al. (2025), Lajante et al. (2023) y Al-Assaf et al. (2024) coinciden en que la seguridad depende del dominio técnico, la comunicación clara, la confidencialidad y la confianza transmitida durante la atención. En consecuencia, esta dimensión no se rechaza, pero requiere fortalecimiento institucional.

En la dimensión empatía, los resultados son más críticos: el 46,5% la calificó como inadecuada, otro 46,5% como moderada y apenas el 7,0% como adecuada. Por tanto, la hipótesis específica de empatía se confirma sólo de forma débil, porque la evidencia descriptiva muestra que casi ningún usuario percibe una atención verdaderamente personalizada. Lajante et al. (2023), Gonu et al. (2023), Karume et al. (2025) y Ali et al. (2025) coinciden en que la empatía fortalece la calidad del servicio mediante comunicación, escucha activa, respeto y atención individualizada. Sin embargo, en el caso de Imaza, los resultados disconfirman parcialmente esa expectativa teórica, porque la práctica institucional aún no alcanza un nivel adecuado de trato personalizado.

Finalmente, la satisfacción del usuario confirma la tendencia general: el 53,5% Se encuentra regularmente satisfecho, el 39,4% insatisfecho y sólo el 7,1% satisfecho. Esto demuestra que la satisfacción existe, pero en un nivel limitado. En conjunto, se acepta la hipótesis general y se aceptan parcialmente las hipótesis específicas. La tangibilidad presenta el mejor comportamiento; seguridad y capacidad de respuesta se ubican en nivel moderado; mientras que fiabilidad y empatía requieren intervención prioritaria.

VIII. CONCLUSIONES

1. Sobre la relación entre variables: Se demostró que existe una correlación positiva muy fuerte y significativa (r=0,853; Sig.=0,000) entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario en la Unidad de Trámite de la Municipalidad Distrital de Imaza. Esto confirma que a mayor calidad percibida en los tramites, mayor es la satisfacción de los vecinos.

2. Sobre la valoración de la calidad: La mayoría de los usuarios califican la calidad del servicio como inadecuado (71,8%) o inadecuado (28,2%) y el 0% la considera adecuada. Esto indica que la atención actual no cumple con las expectativas de la ciudadanía.

3. Las dimensiones con mayor deficiencia: La Empatía (46,5% inadecuado) y la Capacidad de Respuesta (45,1% inadecuado) son los aspectos más débiles: los usuarios perciben lentitud en la atención y falta de trato personalizado. La Tangibilidad es la mejor valorada (40,9% adecuado) aunque sigue siendo insuficiente.

4. Sobre la satisfacción del usuario: Más de la mitad de los usuarios (53,5%) muestran una satisfacción regular, mientras que el 39,4% se declara insatisfecho. Solo el 7,1% está satisfecho, lo que refleja una necesidad urgente de mejora.

5. Validez del instrumento: El cuestionario utilizado es válido y confiable (Alfa >0,90 en ambas variables, KMO >0,80 y varianza explicada superior al 70%) por lo que los resultados son estadísticamente sólidos.

IX. RECOMENDACIONES

Para la Gerencia Municipal

1. Priorizar la mejora en atención y rapidez: Implementar un plan de acción centrado en la Capacidad de Respuesta y Empatía: reducir tiempos de espera, asignar personal suficiente y capacitar al equipo para brindar un trato cercano, claro y respetuoso a cada usuario.
2. Fortalecer la Fiabilidad y Seguridad: Garantizar que la información brindada sea exacta, que los tramites se resuelvan en los plazos prometidos y que se proteja la privacidad de los datos de los vecinos, para generar mayor confianza.
3. Aprovechar lo que funciona: Mantener y mejorar en las instalaciones y recursos (Tangibilidad), que es el aspecto mejor valorado, para acompañar los cambios en la atención.

Para la Unidad de Trámite Documentario

1. Establecer encuestas breves de satisfacción al finalizar cada trámite para monitorear avances y detectar problemas de forma continua.
2. Publicar en un lugar visible los tiempos de respuesta y requisitos de cada tramite, para evitar confusiones y expectativas incorrectas.

Para futuras investigaciones

1. Ampliar el estudio a más usuarios o a otras áreas de la municipalidad, para conocer la percepción en otros servicios.

X. REFERENCIAS

Al-Assaf, K., Bahroun, Z., & Ahmed, V. (2024). Transforming Service Quality in Healthcare: A Comprehensive Review of Healthcare 4.0 and Its Impact on Healthcare Service Quality. *Informatics 2024, Vol. 11, Page 96*, *11*(4), 96. https://doi.org/10.3390/INFORMATICS11040096

Ali, J., Jusoh, A., Idris, N., & Nor, K. M. (2024). Healthcare service quality and patient satisfaction: a conceptual framework. *International Journal of Quality & Reliability Management*, *41*(2), 608–627. https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2022-0136

Ali, M. P., Visser, E. H., West, R. L., van Noord, D., van der Woude, C. J., & van Deen, W. K. (2025). Reporting feedback on healthcare outcomes to improve quality in care: a scoping review. *Implementation Science 2025 20:1*, *20*(1), 1–18. https://doi.org/10.1186/S13012-025-01424-9

Alviar Vivancio, J. (2024). *"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAMANQUIQUIA, PROVINCIA VICTOR FAJARDO, REGION AYACUCHO 2023."* http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/1112

AlSokkar, A. A. M., Law, E. L. C., AlMajali, D. A., Al-Gasawneh, J. A., & Alshinwan, M. (2024). An Indexed Approach for Expectation-Confirmation Theory: A Trust-based model. *Electronic Markets 2024 34:1*, *34*(1), 1–17. https://doi.org/10.1007/S12525-024-00694-3

Armond, A. C. V., Gordijn, B., Lewis, J., Hosseini, M., Bodnár, J. K., Holm, S., & Kakuk, P. (2021). A scoping review of the literature featuring research ethics and research integrity cases. *BMC Medical Ethics 2021 22:1*, *22*(1), 1–14. https://doi.org/10.1186/S12910-021-00620-8

Arriola Lázaro, A. (2023). *Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022*. Universidad San Ignacio de Loyola. https://hdl.handle.net/20.500.14005/13197

Ayvaz-Çavdaroğlu, N., Iyanna, S., & Foster, M. (2024). Smart service quality in hospitality – A quantitative assessment using MCDM and clustering methods. *International Journal of Hospitality Management*, *123*, 103931. https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2024.103931

Beam, E. A. (2023). Social media as a recruitment and data collection tool: Experimental evidence on the relative effectiveness of web surveys and chatbots. *Journal of Development Economics*, *162*, 103069. https://doi.org/10.1016/J.JDEVECO.2023.103069

Bourdeau, B. L., Joseph Cronin, J., & Voorhees, C. M. (2024). Customer loyalty: A refined conceptualization, measurement, and model. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *81*. https://doi.org/10.1016/J.JRETCONSER.2024.104020

Bravo, J. (2022). Factores psicosociales que inciden en la permanencia de mujeres en relaciones sentimentales con violencia doméstica. *Revista Estudios Psicológicos*, *2*(2), 116–127. https://doi.org/10.35622/J.REP.2022.02.007

Bruhn, M. (2023). Conceptual Basics of Service Quality. *Quality Management for Services*, 21–57. https://doi.org/10.1007/978-3-662-67032-3_2

Butkus, M., Rakauskiene, O. G., Bartuseviciene, I., Stasiukynas, A., Volodzkiene, L., & Dargenyte-Kacileviciene, L. (2023). Measuring quality perception of public services: customer-oriented approach. *Engineering Management in Production and Services*, *15*(2), 96–116. https://doi.org/10.2478/EMJ-2023-0015

Caballero Jiménez, G. (2024). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2023. *Escuela de Posgrado Newman - EPN*. https://repositorio.epnewman.edu.pe/handle/20.500.12892/1003

Cadet, F., & Sainfort, F. (2023). Service quality in health care: empathy as a double-edged sword in the physician–patient relationship. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, *17*(1), 115–131. https://doi.org/10.1108/IJPHM-09-2021-0092

Cao, L., Shamsudin, M. F., & Hassim, A. A. (2024). Understanding the Key Types of Quantitative Research and Their Impact. *Journal of Postgraduate Current Business Research* , *9*(1), 54–68. https://abrn.asia/ojs/index.php/jpcbr/article/view/159

Casula, M., Rangarajan, N., & Shields, P. (2021). The potential of working hypotheses for deductive exploratory research. *QUALITY & QUANTITY*, *55*(5), 1703–1725. https://doi.org/10.1007/S11135-020-01072-9

Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective. *Public Administration Review*, *81*(5), 874–894. https://doi.org/10.1111/PUAR.13308;PAGE:STRING:ARTICLE/CHAPTER

Cruz Vegas, M., Alfredo, R., Hernández Castañeda, M., Coronel, C., & Guadalupe, M. (2023). Gestión del talento humano y calidad de servicio en una municipalidad de Perú. *Repositorio Institucional - UCV*. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/141707

De Canio, F., & Fuentes-Blasco, M. (2021). I need to touch it to buy it! How haptic information influences consumer shopping behavior across channels. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *61*, 102569. https://doi.org/10.1016/J.JRETCONSER.2021.102569

de Menezes, V. G., Pedrosa, G. V., da Silva, M. P. P., & Figueiredo, R. M. da C. (2022). Evaluation of Public Services Considering the Expectations of Users—A Systematic Literature Review. *Information 2022, Vol. 13, Page 162*, *13*(4), 162. https://doi.org/10.3390/INFO13040162

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, *19*(4), 9–30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748;WEBSITE:WEBSITE:TFOPB;PAGEGROUP:STRING:PUBLICATION

Díaz De Rada, V. (2022). *Strategies to improve response rates to online surveys*. https://doi.org/10.5565/rev/papers.3073

Drolet, M. J., Rose-Derouin, E., Leblanc, J. C., Ruest, M., & Williams-Jones, B. (2022). Ethical Issues in Research: Perceptions of Researchers, Research Ethics Board Members and Research Ethics Experts. *Journal of Academic Ethics 2022 21:2*, *21*(2), 269–292. https://doi.org/10.1007/S10805-022-09455-3

Flores, R. G. (2022). Mejora de la gobernanza, con relación a la participación ciudadana, en la Municipalidad de San Martin de Porres, 2020-2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *6*(5), 999–1030. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I5.3157

Flores Yallico, C. P., Alberto Bueno, Dr. R. O., Flores Yallico, G. L., Capcha Cóndor, , John Carlos, & Ubillús Farfán, S. W. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *6*(6), 12317–12338. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I6.4255

Fruchter, G. E., Reutterer, T., Dickert, S., & Vacondio, M. (2023). Dynamic Formation of Quality Expectations: Theory and Empirical Evidence. *Review of Marketing Science*, *21*(1), 35–75. https://doi.org/10.1515/ROMS-2022-0096/XML

Gala, R.-F., & Francisco-Javier, F.-M. (2025). QUALITY MANAGEMENT IN PUBLIC SERVICES: LESSONS FOR MUNICIPAL GOVERNANCE AND CITIZEN-CENTRIC ADMINISTRATION. *Lex Localis - Journal of Local Self-Government*, *23*(S4), 1177–1191. https://doi.org/10.52152/800693

Gonu, E., Agyei, P. M., Richard, O. K., & Asare-Larbi, M. (2023). Customer orientation, service quality and customer satisfaction interplay in the banking sector: An emerging market perspective. *Cogent Business and Management*, *10*(1). https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2163797;WGROUP:STRING:PUBLICATION

Gonzales, R., Manuel, J., Espinoza, A., & Jesus, E. (2022). Gobierno digital y calidad de servicio en una municipalidad provincial - 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102502

Gurler, H. E. (2025). How does service quality predict loyalty? The serial mediation effects of perceived value and consumer brand identification. *International Journal of Quality & Reliability Management*, *42*(3), 920–940. https://doi.org/10.1108/IJQRM-12-2023-0385

Heller, J., Chylinski, M., de Ruyter, K., Keeling, D. I., Hilken, T., & Mahr, D. (2021). Tangible Service Automation: Decomposing the Technology-Enabled Engagement Process (TEEP) for Augmented Reality. *Journal of Service Research*, *24*(1), 84–103. https://doi.org/10.1177/1094670520933692;WGROUP:STRING:PUBLICATION

Humprecht, E., Hellmueller, L., & Lischka, J. A. (2020). Hostile Emotions in News Comments: A Cross-National Analysis of Facebook Discussions. *Social Media and Society*, *6*(1). https://doi.org/10.1177/2056305120912481

Jacinto, M., Margarido, C., Sousa, M., Marques, J., Varela, J., Amaro, N., Sánchez, R. M., Couto, N., Matos, R., Monteiro, D., & Antunes, R. (2025). Perceived Quality, Overall Service Quality, Overall Service Satisfaction, Perceived Service Value and Future Intentions of a sport event: Portuguese triathlete perceptions. *Cuadernos de Psicología Del Deporte*, *25*(1), 14–29. https://doi.org/10.6018/cpd.637351

Jimenez Bravo, O. (2023). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú, 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122324

Johan, E., Marreros, C., Saldarriaga, C. A. C., Gonzales Agama, S. H., & Valenzuela Muñoz, A. (2022). Quality of the municipal service and satisfaction of the citizens of Piura 2021. *Revista*

de Investigación Científica y Tecnológica Llamkasun, *3*(1), 90–103. https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88

Kang, H. (2021). Sample size determination and power analysis using the G*Power software. *Journal of Educational Evaluation for Health Professions*, *18*. https://doi.org/10.3352/JEEHP.2021.18.17

Karume, A. K., Nyongesa, K., Okutoyi, L., & Kinuthia, J. (2025). Patient's expectations and perceptions on quality of care; An evaluation using SERVQUAL gap in Kenya. *PLOS ONE*, *20*(3), e0315910. https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0315910

Lajante, M., Prete, M. Del, Sasseville, B., Rouleau, G., Gagnon, M. P., & Pelletier, N. (2023). Empathy training for service employees: A mixed-methods systematic review. *PLOS ONE*, *18*(8), e0289793. https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0289793

Lamsal, B. P., & Gupta, A. K. (2022). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? *Policy & Governance Review*, *6*(1), 78–89. https://doi.org/10.30589/PGR.V6I1.470

Lee, D. H. (2023). The trinity of extended service quality, distinct perceived value, and customer loyalty facilitators. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, *35*(5), 1262–1287. https://doi.org/10.1108/APJML-01-2022-0048

López-Lemus, J. A. (2023). ISO 9001 and the public service: an investigation of the effect of the QMS on the quality of public service organizations. *International Journal of Organizational Analysis*, *31*(4), 1143–1164. https://doi.org/10.1108/IJOA-05-2021-2753

Lopez-Picazo, J. J., Vidal-Abarca, I., Marín-Martínez, J. M., & López-Ibáñez, M. (2025). Safety rounds as a strategy for continuous quality and safety improvement in healthcare processes. *International Journal for Quality in Health Care*, *37*(3). https://doi.org/10.1093/INTQHC/MZAF049

Lopez-Picazo, J. J., Vidal-Abarca, I., Marín-Martínez, J. M., López-Ibáñez, M., Lopez-Picazo, J. J., Vidal-Abarca, I., Marín-Martínez, J. M., & López-Ibáñez, M. (2025). Safety rounds as a strategy for continuous quality and safety improvement in healthcare processes. *International Journal for Quality in Health Care*, *37*(3). https://doi.org/10.1093/INTQHC/MZAF049

Loza Bendezu, M. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de San Juan de Castrovirreyna, año 2021*. Universidad Nacional de Huancavelica. https://hdl.handle.net/20.500.14597/4697

Ma, Y. (2024). Local Governance Quality and Trust in Government: The Serial Mediation Effect of Perceived Social Fairness and Subjective Well-being. *Lex Localis - Journal of Local Self-Government*, *22*(2), 143–160. https://doi.org/10.52152/22.2.143-160(2024)

Mahmud, R. (n.d.). *Citizen satisfaction in the service delivery of city corporations in Bangladesh*. https://doi.org/10.5281/ZENODO.5703382

Male, V. (2021). Menstrual changes after covid-19 vaccination. *BMJ*, *374*. https://doi.org/10.1136/BMJ.N2211

Mallory, R. E. (2025). *Service Quality Standards for the Public Sector*. https://doi.org/10.61145/SZRA3943

Mamcarz, P., Drozdziel, P., Gzik, A., Rybicka, I., & Drozdziel, P. (2023). Characteristics of urban transport users and their level of satisfaction with transport services. A longitudinal study of passengers in Lublin city in 2018 and 2020. *Transportation Research Procedia*, *74*, 371–378. https://doi.org/10.1016/J.TRPRO.2023.11.157

Mao, Z., Zou, Q., Bu, T., Dong, Y., & Yan, R. (2023). Understanding the Role of Service Quality of Government APPs in Continuance Intention: An Expectation–Confirmation Perspective. *SAGE Open*, *13*(4). https://doi.org/10.1177/21582440231201218;ISSUE:ISSUE:DOI

Mendoza Cieza, D. (2024). Calidad de atención y satisfacción desde la perspectiva del usuario en un centro de salud de Amazonas, 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/145632

Meza Alcantara, A. A., Ambrosio Peña, J. kety, Pariona Amaya, D., Romero Cisneros, C. M., Tello Porras, D. A., Torres Ruiz, F. J., Silva Murillo, J. M., Meza Alcantara, A. A., Ambrosio Peña, J. kety, Pariona Amaya, D., Romero Cisneros, C. M., Tello Porras, D. A., Torres Ruiz, F. J., & Silva Murillo, J. M. (2024). Transformando la experiencia ciudadana: Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022. *E-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, *2*, 1–11. https://doi.org/10.61286/E-RMS.V2I.98

Ochoa-Rico, M. S., Río, J. A. J. del, Romero-Subia, J. F., & Vergara-Romero, A. (2023). Study of Citizen Satisfaction in Rural Versus Urban Areas in Public Services: Perspective of a Multi-group Analysis. *Social Indicators Research 2023 171:1*, *171*(1), 87–110. https://doi.org/10.1007/S11205-023-03242-2

Ochoa-Rico, M. S., Río, J. A. J. del, Romero-Subia, J. F., & Vergara-Romero, A. (2024). Study of Citizen Satisfaction in Rural Versus Urban Areas in Public Services: Perspective of a Multi-group Analysis. *Social Indicators Research: An International and Interdisciplinary Journal for Quality-of-Life Measurement*, *171*(1), 87–110. https://doi.org/10.1007/S11205-023-03242-2

Paucarima Franco, E. M. (2024). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho - 2023. *AUTONOMA*. http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/3312

Pilcher, N., & Cortazzi, M. (2023). "Qualitative" and "quantitative" methods and approaches across subject fields: implications for research values, assumptions, and practices. *Quality & Quantity 2023 58:3*, *58*(3), 2357–2387. https://doi.org/10.1007/S11135-023-01734-4

Poullain, P., Barnaure, M., & Bonnet, S. (2022). Variability of the Mechanical Properties of Earthen Composites. *SSRN Electronic Journal*. https://doi.org/10.2139/SSRN.4159294

Rocio Alfaro Munares, K., Andina del Cusco Cusco, U., Roger William Alarcon Gutierrez, P., Cesar Vallejo Lima, U., & Percy Lima Roman, P. (2025). Participación ciudadana y la gestión pública en el Perú: una revisión sistemática (2020-2024). *Impulso, Revista de Administración*, *5*(11), 287–299. https://doi.org/10.59659/IMPULSO.V.5I11.144

Rojas Calle, D., Pacherrez Riva, J., Terrones Suárez, O., Córdova Vásquez, A., Graciela Rojas Rojas, B., Rosaliz García García, P., Sánchez Dávila, K., Mabel Contreras Julián, R., Perú, V., & para correspondencia, A. (2023). *Participación ciudadana y gestión municipal en un Distrito de Perú*. *23*. https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.2097-2117

Romero-Carazas, R., Ochoa-Tataje, F. A., Mori-Rojas, G., Vilca-Cáceres, V. A., Gómez-Cáceres, F. Y., del Carpio-Delgado, F., Zárate-Suárez, J. S., & Espinoza-Casco, R. J. (2023). Service Quality and Institutional Image as Predictors of Customer Satisfaction in Municipalities of Perú. *Journal of Law and Sustainable Development*, *11*(5), e885. https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i5.885

Roncal Madge, J. C. (2022). Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de El Tambo, Huancayo, 2021. *Repositorio Académico USMP*. https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11511

Sanchez, A., Delmy, I., Bejar, H., Gonzales Huaytahuilca, D., Beatriz, R., & de Políticas Públicas, G. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Ate, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/127809

Schiebler, T., Lee, N., & Brodbeck, F. C. (2025). Expectancy-disconfirmation and consumer satisfaction: A meta-analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science 2025*, 1–22. https://doi.org/10.1007/S11747-024-01078-X

Setiono, B. A., & Hidayat, S. (n.d.). Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, *6*(09), 2022. https://doi.org/10.51505/ijebmr.2022.6924

Sharifi, T., Hosseini, S. E., Mohammadpour, S., Javan-Noughabi, J., Ebrahimipour, H., & Hooshmand, E. (2021). Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales. *BMC Health Services Research 2021 21:1*, *21*(1), 1–7. https://doi.org/10.1186/S12913-021-06405-4

Sheth, J. N., Jain, V., & Ambika, A. (2023). The growing importance of customer-centric support services for improving customer experience. *Journal of Business Research*, *164*. https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2023.113943

Terrazas Salas, M. E. (2024). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, 2023. *Universidad Continental*. https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/15500

Uddin, Md. A., & Hoque, Md. S. (2023). Measuring Effectiveness of Non-Motorized Vehicles on Spatial Extent for TOD Development: A Case Study for MRT 6 in Dhaka. *MIST INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENCE AND TECHNOLOGY*, *11*, 01–10. https://doi.org/10.47981/J.MIJST.11(01)2023.368(01-10)

Vernaz-Gris, P., Sivankutty, S., Pinel, O., Labroille, G., Le Guennic, T., Jian, P., Maisons, G., Abautret, J., Boulila, F., Carras, M., & Morizur, J.-F. (2022). *QCL beam combining based on*

multi-plane light conversion for countermeasure application. 6. https://doi.org/10.1117/12.2612010

Wang, C.-K., Masukujjaman, M., Syed, S., Alam, I., Ahmad, C.-Y., Lin, Y.-H., Ho, 2023, Shah Alam, S., Ahmad, I., Lin, C.-Y., & Ho, Y.-H. (2023). The Effects of Service Quality Performance on Customer Satisfaction for Non-Banking Financial Institutions in an Emerging Economy. *International Journal of Financial Studies 2023, Vol. 11, Page 33*, *11*(1), 33. https://doi.org/10.3390/IJFS11010033

Woznyj, H. M., Banks, G. C., Whelpley, C. E., Batchelor, J. H., & Bosco, F. A. (2022). Job attitudes: A meta-analytic review and an agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior*, *43*(5), 946–964. https://doi.org/10.1002/JOB.2598;WGROUP:STRING:PUBLICATION

Yusefi, A. R., Davarani, E. R., Daneshi, S., Bastani, M., Mehralian, G., & Bastani, P. (2022). Responsiveness level and its effect on services quality from the viewpoints of the older adults hospitalized during COVID-19 pandemic. *BMC Geriatrics 2022 22:1*, *22*(1), 1–12. https://doi.org/10.1186/S12877-022-03344-5

Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, *13*, 842141. https://doi.org/10.3389/FPSYG.2022.842141/BIBTEX

XI. ANEXOS

ANEXO II: Matriz de Consistencia

Tabla 19. ANEXO II: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Metodología	Población y muestra	Diseñó metodológico	Técnicas e instrumentos
General ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Trámite de la Municipalidad Distrital de Imaza, año 2026? **Específicos** • ¿Cuál es la relación entre la **tangibilidad** y la satisfacción del usuario en la Unidad de Trámite de la Municipalidad Distrital de Imaza, año 2026? • ¿Cuál es la relación entre la **fiabilidad** y la satisfacción del usuario? • ¿Qué relación existe entre la **capacidad de respuesta** y la satisfacción del usuario? • ¿Cuál es la relación entre la **seguridad** y la satisfacción del usuario? • ¿Qué relación existe entre la **empatía** y la satisfacción del usuario en la Unidad de Trámite de la Municipalidad Distrital de Imaza, año 2026?	**General** Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Trámite de la Municipalidad Distrital de Imaza, año 2026. **Específicos** • Determinar la relación entre la **tangibilidad** y la satisfacción del usuario en la Unidad de Trámite de la Municipalidad Distrital de Imaza, año 2026. • Determinar la relación entre la **fiabilidad** y la satisfacción del usuario en la Unidad de Trámite de la Municipalidad Distrital de Imaza, año 2026. • Determinar la relación entre la **capacidad de respuesta** y la satisfacción del usuario en la Unidad de Trámite de la Municipalidad Distrital de Imaza, año 2026. • Determinar la relación entre la **seguridad** y la satisfacción del usuario en la Unidad de Trámite de la Municipalidad Distrital de Imaza, año 2026. • Determinar la relación entre la **empatía** y la satisfacción del usuario en la Unidad de Trámite de la Municipalidad Distrital de Imaza, año 2026.	**Tipo** Cuantitativa **Nivel** Descriptiva correlacional **Diseño** No experimental y transversal de tipo correlacional.	**Población muestral** Personas mayores de 18 años residentes en la ciudad de Imaza, que pertenecen a los niveles socioeconómicos medio y medio alto, y que presentan interés o disposición hacia el consumo de productos naturales y suplementos alimenticios.	**La presenta investigación es:** No experimental Empleará un diseño descriptivo correlacional: $M — O_1 — r — O_2$ Dónde: **M:** Muestra de estudio (168 usuarios). **O_1**: Observación de la variable independiente (Calidad del servicio). **r:** relación **O_2:** Observación de la variable dependiente (Satisfacción del usuario).	**Técnica** La encuesta. **Instrumento** El cuestionario.

ANEXO III

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE IMAZA

Instrucciones:

A continuación encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Imaza. Marque con una "X" la alternativa que mejor refleje su nivel de acuerdo o frecuencia, según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

SECCION A: CALIDAD DEL SERVICIO

Tabla 20. CALIDAD DEL SERVICIO

(Variable independiente – Ítems 1 al 16)

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Tangibilidad					
01	La infraestructura de la municipalidad es adecuada para la atención de los usuarios.					
02	Las oficinas municipales se encuentran limpias y ordenadas.					
03	El mobiliario disponible para los usuarios es cómodo.					
04	La señalización dentro de la municipalidad facilita ubicar los servicios.					
	Dimensión 2: Fiabilidad	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
05	Los trámites se cumplen en los plazos establecidos por la municipalidad.					
06	La información brindada por los funcionarios es clara y precisa.					
07	La municipalidad cumple con los servicios que promete a los ciudadanos.					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
08	El personal municipal atiende con rapidez las solicitudes de los usuarios.					
09	Las quejas o reclamos se atienden de manera oportuna.					
10	Los trámites se realizan con un tiempo de espera razonable.					
	Dimensión 4: Seguridad	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11	Me siento seguro al entregar mis documentos en la municipalidad.					
12	El personal municipal transmite confianza en sus funciones.					
13	Los trabajadores conocen los procedimientos de los servicios que brindan.					
	Dimensión 5: Empatía					
14	El personal municipal muestra interés por comprender mis necesidades.					
15	Recibo una atención personalizada en mis trámites.					
16	La municipalidad se preocupa por resolver los problemas de los ciudadanos.					

SECCION B: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Tabla 21. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

(Variable dependiente – Ítems 17 al 30)

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Expectativas					
17	Los servicios municipales cumplen con lo que esperaba.					
18	La atención recibida satisface mis necesidades.					
19	Considero que la calidad del servicio es acorde con mis expectativas.					
	Dimensión 2: Comparación expectativa/realidad	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
20	Estoy satisfecho con la atención brindada en la municipalidad.					
21	Considero que la calidad de los servicios municipales es buena.					
22	En términos generales, la municipalidad cumple su función con eficiencia.					
23	Me siento conforme con los resultados obtenidos en mis trámites.					
	Dimensión 3: Percepción global	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
24	El servicio recibido fue mejor de lo que esperaba.					
25	La atención en la municipalidad superó mis expectativas.					
26	Los tiempos de atención fueron más rápidos de lo que imaginaba.					
27	Los trabajadores fueron más amables de lo que esperaba.					
	Dimensión 4: Fidelización	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
28	Recomendaría a otras personas utilizar los servicios municipales de Imaza.					
29	Me siento motivado a participar en actividades organizadas por la municipalidad.					
30	Valoro el servicio brindado por la municipalidad a la comunidad.					

Muchas gracias por su participación.

ANEXO IV

ALFA DE CRONBACH

Tabla 22. ALFA DE CRONBACH

1. Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.959	0.962	30

Nota. Resultados obtenidos mediante el análisis de confiabilidad del instrumento.

Se observa que la fiabilidad del instrumento es de 0.959, valor muy cercano a 1.

2. **Coeficiente Alfa sobre los ítems de Calidad de Servicio**

Coeficiente Alfa de Cronbach de la dimensión Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	N.° de ítems
0.938	16

Nota. Resultados de confiabilidad para la dimensión Calidad de Servicio.

Se muestra en la tabla un Alfa de Cronbach de 0.938. Por lo tanto, los 16 ítems correspondientes a la dimensión Calidad de Servicio evidencian una excelente confiabilidad.

Coeficiente Alfa sobre los ítems de Satisfacción al Cliente

Coeficiente Alfa de Cronbach de la dimensión Satisfacción al Cliente

Alfa de Cronbach	N.° de ítems
0.914	14

Nota. Resultados de confiabilidad para la dimensión Satisfacción al Cliente.

Se muestra en la tabla un Alfa de Cronbach de 0.914.

ANEXO V

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio: "La calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Trámite de la Municipalidad Distrital de Imaza, año 2026."

Investigador responsable: **Bach**. Jhover Andrew Tsamajain Lirio

Teléfono de contacto: +51

Propósito del estudio: Usted ha sido invitado(a) a participar en una investigación cuyo propósito es **analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario** en la Unidad de Trámite de la Municipalidad Distrital de Imaza, durante el año 2026. Su participación permitirá conocer la percepción ciudadana sobre la atención brindada, identificando aspectos que influyen en la satisfacción de los usuarios, con el fin de **mejorar la calidad de los servicios municipales y fortalecer la gestión pública local**.
Procedimiento: Se le solicitará responder un cuestionario estructurado con preguntas cerradas, el cual tomará aproximadamente 10 a 15 minutos. La participación es completamente voluntaria y no implica ningún riesgo físico ni psicológico.

Confidencialidad: La información que usted proporcione será utilizada únicamente con fines académicos y de investigación. Los datos serán tratados de forma anónima y confidencial, sin incluir su nombre ni ningún dato personal que permita identificarlo.

Riesgos y beneficios: No existen riesgos previsibles asociados a su participación. Como beneficio, su colaboración contribuirá a generar información valiosa para **mejorar la calidad del servicio municipal**, promoviendo una atención más eficiente, transparente y orientada al ciudadano.

Derechos del participante

- Su participación es **voluntaria**.
- Puede **negarse a responder** cualquier pregunta que considere inapropiada o incómoda.
- Puede **retirarse del estudio en cualquier momento**, sin que esto le ocasione ningún tipo de perjuicio.
- Puede solicitar información general sobre los resultados del estudio si lo desea.

Consentimiento
He leído y comprendido la información anterior, se me han explicado los objetivos del estudio y acepto participar voluntariamente en la investigación.

Firma del participante: _____

DNI: _____

Fecha: ____ / ____ / 2025

Firma del investigador responsable: _____

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Figura 1. Matriz para evaluación de expertos

MATRIZ PARA EVALUACION DE EXPERTOS

Titulo de la investigacion: LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE TRAMITE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IMAZA, AÑO 2025				
Linea de investigacion: GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS				
Apellidos y nombres: TSAMAJAIN URIO JHOVER ANDREW				
Años de experiencia profesional:	16	**GRADO ACADEMICO**	DOCTOR	
Area de formacion academica:	SOCIAL		Institucion Educativa:	UNIFSLB
El instrumento de medicion pertenece a la variable:				

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los items, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

ITEM'S	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

SUGERENCIAS:

FIRMA DEL EXPERTO

Alex Jaimbaivin Godelus

40777134

MATRIZ PARA EVALUACION DE EXPERTOS

Titulo de la investigacion: LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE TRAMITE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IMAZA, AÑO 2025				
Linea de investigacion: GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS				
Apellidos y nombres: TSAMAJAIN LIRIO JHOVER ANDREW				
Años de experiencia profesional:	12	**GRADO ACADEMICO**	MAESTRO	
Area de formacion academica:	SOCIAL		Institucion Educativa:	UNIFSLB
El instrumento de medicion pertenece a la variable:				

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

ITEM'S	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

SUGERENCIAS:

FIRMA DEL EXPERTO

Fortuna de la Cruz Pinglo JURADO

43277042

MATRIZ PARA EVALUACION DE EXPERTOS

Titulo de la investigacion: LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE TRAMITE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IMAZA, AÑO 2025				
Linea de investigacion: GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS				
Apellidos y nombres: TSAMAJAIN LIRIO JHOVER ANDREW				
Años de experiencia profesional:	13	**GRADO ACADEMICO**	DOCTOR	
Area de formacion academica:	SOCIAL		Institucion Educativa:	UNIFSLB
El instrumento de medicion pertenece a la variable:				

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

ITEM'S	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
SUGERENCIAS:				

FIRMA DEL EXPERTO

JORGE ANTONIO MOLEA FLORINDES

DNI: 16670872

ANEXO VI

Consentimiento Municipal

Figura 2. Consentimiento Municipal



Municipalidad Distrital de Imaza
CREADA EL 25 DE MAYO DE 1984
LEY N°23838
"EL CAMBIOS lo hacemos JUNTOS"

"AÑO DE LA RECUPERACION Y CONSOLIDACION DE LA ECONOMIA PERUANA"

Imaza,25 de marzo de 2025

CARTA N°001-2026-MDI-CH/GMD

SRES.

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL FABIOLA SALAZAR LEGUIA DE BAGUA-UNFSLB
C/C COORDINACION ACADEMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EMPRESARIALES

ASUNTO : CARTA DE AUTORIZACION

Por medio del presente, a través de la Oficina de la Gerencia Municipal del Distrito de Imaza,debidamente representada por la Gerente Municipal **Ing. José Luis, RODRIGUEZ INFANTE,** Otorga la Autorización correspondiente al Egresado, **JHOVER ANDREW ,TSAMAJAIN LIRIO**, Identificado con DNI N°**74466691**,para utilizar Nombre la Municipalidad distrital de Imaza,con fines de hacer la Investigación en este sede, con fines de elaboración de su tesis de pregrado denominado: **"LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IMAZA, AÑO 2025"** ,así como en la posterior publicación de cualquier articulo científico derivado del mismo con fines Académicos

Estamos convencidos de que el uso del nombre de nuestra Municipalidad de Imaza, en este contexto contribuirá a la Promoción del conocimiento y valorización de nuestras actividades en el ámbito de la Investigación científica.

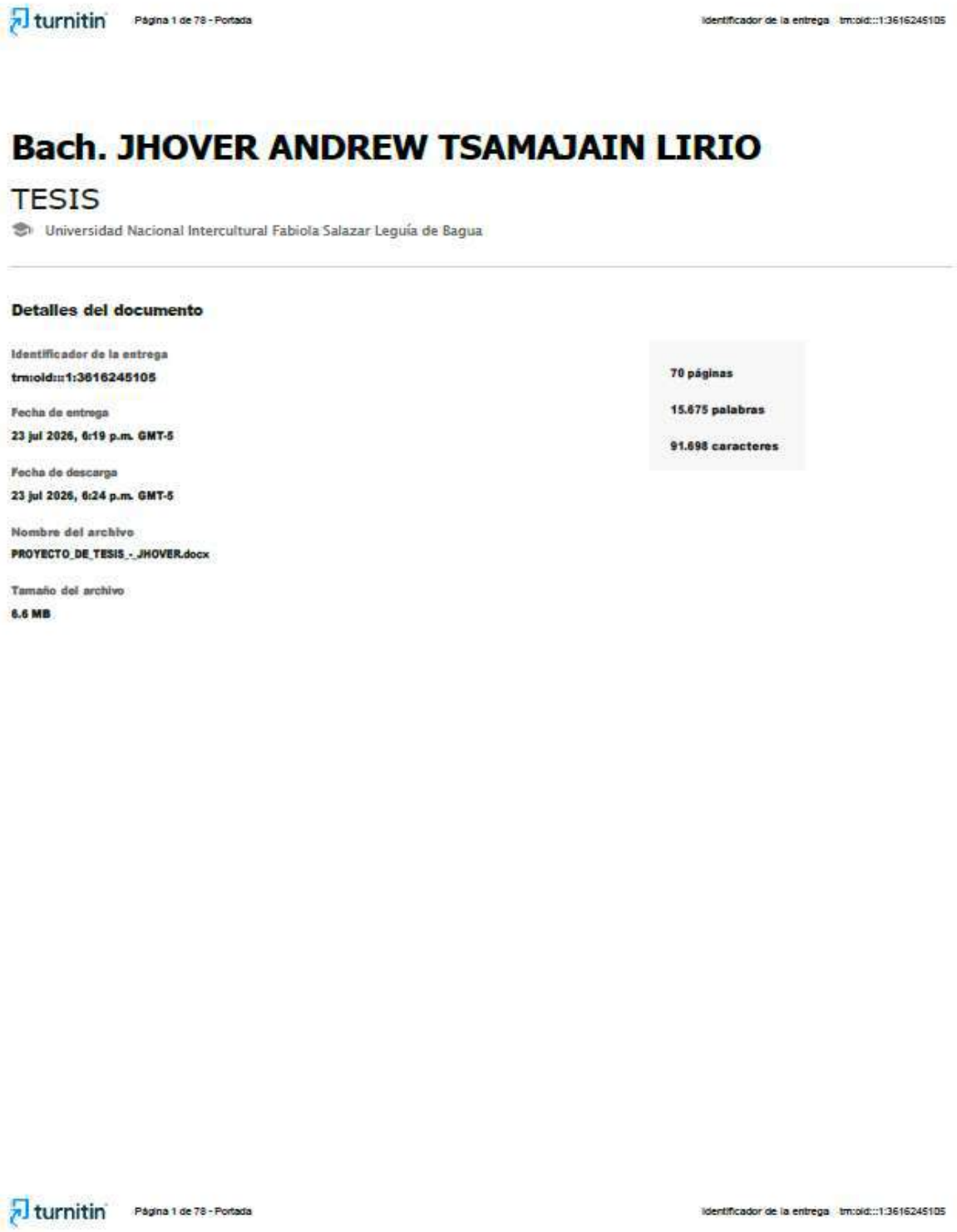
Sin otro particular, quedamos en la disposición para cualquier complemento adicional que se requiera para los fines mencionados.

Atentamente

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IMAZA
ING. Jose Luis Rodriguez Infante
GERENTE MUNICIPAL

ANEXO VII

Reporte de turnitin



19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

▸ Bibliografía

Fuentes principales

18% Fuentes de Internet
17% Publicaciones
13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

turnitin Página 2 de 78 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::1:3616245105

Fuentes principales

18% Fuentes de Internet
27% Publicaciones
13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
hdl.handle.net		1%
2	Trabajos del estudiante	
Universidad Privada San Juan Bautista		1%
3	Internet	
repositorio.ucv.edu.pe		1%
4	Internet	
repositorio.unaj.edu.pe		1%
5	Internet	
repositorio.upt.edu.pe		<1%
6	Internet	
repositorio.uancv.edu.pe		<1%
7	Internet	
repositorio.upla.edu.pe		<1%
8	Trabajos del estudiante	
Universidad Cesar Vallejo		<1%
9	Trabajos del estudiante	
uncedu		<1%
10	Internet	
repositorio.usil.edu.pe		<1%
11	Internet	
repositorio.uwiener.edu.pe		<1%

12 Internet
repositorio.uct.edu.pe <1%

13 Internet
repositorio.unjbg.edu.pe <1%

14 Internet
repositorio.unprg.edu.pe <1%

15 Internet
repositorio.uap.edu.pe <1%

16 Publicación
Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación e... <1%

17 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional Mayor de San Marcos <1%

18 Internet
api-repositorio.unapiquitos.edu.pe <1%

19 Publicación
Díaz Parra, José Raúl. "La Influencia de la transformación digital de instituciones ... <1%

20 Internet
repositorio.autonoma.edu.pe <1%

21 Trabajos del estudiante
Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez <1%

22 Publicación
Jimenez Ilazaca, Jose Carlos. "Integración de las TIC y competencias digitales del ... <1%

23 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional Federico Villarreal <1%

24 Publicación
Red Internacional de Investigación Galileo Ecuador, ACVENISPROH Ediciones. "Me... <1%

25 Internet
repositorio.unasam.edu.pe <1%

26	Publicación	
Arpasi Panoca, Rudy Alvaro. "Métricas de calidad de servicio y la satisfacción de lo...		<1%
27	Publicación	
Quispe, Luz Mery Chata. "Calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario...		<1%
28	Internet	
ve.scielo.org		<1%
29	Publicación	
Calderon Chipana, Juan Carlos. "Calidad del servicio administrativo y satisfacción ...		<1%
30	Internet	
repositorio.udh.edu.pe		<1%
31	Internet	
repositorio.continental.edu.pe		<1%
32	Trabajos del estudiante	
Universidad Ricardo Palma		<1%
33	Publicación	
Arturo Realyvásquez-Vargas, Jorge Luis García-Alcaraz, Guadalupe Hernández-Esc...		<1%
34	Publicación	
César Hernán Norabuena-Mendoza, Eva Delfina Zarzosa-Márquez, Carlos Humber...		<1%
35	Publicación	
Siguairo Mamani, Bernardo. "Influencia de la gestión pública municipal en la part...		<1%
36	Publicación	
Maydana Aguilar, Alexander Dario. "Evaluación de la calidad de servicio y satisfac...		<1%
37	Publicación	
Collantes Loo, Jimena. "Integración de la comunicación en los modelos sanitarios:...		<1%
38	Publicación	
Mamani Choquehuanca, Rocio Vaneza. "La relación entre la satisfacción de los us...		<1%
39	Publicación	
Mario Casolino, Lavinia Benedetti, Giovanni Gioiello, Daniele Mascia, Martina Var...		<1%

40 Internet
alicia.concytec.gob.pe <1%

41 Trabajos del estudiante
Universidad Católica de Santa María <1%

42 Publicación
Casas Pinillos, Luis Enrique | Díaz García, Manuel Elías | Ojeda Acosta, Angel Rod... <1%

43 Trabajos del estudiante
North Eastern Regional Institute of Science and Technology <1%

44 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion <1%

45 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Cajamarca <1%

46 Internet
es.scribd.com <1%

47 Internet
repositorio.upeu.edu.pe:8080 <1%

48 Publicación
Manfred Bruhn, Christoph Burmann, Manfred Kirchgeorg. "Marketing.Neu.Denke... <1%

49 Publicación
Astuhuaman Suasnabar, Alex|Bravo Falcon, Karina Patricia|Gomez Pantigoso, Jo... <1%

50 Publicación
Cortes Grego, Karina Alejandra. "Elaboracion y Validacion de un Instrumento de E... <1%

51 Publicación
"Enhancing Business Efficiency Through Technology", Springer Science and Busin... <1%

52 Publicación
Berrospi, Carolina Stefanie Mucha|Casas, Carla Lorena Leon|Coronado, Grecy Ya... <1%

53 Publicación
César Luiggi Centeno-Díaz, Ana Cecilia Napán-Yactayo. "E-commerce y su relación... <1%

54	Publicación	
Elvio Tintaya Zegarra, Yony Farfan Robles, Antonio Coronel Molina, Rosa Evangeli...		<1%
55	Publicación	
Hallasi Colque, Luz Karem. "Calidad de servicio y satisfacción del usuario/ria del C...		<1%
56	Publicación	
Jorge Cárdenas-Muga, Denise Rodríguez-Zurita, Kleber F. Barcia, Jorge Abad-Mora...		<1%
57	Publicación	
Juan Carlos Cárdenas Valverde, Irina Giovanna Flores Poma, Juan Pedro Soplapuc...		<1%
58	Publicación	
Pablo Andres Lopez Puga, Andrea Gabriela Ponce Pérez, Diana Lizbeth Tonato Qu...		<1%
59	Publicación	
Quispe Coronado, Zumilda. "Gestión de calidad y satisfacción del cliente en la em...		<1%
60	Publicación	
Rodriguez Castaneda, Luis Miguel. "Calidad en el servicio a los clientes de banca ...		<1%
61	Trabajos del estudiante	
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CONTABILIDAD		<1%
62	Internet	
repositorio.upci.edu.pe		<1%
63	Publicación	
Alarcon Rojas, Adin Mark|Zevallos Sipan, Elvis|Arbulu Riega, Jose Javier|Baca Mo...		<1%
64	Publicación	
Apaza Velasquez, Margot Zulema. "Calidad de servicio en relación a la satisfacció...		<1%
65	Publicación	
Edison Guzmán Álvarez, Pamela Pasato Guallpa. "La calidad del servicio y su influ...		<1%
66	Publicación	
Martínez Chávez, Richard Oscar. "Calidad del servicio y satisfacción del cliente en ...		<1%
67	Publicación	
Morillo Moreno, Marysela Coromoto. "La Relevancia del Turismo en el Estado Mer...		<1%

68	Publicación	
	Teresa Marianella Gonzales Moncada, Joan Carlos Espinoza Sotelo, Martha Alicia ...	<1%
69	Publicación	
	Adrianzen Moscol, Miguel Jesus | Gil Mayzondo, Lyzien Veronika | Principe Flores,...	<1%
70	Publicación	
	Arcaya Catacora, Tania. "Estrategias formativas del acompañamiento pedagógico...	<1%
71	Publicación	
	Mofid Hosseinzadeh, Mandana Pouladzadeh, Ahmad Eskandari. "Assessment of H...	<1%
72	Publicación	
	Alvarez Avalos, Milagros. "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Cen...	<1%
73	Publicación	
	Cahuana Huichi, Maribel Erika. "La calidad de servicio y su relación con la satisfac...	<1%
74	Publicación	
	Jessica Tatiana Galindo-Silva, Eddy Wilfredo Silva-Cruz, Monica Elizabeth Accacusi-...	<1%
75	Publicación	
	Jonatan Baños-Chaparro. "Gestión del tiempo y compromiso académico en estudi...	<1%
76	Publicación	
	Martínez Asmad, Manuel Augusto. "Calidad del servicio educativo y satisfacción d...	<1%
77	Publicación	
	Yanqui Quispe, Roberto Hugo. "La corrupción administrativa de las contratacione...	<1%
78	Publicación	
	Desnita Arga Pramesty, Osly Usman, Daru Putri Kusumaningtyas. "PENGARUH US...	<1%

turnitin Página 8 de 78 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::1:3616245105

ANEXO IX

Figura 3. Evidencias

Evidencia 1



Evidencia 2



Evidencia 3

