



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO
DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JUAN EDIRLY MAQUERA RAMOS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

JULIACA - PERÚ

2025




UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

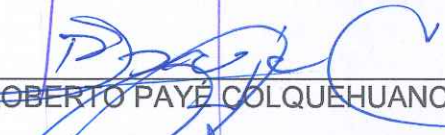
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL
ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE, 2024


TESIS PRESENTADA POR
Bach. JUAN EDIRLY MAQUERA RAMOS


PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO : 
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS : 
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : Administración pública (5909 - UNESCO)



RESOLUCIÓN N°213-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 28 de agosto de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2631, presentado por **JUAN EDIRLY MAQUERA RAMOS**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **JUAN EDIRLY MAQUERA RAMOS**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : martes, 2 de setiembre de 2025
- * Hora : 9: 00 a.m

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 203-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 26 de mayo 2025

VISTOS:

El Expediente 2025-CU-2793 de fecha 06 de mayo de 2025, del **Bach. JUAN EDIRLY MAQUERA RAMOS**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, **Escuela Profesional de Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. JUAN EDIRLY MAQUERA RAMOS**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. JUAN EDIRLY MAQUERA RAMOS**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Ingreso de (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
DIRECCIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Roberto Anís Colapichuanca
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 077-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 11 de abril de 2025

VISTOS:

El Expediente: 2025-CU-288 de fecha 08 de enero de 2025, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach** JUAN EDIRLY MAQUERA RAMOS, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título**: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE, 2024; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados E Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, LeE de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE, 2024; correspondiente a la Línea de Investigación ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO) presentado por el (la) **Bach**. JUAN EDIRLY MAQUERA RAMOS, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO RECONOCER, como ASESOR al Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR.

ARTÍCULO TERCERO DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Benigno Callata Quispe
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
Decanatura
Interesado (1)
Archivo FCA (1)
-BCQ/



21% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 12% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 20% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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.

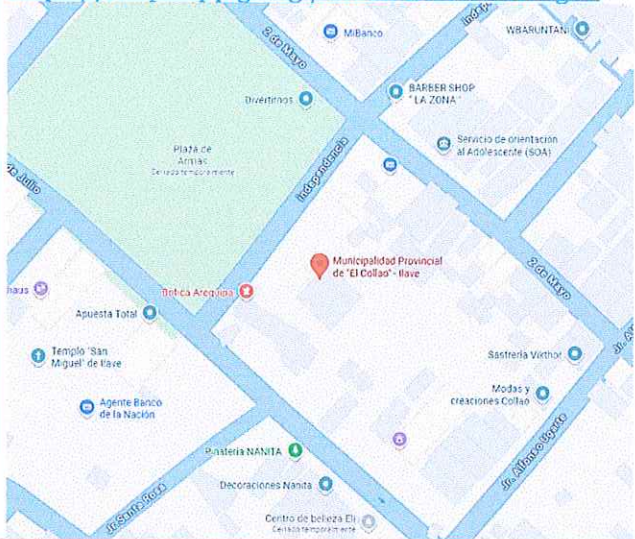


Metadatos complementarios - UANCV



TITULO	
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE, 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	JUAN EDIRLY MAQUERA RAMOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	48819764
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-2140-3405
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6313-4052
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215



Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE País: Perú Departamento: Puno Provincia: El Collao Distrito: Ilave Coordenadas: Latitud: -16.08724 Longitud: -69.63811 https://maps.app.goo.gl/4i5Mrvdi4wD5w8gz7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Abril 2025 - Agosto 2025
URL de disciplinas OCDE - Librería	<p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Roberto Pavé Colquehuanca
Dr. Roberto Pavé Colquehuanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JUAN EDIRLY MAQUERA RAMOS identificado con DNI Nro. 48819764, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL AREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COCAO - ILOVE, 2024

Asesorado por: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Es un tema original.

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

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

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

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 29 de SETIEMBRE del 20__


FIRMA ASESOR


FIRMA TESISTA


Huella



DEDICATORIA

A Dios, por permitirme alcanzar esta etapa tan maravillosa de mi vida y hacerlo con vigor, salud y vida para continuar con mis metas.

A mi querida madre, Magdalena Ramos Aguilar, por su amor sin condiciones y ser la base más esencial en mi vida; a mis maestros, por haberme orientado en el desarrollo de mi carrera profesional y por confiar en mí desde que comencé mis estudios.



AGRADECIMIENTO

Le doy gracias a Dios por protegerme a lo largo de mi camino y brindarme la energía necesaria para vencer obstáculos.

A mi universidad andina, Néstor Cáceres Velásquez, por la oportunidad que me ofreció para formarme profesionalmente. A mis maestros, porque han sido un guía y un compromiso en mi trayecto universitario y han dejado una huella imborrable en mi desarrollo profesional al compartir sus saberes. El Dr. Robbins Flores Aguilar merece mi agradecimiento por su apoyo ininterrumpido y sus orientaciones a lo largo de todo el proceso investigativo que hicieron posible la finalización de la tesis.

.



ÍNDICE

DEDICATORIAi

AGRADECIMIENTOii

ÍNDICEiii

ÍNDICE DE TABLASvi

RESUMENvii

ABSTRACT.....viii

INTRODUCCIÓNix

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema 1

1.1.1. Formulación del problema 3

1.2. Justificación del estudio 3

1.2.1. Justificación teórica..... 3

1.2.2. Justificación practica 4

1.2.3. Justificación metodológica..... 4

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general 5

2.2. Objetivos específicos 5

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación 6

3.1.1. Antecedentes a nivel internacional..... 6

3.1.2. Antecedentes a nivel nacional 10



3.1.3.	Antecedentes a nivel regional	16
3.2.	Bases teóricas	19
3.3.	Marco conceptual	25

CAPÍTULO IV

HIPOTESIS

4.1.	Hipótesis general	28
4.2.	Hipótesis específicas	28
4.3.	Variables	28
4.3.1.	Variable 1	28
4.3.2.	Variable 2	29
4.4.	Operacionalización de variables	29

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1.	Enfoque de la investigación	31
5.2.	Métodos de la investigación	31
5.3.	Tipo de la investigación	31
5.4.	Nivel de investigación	31
5.5.	Diseño de investigación	32
5.6.	Población y muestra	32
5.6.1.	Población	32
5.6.2.	Muestra	32
5.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
5.7.1.	Técnica	33
5.7.2.	Instrumento	33
5.8.	Confiabilidad y validez del instrumento	33



5.8.1.	Confiabilidad.....	33
5.8.2.	Validez.....	34
5.9.	Procedimientos de tratamiento de datos.....	34
5.10.	Contrastación de hipótesis.....	35
5.10.1.	Contrastación de hipótesis general.....	35
5.10.2.	Contrastación de hipótesis específica 1.....	36
5.10.3.	Contrastación de hipótesis específica 2.....	37

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1.	Presentación de resultados	39
	Prueba de normalidad	39
6.1.1.	Análisis de calidad de servicio y satisfacción	40
6.1.2.	Análisis de calidad de servicio y expectativas	41
6.1.3.	Análisis de calidad de servicio y percepción	42
6.2.	Discusión de resultados.....	44
	CONCLUSIONES	46
	RECOMENDACIONES.....	48
	REFERENCIAS.....	49
	ANEXOS	54
	Anexo 1: Matriz de consistencia.....	55
	Anexo 2: Matriz de datos.....	56
	Anexo 3: Instrumento(s) de investigación	59
	Anexo 4: Validación de instrumento	60



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	29
Tabla 2 estadística de fiabilidad.....	34
Tabla 3 cálculo de p valor de calidad de servicio y satisfacción	35
Tabla 4 cálculo de p valor de calidad de servicio y las expectativas.....	36
Tabla 5 cálculo de p valor de calidad de servicio y la percepción.....	37
Tabla 6 Prueba de normalidad	40
Tabla 7 correlación entre calidad de servicio y satisfacción.....	41
Tabla 8 correlación entre calidad de servicio y expectativas.....	42
Tabla 9 correlación entre calidad de servicio y percepción	43



RESUMEN

El propósito fundamental de este estudio actual, titulada " Valoración de los cliente y excelencia en la atención del sector logístico de la municipalidad de provincia de Collao - Ilave, 2024", fue analizar hasta donde punto se relacionan la excelencia del el bienestar de dichos clientes y la prestación de la atención que hacen uso del ambiente en el sector logístico en la mencionada municipalidad. Respecto al aspecto variante "calidad de la atención" analizó en relación a los aspectos de datos, seguro, fiable y factores tangibles; mientras que la variable "satisfacción del usuario" fue evaluada a partir de las medidas "expectativas" y " la visión del cliente ". Esta investigación esta situada dentro del estudio aplicado, utilizando un diseño que no practico. el método utilizado en este estudio investigativo se fundamentó sobre métodos cuantitativos. El grupo de estudio estuvo compuesto por 70 empleados que prestan servicios en el sector logístico de la municipalidad provincial del Collao - Ilave. Con la finalidad para evaluar los resultados, se emplearon métodos y herramientas del estudio que comprendían sondeos utilizando formularios sobre respuestas cerradas y el método de Likert. Estos descubrimientos mostraron la relación muy significativa de un 95.0% respecto al bienestar respecto al consumidor y el estado de servicio, además de que se determinó una relación respecto a las distintas las medidas y los indicador de complacencia de los usuario mediante la implementación en el sistema estadístico SPSS.

Palabras claves: Calidad de Servicio, Calidad, Expectativa, Percepción, Satisfacción al Usuario



ABSTRACT

The fundamental purpose of this current study, entitled "Service Quality and User Satisfaction in the Logistics Sector of the Provincial Municipality of El Collao–Ilave, 2024," was to analyze the extent to which service excellence and the satisfaction of users of the municipality's logistics office are related. The variant aspect "service quality" was analyzed based on responsiveness, security, reliability, and tangible factors; while the variable "user satisfaction" was evaluated using the dimensions of "expectations" and "user perception." This research is situated within applied research, employing a non-experimental design. The method used in this thesis was based on quantitative methods. The study group consisted of 70 employees working in the logistics sector of the Provincial Municipality of El Collao–Ilave. In order to evaluate the results, the study's methods and tools included surveys using closed-response forms and the Likert scale. These findings revealed a highly significant relationship of 95.0% between consumer well-being and service status, and also established a relationship between the various dimensions and the customer satisfaction variable thru the application of the SPSS statistical program.

Keywords: Service Quality, Quality, Expectation, Perception, Customer Satisfaction



INTRODUCCIÓN

A través de este estudio, conseguimos detectar y estudiar la correlación respecto a bienestar en los clientes en el sector de administrativo en la municipalidad provincial en Ilave - El Collao como la excelencia durante la atención. El estudio se originó debido al entusiasmo por observar diversas situaciones en el campo es esencial implementar las modificaciones pertinentes. Si no, podría haber una gran cantidad de clientes descontentos, lo que ocasiona un impacto negativo en su actitud, así como el comportamiento.

Este enfoque sobre el estudio es cuantitativo, lo cual se considera una estrategia no práctica, ya que no implica la alteración activa de los factores. Correlacional, con el propósito de verificar si se encuentran o no vinculadas en las mismas personas y luego examinar la correlación del caso con el fin de establecer el grado sobre vínculos sobre las dos factoras. Para la realización de este estudio, se empleará el método de cuestionario y como herramienta, un formulario con interrogantes de respuesta cerrada. Asimismo, se utilizará el método de Likert para medir los resultados.

Para lo cual está compuesta por la siguiente estructura:

Capítulo I: Se presenta el problema, se discute, se propone y luego se justifica.

Capítulo II: contamos con un propósito global y fines concretos que muestran el éxito que deca quiere alcanzar.

Capítulo III: incluye el fundamento bibliografico, que comprende los fundamentos indispensables con el fin de realizar y debatir este estudio con los hallazgos, además de los fundamentos y el contexto teóricos.

Capítulo IV: Incluye las hipótesis formuladas en función de las factores y metas, y por último la implementación.

Capítulo V: incluye los enfoques, la organización, el grado, la categoría y la orientación del estudio, así como también la comunidad y la muestra establecida por el tipo de análisis



correspondiente. Además, se especifican las metodologías y herramientas empleados para este estudio y su consecuente credibilidad y fiabilidad.

El Capítulo VI: Estudios y análisis, presenta los hallazgos realizados y su análisis correspondiente con los antecedentes detallados en el capítulo III. En la sección final, se encuentran los registros y validaciones, así como la matriz de solidez y los anexos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional a prueba sobre la excelencia de la labor es reconocida como un elemento diferenciador con el fin de algunas entidades a nivel internacional. Con la evolución del término "calidad", se ha establecido que este término debe interactuar junto a la sostenibilidad y la contribución social (Deloitte, 2015). Sin duda, el implementación requiere una política de calidad rigurosa y exacta, capaz de programar así como explicar medidas y plazos al mismo tiempo que identifique ciertas tareas formativas así como de capacitación del personal con el fin de enfrentar diversas exigencias, conservando de esta manera una dedicación y pensamiento duraderos, Generándose así una manera más excelente respecto a la gestión en la calidad en la institución y alcanzar altos niveles óptimos (Aguilar, 2006); ya Se expresa la satisfacción sobre el personal en el optimización y satisfacción durante su empeño de trabajo y como de u alrededor, definiendo de manera un buen rendimiento y producción en la institución. Si se realiza una gestión en el rendimiento en el servicio, sería posible optimizar su labor de este (Aldana y Vargas, 2006; A. M. Á. Hernández, 2017).

Según La Administración Financiera destinada a América Latina y el Caribe (CEPAL, 2014), respecto al contexto sobre diversos estudios sobre la gestionamientos públicos en el ámbito global, los países latinoamericanos y caribeños enfrentan desafíos respecto an optimizar la optimización de encargos diarios y la satisfacción del público en diferentes centros públicos.



En términos de globalización, esto se vuelve un aspecto clave con el fin de cualquier etapa en el crecimiento, incluyendo el gubernamental, así como la evolución, así como modernizar un gobierno. Es esencial evidenciar equidad, viabilidad y efectividad; debido a esto, es crucial adoptar estrategias innovadoras a fin de lograr un rendimiento financiero óptimo en el gobierno (Antúnez y Galilea, 2003; Coronado, 2012; PCM, 2020).

En actual estado peruano y regiones como Puno, no es común evaluar un óptima atención. En diversas zonas en el territorio peruano, estos análisis revelan una pésima el cuidado y la condición de satisfecho respecto a ello se brinda una atención. una carencia en el análisis por parte de los responsables de las entidades públicas impacta el manejo de las actividades públicas. Aunque se ha intentado mejorar la excelencia en dichas atenciones, dicha calidad se ha convertido un asunto prioritario con el fin de crear nuevas políticas sociales que busquen aumentar el bienestar así como fomentar el crecimiento social y financiero. Varias investigaciones indican respecto al problema es desafiante y variado, dado que algunas políticas y esquemas para valorar la excelencia en la atención en una organización pública son difíciles de implementar; La adecuada valoración como la mejora en la excelencia respecto la atención en dichas entidades públicas supondría el progreso y transformación dentro de dicha institución. En la norma técnica destinada a gestionar la atención respecto a la calidad en el sector del Estado del Perú (2019), también recomienda que los miembros del organismo público incorporen el nivel en los bienes la atención, además de prestar atención a las tareas cotidianas las cuales llevan a cabo. Esto es parte de la ética de excelencia de la atención al ciudadano, incluida en el sondeo del país sobre bienestar ciudadano, según IPSOS (2017) Los entes gubernamentales son los más preparados, sin embargo, eso no se veía en los entes regionales. Los individuos del gobierno local y regional son los que no aseguran el organismo que acuden; el grado de complacencia respecto a las instituciones regionales es solamente del 26%.



Se logró notar, al comparar y analizar con otras municipalidades del país, la cual el grado de la atención resulta reducido de la municipalidad provincial El Collao - Ilave cuando implementa el esquema SERVQUAL (Armada et al., 2016; Erazo, 2016 ; Rodriguez ,2021) ; La finalidad consiste en determinar el grado sobre la satisfacción y excelencia de la atención el cual ofrece el centro público, para establecer posteriormente grados de alta calidad en la misma. A partir de mi experiencia como investigador, opino que las instituciones gubernamentales deben tomar decisiones adecuadas basándose sobre el análisis respecto al nivel en la atención y si quedaron satisfecho. Asimismo, la valoración y desarrollo apropiados sobre la prestación de una atención excelente dentro del interior en el centro estatal significarían la transformación y cambio para ella.

1.1.1. Formulación del problema

1.1.2. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024?

1.1.3. Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y las expectativas de satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao – Ilave, 2024?

PE2. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la percepción de satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao – Ilave, 2024?

1.2. Justificación del estudio

1.2.1. Justificación teórica

La división sobre distribución en el ayuntamiento de la provincia el Collao – Ilave, simboliza el momento clave sobre el diálogo con los ciudadanos y el gobierno local. No obstante, han existido señales constantes de dificultades en lo que respecta a la excelencia en la atención brindada, lo cual ha conducido a donde dichos asistentes tengan un rango notable



de no estas satisfechos. Las críticas y peticiones recibidas señalan un conjunto de carencias, como la atención al cliente insuficiente y la ausencia de contestación a tiempo, dichas quejas suelen empeorar por la carencia de empleados en sus cargos cuando son requeridos.

1.2.2. Justificación practica

Se basa en la relevancia sobre tratar estos aspectos con el fin de optimizar la atención y, como resultado, la opinión de los usuarios. Para edificar una impresión favorable del establecimiento de trámite documental y asegurar que los pobladores obtengan la atención que necesitan satisfactoriamente y a tiempo, resultan cruciales una asistencia al usuario de alta calidad y un manejo eficaz.

1.2.3. Justificación metodológica

Se centra en definir con claridad y exactitud una relación respecto an el bienestar de la persona y la excelencia en la atención. Esta investigación tiene como objetivo brindar sugerencias basadas en la evaluación y el hallazgo de problemas presentes para poner en marcha medidas de optimización constante. La meta finalmente respecto al campo en la administración del municipio en el Collao – Ilave es sobrepasar algunos obstáculos detectados. Por esta razon, el objetivo es aportar al reforzamiento del manejo en el campo logístico, haciendo hincapié en que la excelencia en la atención como tambien bienestar del El usuario es un componente esencial para garantizar cierta administración del Estado efectiva y eficaz.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

OG. Determinar el nivel de relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024

2.2. Objetivos específicos

OE1. Analizar la relación de la calidad de servicio y las expectativas de satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024

OE2. Determinar relación entre de la calidad de servicio y la percepción de satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Villacrés (2020) el estudio, denominada "Una excelencia como la atención y el bienestar de la cliente externa en el centro médico del organismo Santa María Isabel Madre del Precursor", se propuso, por medio del enfoque SERVQUAL, analizar la atención pertinente como el buen estado de la cliente externa en el centro médico de dicha organización, con el propósito de identificar áreas susceptibles de optimización. Asimismo, alcanzó tres metas concretas que consistieron en detallar la atención, procedimientos y costos brindados mediante la fundación, Detallar las propiedades socioeconómicas respecto a las personas usuarias de la atención del centro médico proporcionados por la fundación y conseguir las impresiones sobre la excelencia desde un punto de vista del público sobre estas atenciones. Esta investigación ha sido de tipo cuantitativa como no experimental, con un diseño no experimental. Empleó el formulario sobre método sondeo como herramienta. Se tomó en cuenta una población de 286 individuos. La metodología SERVQUAL empleó los dos test, compuestos por 22 encuestas por cada uno, empleando una rango Likert de 1 a 7. Algunos datos obtenidos importantes que se obtuvieron fueron los siguientes: para los 14 herramientas tocables, la calificación media ha sido de 6.94, mientras que estas apreciaciones esta es 6.19; con respecto a fiable, las exigencias alcanzaron una puntuación de 6.96 y las opiniones llegaron a 6.45; respecto al potencial en



pruebas, ciertas exigencias marcaron 6.97 como las apreciaciones, 6.59; en cuanto a la seguridad, exigencias anotaron un puntaje de 6.98 y los efectos registraron uno de 6.64; por último, la empatía obtuvo una puntuación de 6.95 en expectativas y la indicación de 6.59 en percepciones. El escritor concluye que el 93.2% del total está contento (Villacrés, 2020).

Pabón y Palacio (2020) En su estudio titulado "Análisis sobre nivel de la atención respecto al nosocomio partir del bienestar en ciertos pacientes en el centro médico hospital en nuevo ambiente de Magdalena, entre 2017 y 2019", se propuso en calidad de propósito general establecer el grado mediante el cual las personas asistidas perciben el nivel del atención sanitaria basado en conformidad en la E.S.E nosocomio ambiente nuevo de Magdalena en el transcurso del tiempo mencionado; además, cuatro fines concretos: detallar las variables sociodemográficas, género y integración al ámbito sanitario; identificar cómo valoran aquellos pacientes las edificaciones físicas del nosocomio, Determinar el grado de complacencia que dichos pacientes sienten respecto al servicio médico, así como respecto a los periodos para esperar con el fin de ser atendidos, dentro respecto a distintos servicios; este estudio enfocado sobre el nosocomio ambiente nuevo Magdalena entre 2017 y 2019. El estudio es de carácter cuantitativo y detallado. Las autoras toman como referencia a 3185 pacientes. Según las autoras, el test de metodología la inspección de registro constituyó el medio para la evaluación. Los hallazgos comprobados durante la inspección del documento, es decir, en un registro del nosocomio, señalan que dichos pacientes valoraron todas las atenciones que recibieron como buenos; además, expresaron complacencia con respecto a las edificaciones del mencionado lugar de las distintas acciones de atención de aguardo y agendas; por último, asimismo se mostraron satisfechos con el mantenimiento. Se observó complacencia con la brindada en toda la atención brindada, resultando el laboratorio médico el cual logró la tasa mayor (83,1%), después de cuidado de la salud (79,5%) y medicina (77,7%). Por último, aparecía la atención de citas con un 74%.



Cordova y teran (2022) "“La excelencia en el servicio y el impacto sobre el bienestar en el público de las compañías de diversos servicios en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, 2022". En la actualidad, esta rivalidad que confrontan dichas empresas de diversos servicios se ha intensificado, lo que ha evidenciado el reto de optimizar su rendimiento respecto a su eficacia del servicio. Por ello, este estudio tiene como finalidad analizar cómo el grado sobre cuidado afecta este grado en el gozo de los asistentes respecto a las compañías de diversos servicios del cantón La Maná, ya que se desconoce la excelencia respecto a la atención establecida en dichas compañías. Con la finalidad para realizar el estudio actual, se aplicaron dos metodologías: una con una revisión teórica con el fin de realizar un examen bibliográfico sobre el asunto de estudio y otra de área para recopilar y documentar con forma sistemática los resultados relacionados con el grado de complacencia y la excelencia de asistencia. Asimismo, se empleó el estudio descriptivo para caracterizar los hallazgos. Además, se aplicaron las técnicas de análisis y síntesis, teórica y lógica, así como la metodología del poniendo en cuestión preguntas relacionadas al tema como también enfocada a los usuarios y empleados. Los sondeos efectuados a los asistentes mostraron, en términos generales, donde un 21.84% consideraba adecuado en servicio y un 78.16% lo consideraba ideal en cuanto a la calidad de la atención ofrecida por las compañías en los servicios múltiples. El 51% de los usuarios considera que las compañías de servicios múltiples resultan indiferentes con respecto al plazo en que entregan los pedidos, en tanto que un 44% se declara insatisfecho sobre la tarifa de la atención. Por ende, se elabora la estrategia actual, cuyo propósito es crear un plan estratégico a través del uso de la Matriz DAFO. Esto posibilitará adquirir un conocimiento sumamente profundo de la situación global en las compañías de múltiples servicios conforme a los hallazgos, para la meta de perfeccionar la excelencia del servicio y un fortalecimiento en la excelencia en la asistencia brindada para los asistentes. A continuación, se elaboró una matriz estratégica destinada a las compañías, la cual abarca esta definición en el enfoque, meta y



principios; el desarrollo de los procedimientos de atención y promoción; el diseño de una plataforma; y la adaptación de los automóviles. Eso para elevar la atención satisfactoria y complacencia en la atención ofrecidos por dichas compañías diversas de la región La Maná.

Gancino 2020 "Excelente calidad en la atención y complacencia en los clientes de la sección de registro en la Dirección de la Movilidad, Circulación y Disponibilidad del Departamento Independiente Descentralizado Municipalidad de Ambato". La excelencia sobre la atención del estado sobre el asunto que ha cobrado una importancia respecto años recientes, así como muchos ciudades latinoamericanas han empezado a llevar a cabo acciones para cumplir con los requerimientos como exigencias que se incrementan dentro de la población. La nación ecuatoriana no se encuentra excluida de estas iniciativas. En la edición más reciente del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, se incluye las acciones administrativas para "asegurar prestaciones del estado con buena condición y acogedores ". La investigación llevada a cabo sobre La Oficina de Inscripción del organismo de Transporte, Transporte y Circulación de la Administración Autónoma Descentralizada Ayuntamiento de Ambato se fundamenta en el sistema estadounidense Consumer Satisfaction Model Index (ACSI), donde se hizo posible evaluar el estado en los recursos estatales en la actualidad a través del uso de seis dimensiones externas (requerimientos en los usuarios, calidad observada, valor estimado, satisfacción del usuario, demandas y fidelidad). Es importante señalar que se creó un test con 16 interrogantes cuya estabilidad medida por Alfa de Cronbach fue de 0.903. A nivel global, mostraron hallazgos adversos sobre 379 entrevistados. Estos se expresaron así: poco vínculo en relación con el tiempo dedicado a atender a los pobladores y los requerimientos; falta de disponibilidad en cuanto an-integración; escasez de datos proporcionada por los empleados gubernamentales y escaso rango académico; uso inadecuado del portal web; descontento respecto a la excelencia respecto a los medios estatales obtenidos; y no cumplirse los requerimientos ciudadanos. Después identificada la dificultad, el vínculo de Pearson se enfoca en las reclamaciones de los



habitantes, sobre todo. Así, se hace evidente una dificultad en la administración del municipio de Ambato, lo que lleva a la urgencia de establecer los planes y el enfoque de excelencia para optimizar la atención pública ofrecidos a los ciudadanos.

Arcentales & miranda (2020) la investigación mencionada "Eficacia en la atención como la influencia sobre el reconocimiento del usuario sobre las compañías telefónicas de Ecuador, 2019" busca principalmente analizar el vínculo respecto al grado de atención y el compromiso para los clientes respecto a las compañías de telecomunicaciones de Ecuador, a las que en este estudio se les llama "compañías operadoras. Se descubrió que la fidelidad del cliente y el nivel del servicio tienen una asociación estimada favorable.

3.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Apeña (2022), mediante el estudio llamado "Eficacia en el servicio y complacencia de los beneficiados con finalidad para optimizar la asistencia del equipo de venta anticipada de una compañía de uso general, en Santa Anita, 2021". El nivel dentro del servicio no es un asunto nuevo para dichas compañías, puesto que los consumidores han demandado constantemente un servicio y soporte mejores al pedir productos o servicios, según el sector en el que operan. Por ello, han sido obligadas a implementar estrategias con el fin de afrontar dichas demandas y no desviarse del propósito principal: lograr el bienestar del cliente demostrando una excelente imagen en el sector. Dentro de esta situación, la finalidad de esta investigación actual para satisfacer la correlación respecto a la satisfacción de los clientes y la calidad de la tarea en una compañía comercializadora de gran consumo ubicada en el distrito Santa Anita en el transcurso del año 2021. Este estudio empleó un enfoque no experimental, transversal, de dimensión detallado de correlación y una perspectiva cuantitativa. La evaluación consistió en 172 consumidores, y se emplearon la evaluación de excelencia de la atención de SERVQUAL, desarrollada por Parasuraman, y el test para evaluar el bienestar del usuario, creado por Kotler. Los hallazgos del estudio establecieron que hay una conexión



importante en relación con el estado de la atención y el bienestar del usuario, así como en las distintas sus áreas.

Villacorta (2020), El propósito de esta investigación consistió en establecer la retribución respecto an el servicio de los usuarios y este grado de comercialización respecto a la entidad emprearial consorcio & asociados SAC en Tarapoto durante 2019. Se realizó el estudio descriptivo-correlacional en 20 individuos, utilizando un esquema no experimental. Con el fin de Se emplearon métodos con el fin de recolectar de datos, ejemplo el sondeo y el sondeo. He llegado a la conclusión de el cual el 50% del prestación que brinda la compañía es adecuado, un 40% adecuada y un 5% excepcional; en contraste, no se observó ninguna asistencia mala o muy mala. En cuanto al grado de comercialización, se determinó que consistió en el 55% satisfactorio, 30% estándar, 10% excelente y 5% desfavorable. Se determinó que un 50% del prestación que brinda la compañía es estándar, un 4% ha sido adecuada y un 5% resulta muy buena; en contraposición, no hubo ningún rango de muy mala atencion . En cuanto a las comercializaciones, se halló que fueron del 55%, bueno; del 30%, regular; del 10%, muy bueno; del 5%, malo; y ninguna fue muy mala. En síntesis, los hallazgos indican una conexión positiva evidente respecto an el grado de servicio al usuario y los ingresos en el consorcio & Asociados SAC 2019 (con un Factor en correlación de Pearson de 0.702). Además, este coeficiente establecido es del 49.28%, lo que significa que las ventas se vieron afectadas por el servicio al cliente en un 49.28% en Consorcio & Asociados SAC 2019 (0.702 es el indicador de asociación de Pearson), y El indicador para determinar es un total de 0.4928; en otras palabras, el servicio al usuario produjo un impacto del 49.28% sobre el volumen de comercialización.

Lazo & Ramirez (2023), Una investigación denominada "la impresión de los clientes usuario sobre todo el nivel de dichas atenciones de click and collect de una compañía en el ámbito minorista en Lima Metropolitana" revela el cual el intercambio comercial digital ha



crecido rápidamente, la cual ha llevado a numerosas compañías minoristas a implantar el sistema de click and collect de esta manera realizando hacer una distribución efectiva de los bienes. No obstante, Para brindar una atención de excelencia superior, es imprescindible que algunas compañías comprendan la percepción del rendimiento según los consumidores y el nivel de complacencia con relación a la atención brindado. Sobre este estudio se intenta comprobar la conexión existente respecto al nivel del atención de click and collect de la compañía minorista en Lima Metropolitana y sobre bienestar del usuario. Para esto, se empleó el modelo Servqual, que analiza las cinco áreas de excelencia de la atención sugeridas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, se determinó que estaba vinculada en relación al grado de complacencia en el usuario mediante la evaluación. de Spearman, y se examinó el bienestar del usuario en relación con varios elementos que se estimaron relevantes del click and collect. Este análisis se realizó mediante una colección de 392 sondeos verificadas, cuyos resultados fueron tratados y analizados meticulosamente. Corroborando que el bienestar de los usuario se relaciona sobre la excelencia en la atención de Click and Collect de la empresa determinada, así como diversos factores de esta calidad: La habilidad de responder, la protección, la fiabilidad y la compasión, además de los componentes tangibles empleados con el fin de prestar la atención, están relacionados con el grado de complacencia del usuario.

Con el fin de conseguir una distribución exitosa de bienes, numerosas compañías del ámbito retail han puesto en marcha el click and collect debido al rápido aumento del negocio en línea. No obstante, para ofrecer una atención de excelente calidad, las compañías deben conocer cómo los usuarios ven el rendimiento y cuán complacidos se hallan respecto al servicio brindado. En este estudio actual, se busca evidenciar la correlación respecto a la excelencia del atención de click and collect de una compañía de productos menores en Lima Metropolitana y una satisfacción del usuario. Con Para lograr ello, se utilizó el esquema Servqual, que posibilitó examinar cinco factores sobre la excelencia sobre la atención que Parasuraman, Zeithaml y



Berry propusieron. Determinaron cierta en dichas dimensiones estaba vinculada con el grado de complacencia de la atención mediante la evaluación de correlación de Spearman. Además, se ha evaluado el bienestar en el usuario en ciertos ítems que fueron considerados relevantes en el click and collect. Este análisis utilizó la colección donde del 392 sondeos, las cuales se procesaron y analizaron adecuadamente. Se corroboró, entre los hallazgos más importantes, donde la complacencia en relación al usuario se realciona con la excelencia del servicio click and collect de la entidad analizada y que las cinco factores de la calidad mencionada: La protección, la confiabilidad, el grado de contestacion, la sensibilidad de empleados y compañía y los componentes materiales empleados para prestar la atención están vinculados con el grado de complacencia del usuario.

Ramírez (2019), la tesis titulada “ANÁLISIS sobre la satisfacción del CONSUMIDOR EN la atención DE recaudado DE ELECTRO ORIENTE S.A., en IQUITOS, AÑO 2017”. Este análisis tiene como objetivo examinar el problema propuesto: ¿qué grado de complacencia experimentaron los consumidores en la atención del sector de monetización de Electro Oriente durante 2017. Asimismo, uno un método no practico y sondeo teórico aleatorio simple, tomando como segmento a cada usuario de la compañía en cuestión en la región metropolitana de Iquitos, que incluyó 89,207 usuarios. La finalidad fundamental es evaluar el bienestar del usuario respecto al servicio prestado por el sector de recolección. El sondeo por medio respecto al formulario es un método que se empleará. Se examinaron las herramientas de estudio y los resultados examinados con el fin de organizarlos en tablas de intervalo, a fin de ser utilizados en diagramas e histogramas. Posteriormente, esta corroborado la hipótesis general donde los usuarios del sector de recolección de Electro Oriente estaban muy satisfechos a lo largo del año 2017. La mayoría se encuentran en el procedimiento de asistencia al usuario que se ha establecido en el sistema de asistencia, el cual ha sido alcanzado con un mayor grado de exactitud. En otro aspecto, con respecto al trato amable, la bienvenida, la serenidad y el



afecto hacia el usuario son positivos; también indican que los recolectores poseen formación, Atentamente y resultan amables al comenzar y terminar la inspección a la ventanilla; si surge alguna dificultad, gestionan adecuadamente los tiempos y remiten al personal responsable.

Sevilla (2020), La investigación tuvo como objetivo analizar cómo la calidad en la atención afecta las comercializaciones en la compañía Servillantas Beda, ubicada en el distrito de Trujillo, durante el año 2017. Realicé la evaluación explicativo-correlacional de diseño sin experimentación con la colección de 280 consumidores. Esta metodología utilizada consistió en recolectar información a través del sondeo y el formulario. que el 92,86% de los consumidores se sienten contentos y que el 94,29% de los anhelos de estos se han satisfecho, lo cual indica que más usuarios optarían por adquirir y obtener prestaciones de la compañía. Los usuarios aseguran que alcanzan un servicio óptimo; Alrededor del noventa por ciento de las personas que utilizan el servicio sostiene que sus trabajadores poseen cierta coloración adecuada y organizada, y que los espacios aledaños a la compañía resultan cómodos y frescos. Conservar un aspecto uniforme y ordenado; los ambientes de la compañía también son confortables y limpios. El 91% de los usuarios, en el caso de que se trata de una interacción clara; el 93%, en caso de que es seguridad; y el 98%, si se refiere al afecto del trabajador que les atendió, el 93% de seguridad y el 98% en cuanto al trato amable del trabajador el cual les respondió. La protección constituye un posible indicador de la excelencia que puede llevar a consumidores descontentos, dado que un gran 47% de los usuarios no se sienten confiados al hacer adquisiciones en la compañía y cerca del 46% considera que no se respeta el plazo necesario. debe aguardar para recibir atención porque más del 46% de los usuarios piensa que no se les está respetando el plazo de espiración y un gran 47% de ellos no se percibe confiado al comprar en la compañía.

González, (2020) En su estudio mencionado "Una excelencia de la atención como la conexión del bienestar sobre los clientes en establecimientos de pollos a la brasa en Mariano



Melgar, Arequipa 2018", la meta primordial es analizar la conexión en relación con la excelencia de la atención y el bienestar sobre los comensales. Además, se plantearon siete metas concretas, que incluían examinar la conexión respecto a la confianza y la complacencia del cliente, además de analizar cómo influía el nivel de contestación en la complacencia del cliente, Analizar la conexión con respecto an el bienestar sobre los clientes y la excelencia den la atencion, con las exigencias de establecimientos y con la perceptibilidad, así como también examinar el vínculo con respecto a el nivel del atención y la productividad observado, todo ello en las pollerías de Mariano Melgar, Arequipa 2018. Este estudio se caracterizó por ser cuantitativa con un enfoque no experimental que corresponde a un nivel detallado de correlación. El estudio abarca a 384 clientes con totalidad. Se empleó un formulario de instrumento de sondeo como herramienta. Hubo dos sondeos, la inicial con 18 ítems y la siguiente con 7. Los hallazgos indicaron que hay vínculo respecto an el nivel de atención y el bienestar de los clientes con una cantidad en relación con la rho de Sperman de 0.504. Con respecto a la meta inicial, se llegó a la conclusión de que hay correlación respecto al bienestar del usuario y la seguridad; no obstante, dicha es bastante baja (0.185 en rho de Sperman). En cuanto al segundo propósito específico, la tasa de la rho de Sperman incrementó hasta 0.331, la cual indica que tiene una correlación respecto a la capacidad del resultado como el bienestar del consumidor. En relación con el propósito particular 3 la rho de Sperman se situó en 0.364 indicando una presencia de vínculo dentro de la protección y el bienestar junto con los consumidores. El propósito particular 4 demostró vínculo respecto a la compasión y el bienestar e los usuarios con una rho de Sperman de 0.510. La meta concreta 5 llegó a la conclusión de que existe una conexión respecto a lo que perciben los clientes y su complacencia; también determinaron que existe un vínculo respecto a lo que se anticipa y el bienestar del público, así como respecto a al nivel y la complacencia.



3.1.3. Antecedentes a nivel regional

Apaza (2023) Esta investigación presenta, titulada "Nivel en la atención como el vínculo respecto a la complacencia de los clientes por medio del Establecimiento Modas Invierno de Juliaca 2023", tiene como objetivo identificar la conexión en relación con la tasa de satisfacción de la atención junto con la calidad de la tarea ofrecido por la mencionada tienda en ese año. La técnica empleada es cuantitativa, aplicativo, relacional y transversal no experimental; se utiliza una encuesta como técnica y un formulario como medio. Se ha establecido una fiabilidad de 0,812 (81,2%) gracias al coeficiente alfa de Cronbach, además de contar con tres especialistas que validan el estudio; esto indica que el sondeo posee una solidez interna notable. La relación respecto a bienestar del usuario y excelencia en la atención es de 0,899 (89,9%), de acuerdo con la evaluación estadística de Pearson, lo que implica una relación favorable muy buena. Los datos estadísticos establecidas en Tau b de Kendall son 0,000, que es menor que la estimación estadística alfa sugerida (0,005). Por lo tanto, sí hay relación respecto an al grado de atención como la complacencia de los clientes. Para concluir, la finalidad primordial del estudio ha sido fomentar la conexión respecto a complacencia en el usuario como la excelencia sobre el servicio dentro del establecimiento de moda esta temporada de Juliaca, 2023. Se estableció que existe una proporción de 0,899 (89,9%), estimado mediante el estadístico de Pearson, junto a la verificación en la hipótesis usando Tau b de Kendall con un límite de probabilidad de 0,000 (inferior al alfa 0,05), se deduce que hay cierta conexión de significancia respecto en el nivel de la atención y el bienestar del usuario.

Condori (2020), dicho estudio titulada "Impacto DEL MARKETING de atención EN LA complacencia del usuario EN el establecimiento REAL PLAZA ubicado en la ciudad de JULIACA, AÑO 2017" El actual material del estudio posee la finalidad de analizar la importancia en la comercialización de los productos sobre el bienestar del usuario en el Supermercado Real Plaza de la ciudad de Juliaca, año 2017. Respecto a la evaluación,



emplearon el test de 19 interrogantes para opciones de contestación en escala Likert y la métrica SERVQUAL esta evaluación se da con los 354 usuarios que visitaban el establecimiento Real Plaza en Juliaca, Al presentar y discutir los hallazgos junto a los consumidores entrevistados, se concluye que el 90.6% de ellos se encuentran satisfechos con el trato brindado, la atención recibida y satisfaga sus requerimientos; sin embargo, hay un 9.4% de consumidores descontentos. Por lo tanto, el establecimiento deberá optimizar su servicio al usuario y reducir el plazo de espera para tener la capacidad para cumplir a esta clientela insatisfecha de esta manera sobrepasar las esperanzas.

Flores (2022), La meta del estudio "Nivel del atención y complacencia sobre ciertos usuarios de Mibanco, sucursal Puno, el transcurso de coronavirus en 2021" es determinar los índices de excelencia en la atención que están vinculados con el bienestar de los consumidores de la oficina Bellavista Puno de dicha entidad bancaria a lo largo del período pandémico. Se realizó una investigación cuantitativa vinculado sobre el esquema no transversal para alcanzar este objetivo. Se empleó una herramienta de 28 interrogantes para alterar, implementar y verificar el esquema SERVQUAL. Este enfoque se fundamentó en la percepción del rendimiento, el grado de complacencia, las aspiraciones, la fiabilidad, la habilidad de contestación y la transparencia. Se consultó a 140 consumidores y se empleó el método Likert en el análisis. _ Se efectuó un estudio correlacional, cuantitativo y no transversal de los resultados, el cual se examinó en función de la relación entre las características. Se empleó una herramienta de 28 cuestiones para alterar, implementar y verificar el esquema SERVQUAL. Este enfoque se fundamentó en la percepción del rendimiento, la fiabilidad, las aspiraciones, el grado y la habilidad para reacción en la aceptación. Se encuestó en 140 usuarios y se determinó que, conforme según la métrica Likert, era apropiado. Se realizó un análisis de la información según cómo se relacionan las propiedades.



Rodríguez (2022), El estudio actual, denominada "Impacto de la excelencia de la atención en el bienestar de los usuarios correspondiente a una compañía proveedor de aparatos computacionales, Puno 2021", se llevó a cabo para Determinar la conexión sobre la excelencia del esfuerzo como bienestar de servicio. Esta metodología utilizada adoptó la investigación tradicional, empleando una perspectiva sin experimentación y hipotético-deductiva centrada en datos cuantitativos. La técnica se ajustó al método que se empleó, que fue un compendio. El test que se aplicó a un conjunto de 334 consumidores. En conclusión, se descubrió que un 42.22% en relación a consumidores sobre la compañía mayorista de aparatos computacionales sintieron la atención ofrecida a lo largo del tiempo pandémico de 2021 había evidenciado una excelencia adecuada y excepcional, sobre todo en las dimensiones operativas y tecnológicas de la atención. Por lo tanto, se logró un grado satisfactorio o muy satisfactorio en aproximadamente el 41.62% de dichos usuarios. En última instancia, se verificó la hipótesis del estudio ($r=0.811$ sig.=0.000) y se admitió que el grado de complacencia en el usuario fue favorablemente afectado por la excelencia del servicio brindado por una compañía distribuidora de computadoras.

Zirena (2024), El objetivo central de dicha investigación, titulada "Nivel de atención y complacencia del usuario en la Oficina de Documentación de la Municipalidad Provincial de Puno 2019", fue analizar este nivel en la correlación respecto al estado de la atención y la complacencia de los clientes que hacen uso de dicha oficina. La característica "atención al cliente" se analizó en función de los elementos de habilidad de contestación, protección, consistencia y componentes concretos; mientras que la métrica "satisfacción del cliente" fue evaluada a partir de las áreas "propuestas" y "valoración del cliente". Este análisis se realiza dentro del marco del estudio práctica, utilizando una estructura sin experimentación. Los métodos utilizados en esta investigación se fundamentaron en técnicas cuantitativas. En la dirección de gestión documental de la Municipalidad Provincial de Puno, se seleccionó una



prueba compuesta por 266 miembros. Con el fin de evaluar las contestaciones, fueron utilizados procedimientos como herramientas en la investigación que comprendían sondeos mediante formularios en contestaciones limitadas y el método de Likert. Los descubrimientos mostraron una relación notable del 95.0% respecto an el bienestar del usuario y el nivel de la atención, además de que se determinó una relación respecto a las diferentes dimensiones y el atributo de complacencia del usuario a mediante la utilización de software estadístico SPSS.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Calidad de servicio

La excelencia de la atención constituye un concepto el cual significado queda profundamente enraizado en el marketing. Para los objetivos conceptuales del estudio, se necesita comprender y determinar el concepto de atención.

La atención se destina a marketing contemporáneo, y viene asociado con un artículo en algunas situaciones; esto implica que, la atención incluye cierta sección concreta la cual podría un bien para el consumidor, más allá de la infraestructura. No existe una proporción determinada de involucración entre lo tangible y lo intangible; no obstante, los dos son capaces de ser predominantes y continuar percibidos como atención.

“Toda acción la cual un individuo es capaz de proporcionar hacia la otra parte, fundamentalmente inmaterial, sin que haya transferencia de derechos. Su provisión podría estar o no asociada an elementos tangibles.

A fin de los propósitos de este estudio, se toma en cuenta an investigadores el cual consideran la atención en calidad de un principio el cual no tiene que ser inmaterial, sino que está parcialmente relacionado con un término material. Por esta razón, vamos an establecer el elemento excelencia de atención con investigadores los cuales aceptan el sistema previamente señalado y que se ajustan al estudio.



Horovitz (1991) sostiene donde la satisfacción de cliente la cual esta vinculado a la excelencia de los usuarios, en el momento en que la entidad responde de manera adecuada a los requerimientos sobre los clientes, puede alcanzar el rango máximo nivel.

El escritor señala que hay una correlación en relación con el nivel y la calidad de la asistencia de complacencia sobre el usuario. Asimismo, si se esfuerza para satisfacer necesidades más altas destinadas al consumidor, la excelencia se elevará a su máximo nivel. No obstante, es difícil porque las demandas y requerimientos cambian con el tiempo. Además, a medida que aumenta la rivalidad, las tácticas necesitan perfeccionarse de manera continua.

Un factor adicional con gran importancia respecto a dichos usuarios es el costo el cual se le da a su artículo o prestación en comparación con el del rival, lo cual está estrechamente relacionado con el costo abonado. Esto se debe a que los usuarios comparan la cantidad monetaria que ellos han abonado con lo que perciben como valor obtenido del artículo o atención.

Leonard et al., (2000) "La excelencia del atención se define a partir en la opinión, considerándola como un anhelo más que un ansiado, pues esta última requeriría de un concepto y evaluación previos"

Los creadores tienen razonamiento y resultan seguros, pues el optimismo precede a la sensación. La noción ocurre después de consumir un artículo y/o atención, mientras que la previsión ocurre previamente. Por tanto, la sensación ha sido más complicada e integral debido a que los hallazgos son verdaderos respecto a cómo el usuario considera la compañía y sus artículos y/o atenciones.

Schiffman y Kanuk (2005) Indican que "La excelencia sobre la atención se basa en la extensión y el rumbo de la diferencia respecto a las aspiraciones de la atención y el juicio (la opinión) del mismo que efectivamente se reciba"



Según él los resultados del estudio, esta afirmación es pertinente a la investigación en curso, dado que la excelencia está determinada por la práctica de ingerir un artículo y las expectativas previas a la utilización. Sin embargo, aunque no somos capaces de gestionar las esperanzas, es posible poner en marcha un proceso de optimización constante para optimizar la valoración, valoración o vivencia.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) “La excelencia del atención es la discrepancia en medio del grado de atención que se anticipa y lo que el cliente percibe haber obtenido. Dentro de las limitaciones, se entiende que dichos clientes analizan sus preferencias con sus opiniones respecto a cada uno de los parámetros o clases fundamentales (recordemos: factores concretos, habilidad para responder, fiabilidad, percepción y protección)”

Parasuraman, Zeithaml y Berry son los creadores de SERVQUAL, un test fundamental con el fin de evaluar el bienestar del usuario respecto a la calidad. Este incluye factores que engloban elementos como la confiabilidad, protección, el plazo sobre resultados, la compasión y los aspectos concretos.

Método SERVQUAL

El enfoque mayor empleado con el fin de evaluar la excelencia del servicio es el SERVQUAL, dado que su enfoque resulta exacto y horizontal. El test y sus medidas se modificaron a lo largo del periodo, disminuyendo las medidas y acomodando expresiones en el interior de otros que estaban conectados entre conceptos y se repetían en algunos momentos. Las medidas que se tomaron en cuenta al principio eran diez, y a continuación se describen:

- Elementos tangibles: Ten en cuenta el avance de los aparatos, el manejo, la visión de las estructuras físicas, cómo son físicamente los individuos y el ámbito de los recursos comunicativos.
- Fiabilidad: Se entiende en calidad de la habilidad para hacer adecuadamente las obligaciones asumidas desde el primer intento.



- Capacidad de respuesta: Establece la accesibilidad para ofrecer atención a las personas de manera ágil.
- Profesionalidad: Se refiere a la tenencia de conductas y habilidades requeridas por parte de los individuos con el fin de ofrecer un atención adecuada.
- Cortesía: Comprendida como la gentileza, la consideración, el cuidado y la deferencia que el equipo de contacto brinda para el cliente.
- Credibilidad: Señala la imparcialidad y integridad en la entrega de la atención.
- Seguridad: Señala la ausencia de incertidumbres, peligros o amenazas.
- Accesibilidad: Indica la usabilidad para comunicarse.
- Comunicación: Señala la capacidad de entender al usuario, conservarlo al tanto y emplear un discurso común.
- Comprensión del cliente: Se refiere al trabajo por comprender al usuario y sus requerimientos.

Gracias a investigaciones realizadas mediante los investigadores, se detallan en este artículo las áreas de la hipótesis que se redujeron de diez a cinco, y que fueron analizadas, transformadas y mejoradas:

- Elementos tangibles: Ten en cuenta a los componentes, la infraestructura tangible, el equipo y los materiales informativos.
- Confiabilidad: Se trata de la capacidad para prestar el atención comprometido con fiabilidad y atención.
- Habilidad de reacción: Es la actitud y las aganas de apoyar a las personas y ofrecer una atención eficiente. Resalta el servicio y rapidez en responder a dichas variadas peticiones de los usuarios.
- Seguridad: Toma en cuenta las habilidades y el cuidado que demuestran los trabajadores, así como sus capacidades para generar seguridad y fiabilidad.

- Empatía: Se trata de la asistencia personalizada que se brinda a cada uno de los clientes, con el objetivo de sentirlos percibirse únicos, especiales e importantes.

Los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) Establecen que la calidad observada tiene que ser evaluada comparando la calidad anticipada con la recibida, según las cinco métricas establecidas. El SERVQUAL se califica de la a continuación forma:

Puntuación SERVQUAL = Puntuación de las percepciones – puntuación de los resultados esperados

Método SERVPERF

Cronin y Taylor (1992) Crearon la estructura corta de SERVQUAL, por lo cual se fundamenta únicamente en el análisis de los sentimientos. Los dos investigadores, siguiendo a Carman (1990), sostienen que la métrica SERVQUAL tenía fallas debido a su complicación y repetición en diversas preguntas. Además, contaba con escasos fundamentos teóricos y pruebas empíricas como base para evaluar cómo se percibía una óptima atención. Este enfoque tiene como objetivo examinar las conexiones en relación con la óptima atención, la satisfacción de los usuarios usuario y la voluntad de compra, analizando solamente las opiniones del consumidor. Por lo tanto, se fundamenta en las declaraciones del esquema SERVQUAL acerca de cómo el usuario percibe la atención prestado (Carman, 1990).

El esquema SERVPERF tiene como objetivo reunir datos sobre:

- Los vínculos de causa y efecto vinculados para excelente atención como la complacencia de los usuarios.
- Efecto sobre la satisfacción del usuario y la excelencia de la atención en el propósito de adquisición.

Según estos investigadores, esta evaluación sobre comportamientos como la complacencia es el métodos con el propósito de valorar el estado de la atención. No obstante, no es posible



medir de la misma forma en relación con todas las compañías de servicios, debido a que tienen propiedades operativas.

3.2.2. Satisfacción del usuario

Este método se emplea para determinar si un repositorio cumple con su propósito principal: ofrecer de atenciones de excelencia que complace a los atendidos (Poll & Boekhorst, 1996). Fue introducido un segundo término relevante por Georges D'Elia y Sandra Walsh (1984), donde se distinguen 4 componentes de forma innovadora: inicialmente, los requerimientos, que son lo que una persona debe poseer; segundo, las aspiraciones, que son lo que una persona desea tener; tercero, la petición efectiva, es decir, los pedidos formulados por los clientes; y finalmente, el uso mismo de las actividades ofrecidas por la municipalidad. La carencia de entendimiento que tienen los clientes acerca de sus propias necesidades hace que sea complicado determinar cuáles son las demandas informativas de estos, eso que reaviva la discusión al respecto. Este hecho, igualmente, dificulta la evaluación de sus requerimientos, pues si un cliente no sabe qué son sus exigencias informativas, es difícil que cuente con aspiraciones las cuales logren perjudicar El estándar en el cuidado y, por ende, un nivel sobre complacencia.

Dimensiones de satisfacción del cliente

Según Thompson (2017), en el análisis del bienestar del usuario se toman en cuenta tres factores, las cuales son:

- a) **Percepción:** Esta dimensión se refiere al nivel de desempeño vivido por parte del usuario después de adquirir una asistencia o artículo. De otra manera, es la consecuencia el cual el usuario siente adquirido logrado por medio de la adquisición de ese recurso o artículo.
- b) **Expectativas:** Hacen referencia a ciertas expectativas las cuales los consumidores tienen sobre la obtención de un artículo o prestación de alta calidad, simbolizando su deseo de adquirir una atención apropiada o de comprar un artículo con alta calidad.



c) Niveles de satisfacción: Las empresas que logran altos Los grados de complacencia tienen el potencial de ampliar la inclinación de los usuarios hacia múltiples de dichas empresas, en lugar de una única, lo cual, a su vez, incrementa los ingresos.

Dichos grados de complacencia hacen referencia a cómo la atención perciben un bien o atención después de haberlo comprado. Esta vinculo en relación con la excelencia y la complacencia es capaz de ser vista como fundamental en la atención de atención en las instituciones gubernamentales. Su relevancia radica en su repercusión en la condición de bienestar para el consumidor personal (el individuo que acude con frecuencia a la entidad). Asimismo, en relación con las metas de las administraciones públicas, estas se centran en cumplir los ciudadanos.

3.3. Marco conceptual

Atención. - Constituye el proceso cognitivo y emocional de enfocarse selectivamente en un elemento específico de datos, ya sea que se lo perciba como subjetivo u objetivo.

Calidad. - hace alusión a la medida en la cual un grupo de atributos de una cosa satisface las exigencias definidas. Es el grado donde el artículo mencionado cumple las aspiraciones y demandas del público o usuarios, así como los criterios de calidad fijados. La optima atencion supone que muchas de las cualidades y rasgos fundamentales del artículo operen correctamente y satisfagan parámetros como la efectividad, el desempeño, la longevidad, el prestigio y diversos elementos importantes. Un estándar superior de excelencia significa que se satisfacen plenamente los requisitos establecidos, en tanto que una calidad reducida sugiere que hay defectos o carencias en la realización de esos mismos requisitos.

Calidad de Servicio. - Habilidad para satisfacer las exigencias del cliente con respecto a la complacencia de sus requerimientos. La mejor manera de promover publicidad es brindar excelencia en el instante del suministro del producto, ya que esto permite comercializar, persuadir y establecer una marca firme. Es fundamental comprender que la meta mas

importante de toda planificación promocional es incidir en las determinaciones de adquisición de los clientes y forjar una relación permanente hacia ellos.

Capacidad de respuesta. - En aspectos muy amplios, hace alusión a la tasa media de que un propietario o equipo produzca una solución de excelencia satisfactoria frente a una petición, dentro de un marco temporal y financiero razonable. Si se prioriza la búsqueda de posibilidades con el fin de atender a los usuarios, es más posible que los desafíos relacionados con las prestaciones reduzcan (McGurgan, 2017).

Cortesía. - El afecto constituye un fenómeno global, puesto que en cada una de las sociedades, en los intercambios entre seres humanos, hay conductas que posibilitan sostener una concordancia básica en medio de los individuos participantes. No obstante, es crucial aceptar que la gentileza no se considera universal en cuanto a sus términos y maneras de uso, puesto que dichas cambian de un colectivo a distinto. (Kerbrat Orecchioni, 2004)

Expectativa. - El optimismo es un fenómeno comunitario el cual se revela a la comunidad y podría no ser evidente por sí mismo. La compasión, en ocasiones, es capaz de no mostrar la verdad exacta de un contexto porque suele estar condicionada por las exigencias y reglas colectivas. (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009)

Satisfacción. - alude a la medida en que un bien o prestación satisface sus requerimientos y anhelos. Es un término de la psicología que tiene relación con la satisfacción y la salud general que siente el destinatario cuando logra lo que anhelaba y anticipaba. La complacencia es capaz de basarse en varios factores, como la calidad del artículo, eficacia en la atención o el cuidado al usuario, por ejemplo (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009)

Satisfacción del usuario. - Grado de satisfacción el cual enfrenta un individuo al efectuar la compra de la atención o producto. La posibilidad de que el usuario vuelva con el fin de realizar adquisiciones nuevas o contratar prestaciones en el mismo sitio aumenta a medida que su complacencia se incrementa (Pérez Porto & Gardey, 2014)



Servicio. - La prestación está constituido por actividades, procesos y desempeño que una persona o organización brinda o coopera por medio de la organización. Zeithaml, Bitner, & Gremler (2009).

Usuario. - Alude aquel individuo donde frecuentemente hace uso de un producto concreto o goza de una atención determinada.



CAPÍTULO IV

HIPOTESIS

4.1. Hipótesis general

HG. Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024

4.2. Hipótesis específicas

HE1. Existe relación significativa entre la calidad de servicio y las expectativas de satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024

HE2. Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la percepción de satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024

4.3. Variables

4.3.1. Variable 1

Calidad de servicio

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía



4.3.2. Variable 2

Satisfacción del usuario

- Expectativas
- Percepción

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: calidad de servicio Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)	1.1. Elementos tangibles	1.1.1. Equipamiento
		1.1.2. Instalaciones físicas
		1.1.3. Apariencia de los colaboradores
		1.1.4. Instalaciones consistentes
	1.2. Fiabilidad	1.2.1. Cumplimiento
		1.2.2. Profesionalismo
		1.2.3. Información oportuna
		1.2.4. Atención de reclamo
	1.3. Capacidad de respuesta	1.3.1. Tiempo de espera
		1.3.2. Tiempo de respuesta de reclamos
		1.3.3. Disposición para ayudar
		1.3.4. Atención oportuna
		1.3.5. Expectativas satisfechas
	1.4. Seguridad	1.4.1. Colaboradores que transmitan confianza
		1.4.2. Experiencia en atención
1.4.3. Seguridad en la transacción		
1.4.4. Colaboradores capacitados		
1.4.5. Amabilidad		
1.5. Empatía	1.5.1. Atención individualizada al cliente	



		1.5.2. Comprensión por las necesidades de los clientes	
		1.5.3. Preocupación por los intereses de los clientes	
		1.5.4. Cercanía con el cliente	
<hr/>			
Variable 2: Servicio al cliente Thompson (2017)	2.1.	Expectativas	2.1.1. Servicios adaptados a la necesidad
			2.1.2. Recepción adecuada y personal suficiente
			2.2.1. Intención de volver a adquirir el servicio
	2.2.	Percepción	2.2.2. Cumplimiento de promesas
			2.2.3. Servicio inmediato
			2.2.4. Servicio esperado
	<hr/>		

Nota: Elaboración propia



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

El análisis se enfoca en términos cuantitativos porque, de acuerdo con Carrasco (2018) "Enfoca principalmente sobre la evaluación de los elementos investigativos", especifica".

5.2. Métodos de la investigación

5.3.El enfoque deductivo, que está incluido en el enfoque numérico de acuerdo con Hernández, se emplea (2019) Señala donde "Este es basado sobre algunos eventos donde pueden verse observados, destacando una conexión respecto a las variables y las estrategias de análisis, así como ciertos métodos y objetivos sobre la meditación".

5.4. Tipo de la investigación

Según el autor Pino, el estudio es de clase práctico (2018) "Procurar generar capacidades capaces de ser aplicados de inmediato para solucionar desafíos financieros o comunitarios. Se centra generalmente todo los datos técnicos descritos y explicados en investigaciones primordiales acerca del vínculo respecto a los bienes y el concepto."

5.5. Nivel de investigación

El análisis tiene un enfoque relacional, como sugieren Hernández et al. (2018), ya que se explora la presencia de un vínculo en relación con la satisfacción del usuario y la calidad sobre el servicio.



5.6. Diseño de investigación

En este estudio es de diseño transversal no experimental. Desde Hernández, et al (2014), posibilita que el profesional no simplemente describa los elementos de manera autónoma, sino también examine y busque la presencia de una conexión en medio de los elementos analizadas de esta manera hallan al auténtico fundamento, para no ser alterado en cuanto al estudio mismo (p, 153,154).

5.7. Población y muestra

5.7.1. Población

Se convierten en una serie" de participantes, llamados instrumentos de la investigación, el cual también se denomina entorno. Respecto a este espacio, se encuentran los acontecimientos los cuales queremos estudiar. Estos eventos son componentes del entorno que pertenecen a un ámbito en el que se realiza el análisis (Silvestre y Huamán, 2017)

La cual formada por 135 empleados, quienes pertenecen a la sección de gestión administración en la municipalidad provincial el Collao - Ilave

5.7.2. Muestra

Bernal (2006) Señaló cual el sujeto es el segmento del ámbito laboral escogido con el fin de extraer los elementos requeridos para realizar el estudio y en el que se examinarán y analizarán los elementos que son objetivo del análisis. Para alcanzar las metas de este análisis, se utilizó el análisis de datos. Según Ramírez (1997), esta clase de colección es la que toma en cuenta a todas las unidades de estudio o comunidad como tal. Como la comunidad es corta, se aplica un método de segregación.

La muestra que se utilizará será conformada por los 70 trabajadores del área de logística de la municipalidad provincial el Collao – Ilave



5.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

5.8.1. Técnica

De acuerdo con el autor Córdova (2018), las pruebas serán en el instante con el fin de recolectar la información: "La metodología es el proceso ordenado y sistemático para adquirir información que posibilitan la medición de una o varias variables" (p.28).

Con el fin de la recopilación de información del público que llevan a cabo procedimientos en el departamento de procedimiento documentario, se empleó como herramienta el sondeo. La campaña llevó a cabo en intervalos y días diversos, eligiendo de modo aleatorio a personas que fueron a la dirección de gestión documental del municipio para hacer gestiones. En este método, se utilizaron formularios organizados con los miembros, enfocándose en detalles significativos vinculados con su trayectoria a lo largo del procedimiento de procedimientos. Con el fin de conseguir hallazgos más exactos y seguros, se encontró necesario Conseguir una cantidad significativa sobre los clientes.

Encuesta

Constituye uno de los enfoques más usados para estudiar que se basa en las expresiones o los textos con el propósito de recolectar datos.

5.8.2. Instrumento

De acuerdo con Hernández (2019), el test es "el medio por el cual se recogen información a través de interrogantes acerca de elementos".

5.9. Confiabilidad y validez del instrumento

5.9.1. Confiabilidad

Se refiere al nivel en el cual se aplique repetidamente a la dicho individuo genera logros estables. En otras palabras, la credibilidad mide lo constantes y estables que son los análisis de

la herramienta a través del transcurso y en circunstancias diversas. (Hernandez, Fernandez , & Baptista, 2010).

Tabla 2

estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N
0.994	70

Nota. interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad de un instrumento.

Rangos magnitud

0,81 a 1,00 muy alto

0,61 a 0,80 alta

0,41 a 0,60 moderada

0,21 a 0,40 baja

0,01 a 0,20 muy baja

Esta indagación revela que la herramienta tiene una credibilidad de 0.994, lo cual indica que resulta sumamente confiable.

5.9.2. Validez

La confiabilidad sobre el método se interviene en el nivel en que este evalúa de forma minuciosa y clara dicha variable cuyo análisis constituye la meta. (Hernandez, Fernandez , & Baptista, 2010). La relación indicada por Pearson se considera una herramienta segura para la medición de información porque su uso ha sido frecuentemente confirmado. La confianza y la validación de la herramienta se lograron a través del análisis de dos especialistas, los cuales confirmaron su efectividad y efectividad:

- Dr. Roberto Paye Colquehuanca

5.10. Procedimientos de tratamiento de datos

El tau b Kendall - Rho de Spearman constituirá el método estadístico utilizado, y se empleará la herramienta SPSS STATA V26 para cargar toda la información obtenida. Con esto, será posible aplicar el análisis y obtener hallazgos, así como una descripción más precisa del estado con el fin de próximas investigaciones. De esta manera, será posible observar la realidad del municipio.

5.11. Contrastación de hipótesis

5.11.1. Contrastación de hipótesis general

- **Planteamiento de hipótesis general**

H₀: No existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024

H_a: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024

- **Nivel de significancia**

$\alpha = 0.05$

- **Estadístico de prueba**

Estadístico de tau b Kendall

- **Cálculo del p- valor**

Tabla 3

cálculo de p valor de calidad de servicio y satisfacción

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau b de Kendall	0.410	0.070	5.620	0.000
N° de casos		70			

a. No se presupone la hipótesis nula

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula

Nota: base de datos del investigador SPSS v25

- Decisión**

Al llevar a cabo el acuerdo de hipótesis, el análisis de Tau b Kendall reveló una tasa p de 0.000 (0.0%), que es menor que 0.05 (5%). Esto evidencia que hay una conexión significativa. Por lo tanto, es posible descartar la hipótesis nula y concluir que existe una relación en relación con la satisfacción de los consumidores del ámbito logístico del gobierno provincial y la calidad del servicio brindado en Collao - Ilave, 2024.

5.11.2. Contrastación de hipótesis específica 1

- Planteamiento de hipótesis específica**

Ho: No existe relación entre la calidad de servicio y las expectativas de satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024

Ha: Existe relación entre la calidad de servicio y las expectativas de satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024

- Nivel de significancia**

$\alpha = 0.05$

- Estadístico de prueba**

Estadístico de tau b Kendall

- Cálculo del p- valor**

Tabla 4

cálculo de p valor de calidad de servicio y las expectativas

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau b de Kendall	0.260	0.0080	3.210	0.000
N° de casos		70			

c. No se presupone la hipótesis nula

d. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula

Nota: base de datos del investigador SPSS v25

- **Decisión**

La evaluación de Tau b Kendall, al realizar la adquisición de hipótesis, arrojó un valor p de 0.000 (0.0%), que es inferior a 0.05 (5%). Esto demuestra que existe una conexión notable. En consecuencia, este hallazgo posibilita descartar la hipótesis nula y determinar que existe una conexión entre la excelencia de la atención y las exigencias de complacencia de los clientes del sector logístico de la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024

5.11.3. Contrastación de hipótesis específica 2

- **Planteamiento de hipótesis específica**

Ho: No existe relación entre la calidad de servicio y la percepción de satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024

Ha: Existe relación entre la calidad de servicio y la percepción de satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024

- **Nivel de significancia**

$\alpha = 0.05$

- **Estadístico de prueba**

Estadístico de tau b Kendall

- **Cálculo del p- valor**

Tabla 5

cálculo de p valor de calidad de servicio y la percepción

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau b de Kendall	0.530	0.005	8.240	0.000



N° de casos 70

- e. No se presupone la hipótesis nula
- f. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula

Nota: base de datos del investigador SPSS v25

- **Decisión**

La evaluación de Tau b Kendall, al realizar la adquisición de hipótesis, arrojó una tasa p de 0.000 (0.0%), que es inferior a 0.05 (5%). Esto demuestra que existe una interacción notable. En consecuencia, este hallazgo posibilita que se pueda descartar la teoría nula y determinar que dentro de la excelencia de la atención y el grado de complacencia de los clientes del sector logístico municipal provincial El Collao - Ilave, 2024, se observa una correlación.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Prueba de normalidad

En este estudio, fue esencial que se realizara la evaluación de equilibrio en las escalas y variables implicadas en las evaluaciones de hipótesis, porque gracias a ella somos capaces de determinar qué método utilizar para el área inferencial del ámbito estadístico. La prueba que se puede aplicar es criterio, dependiendo de si algunos registros son ordinarios o no. Se considera que este parámetro es estándar si el p-valor obtenido en la prueba de hipótesis supera 0.05; de lo contrario, se les llama no normales. Las conclusiones en la evaluación sobre el equilibrio se consideran en función del volumen de la prueba; si es mayor a 50, utilizaremos el gráfico de Kolmogorov-Smirnov y, si es menor, el de Shapiro Wilk. Posteriormente, se presentan los hallazgos que fueron logrados mediante el programa estadístico SPSS.

- Primer paso: planteamos la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alterna (H_a)

H_0 : los datos tienen una distribución normal

H_a : los datos no tienen una distribución normal

- Segundo paso: establecemos el nivel de significancia

Nivel de significancia (alta) $\alpha = 0.05 = 5\%$

- Tercer paso: selección de la estadística de prueba

Siendo la muestra mayor a cincuenta, se hará uso del estadístico Kolmogorov -Smirnov

- Cuarto paso: criterio de decisión

Si $p < 0.05$, rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a

Si $p > 0.05$, no rechazamos la H_0

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorv – Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig
Calidad de servicio	0.07	70	,002
Satisfacción	0.11	70	,000

Nota: realizado tomado por la base de datos spss

Como la muestra consta de 70 participantes, se utilizó la tabla de Kolmogórov-Smirnov. En ella se aprecia que la tasa de p es menor a 0.05, lo que posibilita descartar la teoría nula y determinar que los resultados no exhiben una distribución estándar. Por lo tanto, se utilizará el método estadístico sin paramétricas (Rho de Spearman) para analizar la correlación entre las variaciones que se están estudiando.

En Este enfoque se manifiesta en las medidas de determinación correspondientes al valor del Rho de Spearman.

6.1.1. Análisis de calidad de servicio y satisfacción

Objetivo general

Determinar el nivel de relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024

Tabla 7*correlación entre calidad de servicio y satisfacción*

		Calidad de servicio	Satisfacción
Calidad de servicio	Coeficiente de Rho	1,000	,950**
	Sig (bilateral)		,000
	N	70	70
Satisfacción	Coeficiente de Rho	,950**	1,000
	Sig (bilateral)	,000	
	N	70	70

** Significancia de correlación al 0.01

Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

Conclusiones

Se empleó un grado de seguridad del 95% con el fin de la comparación de contraste, lo que implica que se utiliza un grado de significancia α (alfa) de 0.05, es decir, un error del 5%.

Así pues: Se desmentie la hipótesis nula (H_0) si el valor de p es menor que α ; en caso contrario, se acepta H_0 . Dado que el valor de p es 0.000, que resulta ser inferior al alfa (α) establecido de 0.05, se concluye que la hipótesis nula es falsa y se da por válida la hipótesis alterna. Esto evidencia una correlación importante entre ambas variables. Asimismo, existe una correlación positiva alta ($Rho=0.950$) entre las dos variables de manera proporcional.

6.1.2. Análisis de calidad de servicio y expectativas

Objetivo específico 1

Analizar la relación de la calidad de servicio y las expectativas de satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024

Tabla 8*correlación entre calidad de servicio y expectativas*

		Calidad de servicio	Expectativas
Calidad de servicio	Coeficiente de Rho	1,000	,849**
	Sig (bilateral)		,000
	N	70	70
Expectativas	Coeficiente de Rho	,849**	1,000
	Sig (bilateral)	,000	
	N	70	70

** Significancia de correlación al 0.01

Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

Conclusiones

Se empleó un grado de certeza del 95% con el fin de la comparación de contraste, lo que implica que se está usando un grado de relevancia α (alfa) de 0.05, es decir, un error del 5%.

Así pues: Se rechaza H_0 si el valor p es menor que α ; de lo contrario, se acepta H_0 . Como el valor de p es 0.000, que resulta ser menor que α (alfa) fijado en 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto demuestra que hay una conexión importante entre la calidad del servicio y las expectativas de satisfacción de los clientes. Asimismo, se aprecia una correlación positiva fuerte entre las dos variables ($Rho=0.850$).

6.1.3. Análisis de calidad de servicio y percepción

Objetivo específico 2

Determinar relación entre de la calidad de servicio y la percepción de satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024

Tabla 9*correlación entre calidad de servicio y percepción*

		Calidad de servicio	Percepción
Calidad de servicio	Coefficiente de Rho	1,000	,819**
	Sig (bilateral)		,000
	N	70	70
Percepción	Coefficiente de Rho	,819**	1,000
	Sig (bilateral)	,000	
	N	70	70

** Significancia de correlación al 0.01

Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

Conclusiones

Se empleó un grado de certeza del 95% con el fin de el estudio de contraste, lo que implica que se está usando un grado de relevancia α (alfa) de 0.05, es decir, un error del 5%.

Así pues: Se rechaza H_0 si el valor p es menor que α ; de la otra parte, se acepta H_0 . Como el valor de p es 0.000, que resulta ser inferior a α (alfa) fijado en 0.05, por ende, la hipótesis alterna se acepta y la nula se rechaza. Esto señala que hay una relación importante entre la percepción de satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio. Asimismo, se nota una fuerte correlación positiva entre las dos variables (Rho=0.819).



6.2. Discusión de resultados

Los resultados del análisis en la hipótesis acerca del vínculo respecto a la calidad sobresaliente de la atención y la complacencia del cliente en el sector logístico de la municipalidad provincial El Collao - Ilave, 2024, indican un grado de relevancia bilateral inferior a 0.05, específicamente 0.000. Por lo tanto, se halló un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.950, lo que demuestra una fuerte conexión en relación con estas factoras. Los hallazgos de esta investigación señalan que existe un vínculo favorable y directamente proporcional respecto a la complacencia de los clientes del departamento de distribución y la excelencia del atención en la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024.

El análisis acerca de la "Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo" que Rojas (2017) efectuó constó de varias fases, entre las cuales se abarca la etapa empírica, que fue apoyada por referencias teóricas. Después de analizar los datos, se obtuvo las relacionadas deducciones: Se encontró una conexión positiva significativa entre complacencia y excelencia en la atención, con cierto grado sobre r de Person de 0.849. Un 32.6% respecto a usuarios solo calificó una atención optima como "a veces", lo que puede explicar por qué la excelencia de la atención se mantiene en una posición estable. Se detectó cierta correlación alta y positiva con respecto al desempeño, ya que el indicador de r-Person es igual a 0.834 en lo concerniente a las preferencias de los clientes. La sensación de efectividad "a veces" fue mencionada por un 21% de los participantes durante la encuesta, lo cual es capaz de influir en la fidelidad del consumidor. Asimismo, se halló una correlación importante entre el reconocimiento del público y la efectividad del nivel de la atención, con un índice r-Pearson de 0.850.

Un 15.9% del público encuestado señaló que la accesibilidad a los prestaciones resulta frecuente, lo que puede repercutir en la excelencia del atención para los clientes municipales. Estos hallazgos indican una correlación importante con un valor de r-Pearson de 0,850 respecto



a la capacidad con el fin de solucionar dificultades y la accesibilidad a los recursos en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ica.

En resumen, los hallazgos indican una correlación positiva elevadas y vínculos relevantes respecto al nivel del servicio y la confianza de los clientes en lo que respecta al uso de las prestaciones.

Huancollo (2017) En 2017, realizó una investigación para establecer de qué manera la calidad del cuidado afecta una complacencia sobre los clientes de la Municipalidad Distrital de Taraco. Se empleó un esquema sin experimentación y se empleó un método de estudio. El análisis incluyó a 14,014 residentes del distrito de Taraco, en Huancané, que pertenece al departamento de Puno. Se usó en la investigación de 374 miembros de la Municipalidad Distrital de Taraco. Estos hallazgos señalan que un 94.39% respecto a clientes afirma que la excelencia sobre la atención es media. Señalan la sensibilidad de los empleados, ofrecen asistencia a tiempo, crean seguridad en los clientes, resultan confiables y tienen una infraestructura apropiada.

Además, el 95.19% de los clientes se hallaban en un nivel medio de complacencia, lo que señala que se hallan generalmente contentos con los empleados municipales. Se concluyó que hay un impacto positivo y significativo (0.654) de nivel medio entre el nivel en la complacencia respecto al usuario y la excelencia de la atención prestado, es por ello que se desechó la hipótesis nula (H_0).

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se constató un vínculo importante respecto a la complacencia de los clientes del sector logístico de la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024, y la excelencia de la atención. Este vínculo tiene un índice numérico Rho de Spearman de 0.950, lo que indica una correlación favorable como inmediatamente porcentual en ambos factores; además, su grado de seguridad es del 95% y su valor p es 0.000, inferior a la significancia establecida en 0.05.

SEGUNDA: El propósito concreto de este estudio es examinar el vínculo con respecto a la calidad de la atención y las aspiraciones de complacencia de los clientes del sector logístico del municipio provincial El Collao - Ilave, 2024. Los hallazgos de la evaluación de la hipótesis inicial específica muestran un valor de p o nivel de significancia bilateral (0.000) inferior al umbral establecido en relación con dicho estudio numérico, que es 0.05. Asimismo, se halló una correlación de Spearman (Rho) de 0.849, lo que señala una conexión importante y elevada dentro de dichas variables. Los resultados revelan una conexión de alta significación estadística, de forma directa proporcional y favorable entre la excelencia del atención y las aspiraciones de complacencia de los clientes del sector logístico - Ilave, 2024.

TERCERA: La hipótesis siguiente concreta se empleó para contrastar la conexión respecto a la sensación de complacencia de los clientes del sector logístico en el municipio El Collao - Ilave, 2024, y la excelencia del servicio. El indicador de relevancia o valor p hallado fue 0.000, que es inferior a 0.05, el umbral fijado para este estudio computacional. Asimismo, se observó una relación de Spearman (Rho) de 0.819, lo que demuestra un vínculo importante y elevado entre la dimensión percepción de satisfacción del usuario y la variable calidad



del servicio. Los hallazgos corroboran que hay una conexión clara y favorable entre la excelencia de la atención y cómo los usuarios del sector logístico perciben su complacencia de la municipalidad provincial el Collao - Ilave, 2024.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** El jefe del departamento del sector logístico, en colaboración con el departamento de gestión laboral, debe establecer un plan de formación enfocado en la asistencia al usuario para los empleados administrativos. Esto tiene como objetivo optimizar la asistencia y hacer una monitoreo en términos de mejora del servicio, lo que permitirá que la oficina del sector de gestión logística de la municipalidad provincial El Collao - Ilave genere una percepción favorable de los prestaciones que brinda y satisfaga a sus consumidores, quienes son el propósito principal de la responsabilidad institucional.
- SEGUNDA:** Se sugiere a los líderes del departamento del sector logístico de la municipalidad provincial El Collao - Ilave que satisfagan las exigencias de las atenciones óptimo con los consumidores, quienes son las personas consumidoras que necesitan satisfacer sus requerimientos mediante una atención de alta calidad. Para lograr esto, es necesario implementar un monitoreo de excelencia basado en normas mínimas.
- TERCERA:** Con el fin de proporcionar una impresión favorable a los ciudadanos que visitan la dirección del sector de gestión logística de la municipalidad provincial para efectuar algún procedimiento administrativo, se sugiere poner en práctica normativas internacionales de excelencia tales como el ISO 9001 y la plataforma de administración de calidad SERVQUAL, con el fin de mejorar la visión de los clientes el Collao - Ilave.



REFERENCIAS

- Acevedo, C. R. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. REMark – Revista Brasileira de Marketing, 10(2), 146-162. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747524001.pdf>
- Adi (2003). Medición de la calidad de los servicios. Tesis de maestría. Universidad del CEMA. Buenos Aires. Argentina. En: https://www.ucema.edu.ar/posgradodownload/tesinas2003/MADE_Weil.pdf.
- Alan, D. y Cortés, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. Machala, Ecuador: Ediciones UTMACH.
- Balart, M. Julieta. (2018). Las claves del poder personal: la gestión de las “Tres A”. , España, Ediciones Agama Consultoría y Aprendizaje.
- Blanco, J. (2009). Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias del servicio para la creación de valor. Bogotá. Obtenido de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis356.pdf>
- Bar-Ilan, J., Thelwall, M. (2014). Do Blog Citations Correlate With a Higher Number Of Future Citations? Research Blogs As A Potential Source For Alternative Metrics. J Assn Inf Sci Tec, 5(65), 1018-1027. <https://doi.org/10.1002/asi.23037>
- Boysen, G. A. (2019). An Evaluation Of Production Versus Error-recognition Techniques For Teaching Apa-style Citations and References. Teaching of Psychology, 4(46), 328-333. <https://doi.org/10.1177/0098628319872609>
- Crosby, Philip. (1988). The organization remains successful. México: McGraw-Hill. 53
- Del Pino, Jimi A. (2018) Calidad del servicio y satisfacción del cliente en los principales restaurantes del distrito de Juliaca provincia de San Román 2018, Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Droguett, J. (2012) Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la Industria Automotriz: Análisis de los principales factores que afectan la evaluación de los clientes. Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile. Santiago de Chile.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). Administration and Quality Control. Washington: Thomson Editores.



- George D'Elia, Sandra Wash. (1984). User satisfaction with library service: services a measure of public library performance. Washington: Thomson Editores.
- Gumble, M. (2020). Gender Affirming Voicework: a Queer Autoethnographic Account. *Voices*, 2(20). <https://doi.org/10.15845/voices.v20i2.2916>
- Gutiérrez, A. (2016). Estrategias de muestreo: Diseño de encuestas y estimación de parámetros (1. ed.). Ediciones de la U.
- Hansemark, D., & Albinsson, A. (2014). Marketing de Servicio (1ra edición). España: McGraw-Hill.
- Hsiao, T. K., Schneider, J. (2021). Continued Use Of Retracted Papers: Temporal Trends In Citations and (Lack Of) Awareness Of Retractions Shown In Citation Contexts In Biomedicine. *Quantitative Science Studies*, 4(2), 1144-1169.
https://doi.org/10.1162/qss_a_00155
- Heilbrun, K., Phillips, S. D., Thornewill, A. (2016). Professional Standards' Citations In Law and The Behavioral Sciences: Implications For Policy And Practice.. *Professional Psychology: Research and Practice*, 4(47), 287-294.
<https://doi.org/10.1037/pro0000080>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la Investigación.
- Hernández Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). Metodología de la investigación (Vol. 4). México DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Hilario Peralta, Pamela. (2017). Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017. Repositorio <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24574>
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. (2012). Services Marketing: Concepts, Strategies, and Cases. México: Cengage Learning.
- Huancollo Chambi, J. Luis. (2018). Calidad de Servicio y la Satisfacción De Los Usuarios De La Municipalidad Distrital De Taraco – Huancané – Puno, 2017. Repositorio <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/1740>



- Inca Allcchahuaman, M. (2015). Service Quality and User Satisfaction at the District Municipality of Pacucha, Andahuaylas. Repositorio <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/1445412/225>
- Jobst, A., Brakemeier, E., Buchheim, A., Caspar, F., Cuijpers, P., Ebmeier, K. P., ... & Padberg, F. (2016). European Psychiatric Association Guidance On 55 Psychotherapy In Chronic Depression Across Europe. *Eur. psychiatr.*, 1(33), 18- 36. <https://doi.org/10.1016/j.eurpsy.2015.12.003>
- Kerbrat C. (2004). The courtesy is universal, Referencia http://elies.rediris.co/elies35/alvarez_2.htm Linares González, C. (2014). Customer service practices in public sector entities. Bogotá. Obtenido de <http://hdl.handle.net/01542/13054>
- López, J. L. (2010). El aprendizaje organizacional y las escuelas que aprenden: Adquisición y diseminación del conocimiento de los profesores. En M. Flores y M. Torres (Ed), *La escuela como organización del conocimiento* (pp. 79-103). Distrito Federal: México: Trillas
- McGurgan, H. (2017). Business Law. Obtained from 'What is customer responsiveness?' <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-capacidad-de-respuesta-al-cliente-13094.html>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Service Quality and User Satisfaction at Santa Rosa Hospital in Puerto. Lima. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7437230>
- Mego Nuñez, M. O. (2011). Proposal for a Quality Management System to Improve Service at the Provincial Municipality of Chiclayo, Lambayeque, 2011. Lambayeque. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4821>
- Navarro, C. (2015). Evaluación la calidad de atención a través de la medición del Nivel de satisfacción del usuario externo en las Unidades de Diálisis del SUA - Nefrología de la UPCH. (Pre grado).Universidad Privada Cayetano Heredia Lima Perú.
- Oliver, R. (1997). Satisfaccion: A Behavioral Perspective on the consumer.
- Orozco Gabriel, (2018). El concepto de la seguridad en la Teoría de las Relaciones Internacionales, España: Revista CIDOB d' Afers Internacionals, núm. 72, p. 161-180.



- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality, *Journal of Retailing*.
- Paredes Morán, Jannet S. (2017). Calidad de la atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017. Repositorio <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6765>
- Parry- Cruwys, D. E., Guinness, K. E., Atkinson, R., Domozick, K., Escobar, A., MacDonald, J. (2022). Using Behavioral Instruction To Teach American Psychological Association Citation Formatting. *Behavioral Interventions*, 4(37), 1166-1180. <https://doi.org/10.1002/bin.1904>
- Pérez Porto, J. y Gardey, A. (2014). Definición de ambulatorio. <https://definicion.de/ambulatorio/>
- Peña Santillan Maura Magdalena (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Peña_SMMpdf?sequence=1
- Poll Roswitha. y Boekhorst Peter. (1996). Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias (2da Edición). España.
- Rodriguez, D. (2010). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: una aproximación teórica. *Educación*, 37, 25 – 39.
- Ramos Arismendi, E. J., & Ramos Arismendi, M. (2015). External User Satisfaction on the Quality of Health Care at Camana Hospital 2015. Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2780>
- Rojas Gutiérrez, W. Jesus. (2017). Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016. Repositorio <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1390>
- Ruiz, R. (2007). *The Scientific Method and its Stages*. Mexico. Sanchez Paredes, Y. (2018). Service Quality and User Satisfaction at Regional Office 3 in the city of Tarapoto - RENIEC, 2018. Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/26059>



- Sanchez Zapata, Jose Luis (2021). La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53739/Sánchez_ZJ L-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53739/Sánchez_ZJ_L-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sosa, P. (2006). Administracion por calidad. Mexico: Limusa.
- Sotelo Asef Jesus Guillermo (2016) “Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008”. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200774672016000200607
- Stanton, E. (2000). Fundamentos de Marketing. Mexico: Mcgraw Hill. Thompson, I. (2017). La satisfacción del cliente. Publicado julio de 2017. Recuperado de [https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/Satisfaccion del Cliente.pdf](https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/Satisfaccion_del_Cliente.pdf)
- Vilca Cutipa , G. (2017). Perception of Users Regarding the Quality of Services at the Regional Directorate of Education of Puno, 2016. Puno.
- Velandia Salazar, F., Ardón Centeno, N., & Jara Navarro, M. (2007). Satisfaction and Quality: Analysis of the Equivalence or Non-Equivalence of the Terms. Journal of Management and Health Policies.
- Vergara, C. & Quesada, M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Revista Electrónica de Investigación Educativa, Colombia.
- Zambrano Barrios, Adalberto (2007), Planificación estratégica: Presupuesto y control de la gestión pública, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). Services marketing strategy. Wiley International Encyclopedia of Marketing.



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE, 2024

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y las expectativas de satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave 2024?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la percepción de satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave 2024?</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave 2024</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Analizar la relación de la calidad de servicio y las expectativas de satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave 2024</p> <p>b. Determinar relación entre de la calidad de servicio y la percepción de satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave 2024</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave 2024</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a. Existe relación significativa entre la calidad de servicio y las expectativas de satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave 2024</p> <p>b. Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la percepción de satisfacción de los usuarios del área de logística de la municipalidad provincial el Collao - Ilave 2024</p>	<p>Variable 1 Calidad de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía <p>Variable 2 Satisfacción del usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expectativas - Percepción 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Tipo: Aplicado</p> <p>Nivel de estudio: relacional</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Población 135 trabajadores</p> <p>Muestra 70 trabajadores</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>



Anexo 2: Matriz de datos

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	4	5	1	1	2	2	3	2	2	2	1
2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	2	2	3	2
3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2
4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2
5	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3
6	2	2	3	3	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4	2	2	2
7	2	2	2	4	5	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2
8	1	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3
9	2	3	1	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
10	3	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4
11	4	1	2	5	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	1
12	5	4	1	1	2	3	3	3	3	1	1	4	3	3	3	1	3	3	5	4
13	1	5	2	3	3	5	3	5	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	5
14	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	4	5	1	1	2	2	3	2	1	2
15	1	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	2	1	3
16	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	3
17	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3	2	3
18	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3
19	2	2	2	3	3	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4	2	2
20	2	2	2	2	4	5	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2
21	2	1	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1
22	3	2	3	1	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2
23	3	3	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
24	4	4	1	2	5	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	4	4
25	5	5	4	1	1	2	3	3	3	3	1	1	4	3	3	3	1	3	5	5
26	2	3	1	2	2	5	4	5	4	3	2	2	2	1	3	2	2	5	2	3
27	4	2	2	5	2	2	1	2	2	2	3	2	4	2	5	4	1	2	4	2



28	2	1	1	4	2	1	2	3	3	3	1	1	4	3	5	2	1	2	2	1
29	5	2	3	2	1	1	1	5	4	3	2	2	2	1	2	3	3	2	5	2
30	2	2	2	3	2	1	2	2	3	4	5	5	1	1	2	2	3	2	2	2
31	1	2	3	2	4	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	1	2	1	2
32	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2
33	3	2	4	3	2	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2
34	3	3	5	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3
35	4	3	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4	4	3
36	5	4	4	4	5	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	5	4
37	2	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	5
38	4	2	5	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2
39	2	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4
40	5	2	3	5	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	5	2
41	2	5	5	1	2	3	3	3	3	1	1	1	4	3	3	3	1	3	2	5
42	3	4	2	3	5	4	5	4	3	2	2	2	2	1	3	2	2	5	3	4
43	3	4	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	4	2	5	4	1	2	3	4
44	4	4	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	4	3	5	2	1	2	4	4
45	5	3	2	1	1	1	5	4	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	5	3
46	2	3	4	1	2	2	1	2	2	3	2	2	4	2	5	4	1	2	2	3
47	4	4	4	2	1	1	2	3	3	1	1	1	4	3	5	2	1	2	4	4
48	2	5	3	2	1	1	1	5	4	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	5
49	5	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	5	2
50	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2
51	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
52	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	4	2	3	2	4	3	2
53	4	3	5	2	3	5	2	3	5	2	3	1	1	4	3	3	3	5	4	3
54	5	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	4	3	2	5	3
55	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	2	5	4	4	2	4
56	4	5	2	3	5	2	3	5	2	3	3	1	1	4	3	2	5	2	4	5



57	2	2	5	3	2	5	3	2	5	3	3	2	2	2	1	4	2	2	2	2
58	5	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	5	4
z59	2	2	3	5	2	3	5	2	3	5	2	3	2	2	2	5	2	3	2	2
60	2	2	1	2	5	2	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2
61	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	2	3	5
62	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	4	3	3	4	1	3	2
63	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3	3	2	2	2	1	4	4	2	4	1
64	5	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	5	3	2	5	2
65	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	1	1	4	3	2	4	3	2	3
66	4	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	2	2	2	1	3	5	3	4	3
67	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4
68	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	1	2	3	1	2	4	4	5	5
69	2	2	5	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	3	2	2	2	5	2	2
70	3	4	2	5	4	2	5	4	2	5	2	3	2	4	3	2	5	2	3	4

Anexo 3: Instrumento(s) de investigación

Título: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE, 2024

Instrucciones: Marque con una X la alternativa que considere de acuerdo al ítem en los siguientes casilleros.

Escala de medición

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Calidad de servicio		1	2	3	4	5
Elementos tangibles						
1	La municipalidad posee equipos que muestran modernidad.					
2	Las instalaciones físicas de la oficina de tramite documentario tienen un aspecto atractivo, limpio y agradable.					
3	La municipalidad cuenta con personal adecuado.					
4	Los elementos materiales (PDF, folletos y similares) son visualmente atractivos					
Fiabilidad						
5	Cuando la municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
6	Cuando el usuario tiene un problema, el personal de la municipalidad muestra un sincero interés en solucionarlo					
7	La municipalidad realiza bien el servicio la primera vez.					
8	La municipalidad insiste en mantener registros exentos de errores.					
Capacidad de respuesta						
9	El personal de la municipalidad comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.					
10	El personal de la municipalidad atiende rápidamente a los usuarios.					
11	El personal administrativo de la municipalidad, siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios					
12	El personal de la municipalidad, nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios.					
Seguridad						
13	El comportamiento del personal de la municipalidad transmite confianza a los usuarios.					
14	Los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la municipalidad					
15	El personal de la municipalidad es amable con los usuarios.					
16	El personal de la municipalidad tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
Empatia						
17	La municipalidad tiene horarios de atención convenientes para todos los usuarios.					
18	La municipalidad tiene personal que ofrece una atención personalizada a los usuarios					
19	La municipalidad se preocupa por el mejor interés de los usuarios.					
20	La municipalidad comprende las necesidades específicas de los usuarios.					

Nota: Elaboración propia.

Nota: Elaboración propia.



Anexo 4: Validación de instrumento

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE, 2024

I. REFERENCIAS

- 1.1. Nombre del experto :
- 1.2. Profesión :
- 1.3. Cargo actual :
- 1.4. Grado académico :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables					
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					
9. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación					
10 PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado ($C > 75\% = 0.75$)

Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha

.....

Firma

DNI°

N° Celular



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 29/09/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JUAN EDIRLY MAQUERA RAMOS
Dirección: AV. ENRIQUE GALLEGOS N° 602
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 48819764
Teléfono: 951 787783 email: juammaquera1997@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
Dirección: _____
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
Asesor: DR. ROBBINS FLORES AGUILAR

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - IZAVE, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): _____

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}? 1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.
² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la **jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.**

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)


Firma de Autor



huella digital

29/09/2025

Fecha