



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA



**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE LAMPA, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. NILSON WILFREDO APAZA CAPACOILA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

JULIACA – PERÚ

2025



**UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE LAMPA, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. NILSON WILFREDO APAZA CAPACOILA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Administración Pública (5909-UNESCO)



RESOLUCIÓN N° 529-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 15 de setiembre 2025

VISTOS:

La solicitud de fecha 07 de setiembre del año en curso, presentado por el (la) **Bach. NILSON WILFREDO APAZA CAPACOILA**, quien ha solicitado cambio de asesor de la tesis titulado: **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024**; para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, según la Resolución N° 572-2024-UI-FCA-UANCV-J; Aprobación de la PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, Resolución N° 721-2024-UI-FCA-UANCV-J; Aprobación del INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) titulado: **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024**; para lo cual fue asignado como asesor el Dr. Sc. **SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

Que, mediante Resolución N° 0219-2025-UANCV-CU-R; de fecha 01 de julio de 2025 acordó Aplicar como medida preventiva de suspensión temporal al docente Dr. Sc. **SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**, y en atención al principio de la primacía del estudiante, es necesario darle viabilidad los trámites; por lo tanto, es admisible el cambio de asesor.

Estando, con 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 EL CAMBIO DE ASESOR, a solicitud del (la) Bach. **NILSON WILFREDO APAZA CAPACOILA**, en vía de regularización; de la tesis de investigación titulado: **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024**; para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, debiendo quedar a partir de la fecha como asesor al Dr. **ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como nuevo **ASESOR DE TESIS** al Dr. **ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la Facultad de Ciencias Administrativas, la Comisión de Grados y Títulos, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Roberto Payé Colquehuana
Dr. Roberto Payé Colquehuana
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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

**RESOLUCIÓN N° 185-2025-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 01 de agosto de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 5719-2025-CU, presentado por **NILSON WILFREDO APAZA CAPACOILA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, 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 Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, 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 28º 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: **NILSON WILFREDO APAZA CAPACOILA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, 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. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- * ASESOR DE TESIS : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

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

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : lunes 04 de agosto de 2025
- * Hora : 09:00 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 CACERES VELÁSQUEZ"Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 721-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 19 de diciembre 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-18428 de fecha 13 de diciembre de 2024, del **Bach. NILSON WILFREDO APAZA CAPACOILA**, 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 Gestión Pública**.

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. NILSON WILFREDO APAZA CAPACOILA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

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 Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

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: **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. NILSON WILFREDO APAZA CAPACOILA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO.

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

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

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

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN
UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN
JULIACA - PERÚ
Dr. Sc. S. Licimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 572-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 04 de noviembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-15199** de fecha 18 de octubre de 2024, 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 Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

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. NILSON WILFREDO APAZA CAPACOILA**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

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 a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**, quien debe ser 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, 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 LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024**; presentado por el (la) **Bach. NILSON WILFREDO APAZA CAPACOILA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

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. Sc. Santotomas Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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



25% 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)

Exclusiones

- ▶ N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 10%  Publicaciones
- 23%  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.

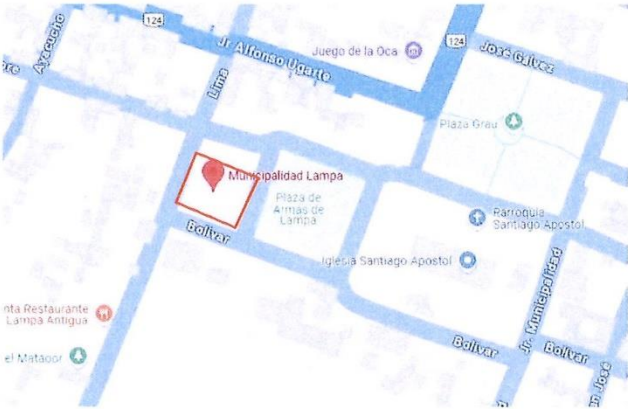
Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV

TÍTULO TESIS	
GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	NILSON WILFREDO APAZA CAPACOILA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71016306
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-8100-9716
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02413103
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8602-3219
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851



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>Obra: Municipalidad Provincial de Lampa País: Perú Departamento: Puno Provincia: Lampa Calle: Jr. Plaza de Armas Nro. 100</p> <p>Latitud: -15.364615 Longitud: -70.367979</p>  <p>https://www.google.com/maps/place/Municipalidad+Lampa/@-15.3648224,-70.3684314,18.5z/data=!4m6!3m5!1s0x9167e3c4cd74e1e9:0x944d6831e91fc62f18m2!3d-15.364664!4d-70.367973!1s%2Fg%2F11by191xv7?entry=ttu&g_ep=EgoyMDI0MTIxMS4wIKXMS0ASAFAQAw%3D%3D</p>
	Año o rango de años en que se realizó la investigación
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford(concytec-pe.github.io) - Librería	<p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p> <p>Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p> <p>Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Roberto Paye Colquehuanca

Dr. Roberto Paye Colquehuanca.
DIRECTOR
UNID INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo NILSON WILFREDO APAZA CAPACOILA identificado con DNI Nro. 71016306 en mi condición de egresado de:

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

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

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

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD

PROVINCIAL DE LAMPA, 2024

Asesorado por: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

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 26 de Agosto del 2025

FIRMA ASESOR

FIRMA TESISISTA



Huella



DEDICATORIA

A mis padres, quienes, con su apoyo incondicional, sabios consejos y profundo amor, han sido mi fuerza en los momentos más difíciles. Gracias por brindarme los recursos necesarios para alcanzar mis sueños y por ser mis pilares en cada paso del camino. Todo lo que soy como persona, mis valores, principios, carácter, empeño, perseverancia y coraje para superar obstáculos, lo he aprendido de ustedes. Esta tesis es también el reflejo de su dedicación y sacrificio.



AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios, por darme la fortaleza y sabiduría para culminar esta etapa tan importante de mi vida. A mi familia, por su apoyo incondicional, su amor y sacrificio a lo largo de este proceso. A mi asesor, Dr. Licimaco Aguilar, por su orientación y valiosos consejos, los cuales fueron fundamentales para el desarrollo de esta tesis. A mis docentes de la carrera de Administración y Gestión Pública, por compartir sus conocimientos y enriquecer mi formación. Finalmente, agradezco a las fuentes bibliográficas que sustentaron mi investigación y me permitieron dar sentido a mis estudios.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA i

AGRADECIMIENTO ii

ÍNDICE GENERAL iii

ÍNDICE DE TABLAS vii

ÍNDICE DE FIGURAS viii

RESUMEN ix

ABSTRACT x

INTRODUCCIÓN xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema 13

1.2. Delimitación de la investigación 14

 1.2.1. Delimitación espacial 15

 1.2.2. Delimitación social 15

 1.2.3. Delimitación temporal 15

1.3. Formulación del planteamiento del problema 16

 1.3.1. Problema general 16

 1.3.2. Problemas específicos 16

1.4. Justificación del estudio 16

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general 18

2.2. Objetivos específicos 18



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

- 3.1. Antecedentes de la investigación..... 19
 - 3.1.1. Internacional 19
 - 3.1.2. Nacional 21
 - 3.1.3. Local 24
- 3.2. Marco teórico..... 25
 - 3.2.1. Gestión de la calidad 26
 - 3.2.1.1. Modelos y normas de calidad en la gestión pública 28
 - 3.2.1.2. Herramientas y técnicas para la gestión de la calidad 29
 - 3.2.1.3. Impacto de la gestión de la calidad en la eficiencia..... 30
 - 3.2.1.4. La participación ciudadana en la gestión de la calidad..... 32
 - 3.2.1.5. Desafíos y barreras de la gestión de la calidad 34
 - 3.2.2. Satisfacción 35
 - 3.2.2.1. Modelos y teorías sobre la satisfacción del usuario..... 37
 - 3.2.2.2. Factores determinantes de la satisfacción..... 39
 - 3.2.2.3. Impacto de la satisfacción en la calidad de los servicios..... 41
 - 3.2.2.4. Desafíos en la gestión de la satisfacción del usuario 43
- 3.3. Marco conceptual..... 45

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

- 4.1. Hipótesis general 48
- 4.2. Hipótesis específica 48
- 4.3. Variables 48
- 4.4. Operacionalización de variables 49



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación.....50

5.2. Método(s) aplicados a la investigación.....50

5.3. Tipo de investigación.....50

5.4. Nivel de investigación50

5.5. Diseño de investigación.....51

5.6. Población y muestra.....51

 5.6.1. Población51

 5.6.2. Muestra51

5.7. Técnicas, fuentes e instrumento.....52

 5.7.1. Técnica.....52

 5.7.2. Instrumento52

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.....52

 5.8.1. Confiabilidad52

 5.8.2. Validez53

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos.....53

5.10. Contrastación de hipótesis54

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados.....60

6.2. Prueba de normalidad60

6.3. Escala de valoración de la prueba de correlación.....61

6.4. Interpretación de las figuras de dispersión62

6.5. Pruebas correlacionales63



6.6. Discusión de resultados	68
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	87
Matriz de consistencia	
Matriz de datos	
Instrumento	
Validez del instrumento	



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	49
Tabla 2 Prueba de confiabilidad de las variables	52
Tabla 3 Prueba estadística de la hipótesis general.....	54
Tabla 4 Prueba estadística de la hipótesis específica 1	55
Tabla 5 Prueba estadística de la hipótesis específica 2	56
Tabla 6 Prueba estadística de la hipótesis específica 3	57
Tabla 7 Prueba estadística de la hipótesis específica 4	58
Tabla 8 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	60
Tabla 9 Escala de valoración de las correlaciones	61
Tabla 10 Prueba Rho de Spearman del objetivo general.....	63
Tabla 11 Prueba Rho de Spearman del objetivo específico 1.....	64
Tabla 12 Prueba Rho de Spearman del objetivo específico 2	65
Tabla 13 Prueba Rho de Spearman del objetivo específico 3	66
Tabla 14 Prueba Rho de Spearman del objetivo específico 4	67



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Escala del diagrama de dispersión.....	62
Figura 2 Diagrama de dispersión del objetivo general	63
Figura 3 Diagrama de dispersión del objetivo específico 1	64
Figura 4 Diagrama de dispersión del objetivo específico 2	65
Figura 5 Diagrama de dispersión del objetivo específico 3	66
Figura 6 Diagrama de dispersión del objetivo específico 4	67



RESUMEN

El objetivo general del estudio fue; determinar el grado de relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024. El método que se aplicó fue de enfoque cuantitativo, método deductivo, nivel correlacional, de tipo aplicada y un diseño no experimental de corte transversal. La población del estudio fue 40,856 habitantes de la provincia de los cuales la muestra fue de 135 usuarios. La confiabilidad del instrumento fue 0,868 y 0,861 valor alfa de Cronbach, la validez fue a criterio de dos expertos. El resultado del estudio mostró con la prueba correlacional Rho de Spearman un valor de 0.939, lo que indica una relación positiva muy alta entre ambas variables. En la prueba de hipótesis, se utilizó el coeficiente Tau-b de Kendall, obteniendo un valor p de 0.000. Este valor es menor que alfa 0.05. Este hallazgo sugiere que a medida que mejora la gestión de la calidad, también aumenta la satisfacción de los usuarios, lo que resalta la estrecha relación y la importancia de mejorar la calidad en los procesos para lograr una mayor satisfacción.

Palabras clave: Atención al usuario, calidad del servicio, confiabilidad, empatía, mejora continua, transparencia.



ABSTRACT

The general objective of the study was to determine the degree of relationship between quality management and user satisfaction in the Provincial Municipality of Lampa, 2024. The method applied was a quantitative approach, deductive method, correlational level, applied type and a non-experimental cross-sectional design. The study population was 40,856 inhabitants of the province of which the sample consisted of 135 users. The reliability of the instrument was 0.868 and 0.861 Cronbach's alpha value, the validity was at the discretion of two experts. The result of the study showed with the Spearman's Rho correlational test a value of 0.939, which indicates a very high positive relationship between both variables. In the hypothesis test, Kendall's Tau-b coefficient was used, obtaining a p-value of 0.000. This value is less than alpha 0.05. This finding suggests that as quality management improves, user satisfaction also increases, highlighting the close relationship and the importance of improving quality in processes to achieve greater satisfaction.

Keywords: Customer service, service quality, reliability, empathy, continuous improvement, transparency.



INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad ha adquirido un papel preponderante en el contexto global como un factor clave para mejorar la eficiencia organizacional y satisfacer las expectativas de los usuarios. A nivel internacional, diversas instituciones públicas y privadas han implementado modelos de gestión de la calidad basados en estándares como la ISO 9001, con la finalidad de optimizar sus procesos, garantizar el cumplimiento de normativas y ampliar la satisfacción del usuario. Estas iniciativas buscan mejorar la prestación de servicios y fortificar la confianza de los ciudadanos en las entidades estatales. Países de Europa, América y Asia han desarrollado marcos normativos que promueven la evaluación continua de la eficacia, la retroalimentación de los usuarios y el cambio en la gestión de los recursos, elementos que son esenciales en la actualización de las gestiones en el sector público.

En el Perú, la implementación de la gestión de la calidad ha cobrado relevancia actualmente, principalmente en el sector público, donde el gobierno ha incentivado la adopción de modelos de calidad como parte de sus políticas para mejorar la administración pública. El uso de metodologías como la gestión por procesos y el enfoque hacia la satisfacción del ciudadano han sido promovidos a través de iniciativas como el Programa de Modernización de la Gestión Pública. Sin embargo, pese a estos avances, persisten desafíos relacionados con la adecuada implementación de sistemas de calidad, especialmente en los niveles de gobierno locales, donde la capacidad técnica y los recursos son limitados. La evaluación que la población realiza acerca de la calidad de los servicios aun refleja una brecha significativa entre las expectativas de los usuarios y la realidad de la gestión municipal.

A nivel local, en la Provincia de Lampa, el panorama en cuanto a la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario presenta un reto considerable. Si bien las



municipalidades tienen una función importante en la prestación de servicios esenciales, como el mantenimiento de vías, la gestión del orden urbano y el manejo de residuos sólidos, la percepción ciudadana respecto a la eficiencia y calidad de estos servicios sigue siendo crítica. En este contexto, la Municipalidad Provincial de Lampa no es ajena a estos desafíos, y la presente investigación busca analizar de manera detallada la relación entre la gestión de la calidad en esta institución y la satisfacción de los usuarios. Se espera que los resultados de este estudio aporten datos valiosos que permitan conocer áreas de mejora y contribuir al desarrollo de técnicas que fortalezcan la calidad de los servicios municipales.

Este proyecto se desarrolla conforme a las normas establecidas en la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI, la cual define los lineamientos necesarios para garantizar la calidad en los trabajos de investigación destinados a la obtención de títulos profesionales.

CAPÍTULO I proporciona una descripción detallada del problema de investigación, abarcando tanto su formulación general como específica, junto con la justificación y sus limitaciones.

CAPÍTULO II expone los objetivos generales y específicos de la investigación, ofreciendo una visión clara de las metas que se pretenden alcanzar con el estudio.

CAPÍTULO III se centra en los fundamentos teóricos que respaldan la investigación, proporcionando un sólido marco teórico y un marco conceptual que guían el estudio.

CAPÍTULO IV examina las hipótesis formuladas por el investigador y presenta la tabla de operacionalización de las variables, describiendo la forma en que serán analizadas.

CAPÍTULO V detalla el método de investigación empleado, especificando la muestra estudiada, así como los instrumentos y técnicas utilizados para el recojo de datos.

CAPÍTULO VI presenta los resultados logrados, las conclusiones derivadas de los datos y las recomendaciones basadas en los hallazgos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, la gestión de la calidad en el sector estatal ha sido objeto de diversos estudios que destacan la importancia de implementar modelos de calidad para mejorar la atención y satisfacción de los usuarios. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos ha señalado que, en muchos países, la falta de eficiencia en los servicios públicos genera una brecha significativa entre las expectativas ciudadanas y la realidad de la gestión estatal (OCDE, 2017). En este contexto, modelos como la ISO 9001 se han implementado en administraciones públicas de países europeos y asiáticos, logrando mejorar la calidad en la prestación de servicios esenciales. Por lo tanto, en varios países de América Latina, la falta de recursos, la escasa formación de los servidores públicos y la burocracia excesiva continúan afectando la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio público (Santibáñez, 2019). Estos factores limitan la capacidad de las instituciones para brindar un servicio eficiente y satisfactorio, impactando negativamente en la confianza ciudadana hacia las instituciones públicas.

En el Perú, la situación no es diferente. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en 2020, el 64% de los peruanos reportó haber experimentado demoras o mala atención en instituciones públicas, principalmente en municipalidades y centros de atención de salud (INEI, 2020). Esto refleja una problemática sistémica en la



administración pública, caracterizada por la ineficiencia de los procedimientos y la insuficiencia en la formación del personal. Sin embargo, a pesar de las iniciativas tendientes a la implementación de políticas de modernización en la gestión pública, como lo es la Ley de Modernización del Estado, la realidad sigue mostrando deficiencias significativas en la atención al usuario. Estudios previos han demostrado que estas deficiencias impactan no solo en la calidad de los servicios, sino también en la apreciación de la población sobre la legitimidad y confiabilidad de las instituciones públicas (Mejía y Salazar, 2021).

A nivel local, en la Provincia de Lampa, la problemática de la mala atención en la Municipalidad Provincial es evidente. Los usuarios frecuentemente reportan largas colas, falta de información clara, y una actitud poco profesional de los empleados, lo que genera frustración y desconfianza en la población. Según encuestas locales realizadas en 2022, el 70% de los ciudadanos calificó como "deficiente" la atención recibida en la municipalidad, esto resalta la imperiosa necesidad de optimizar la calidad en la administración de los servicios públicos. La falta de personal capacitado y la deficiente gestión de los recursos agravan esta situación, limitando la capacidad de respuesta ante las necesidades ciudadanas. Estos problemas afectan la satisfacción del usuario y subrayan la urgencia de implementar mejoras sustanciales en la calidad de los servicios ofrecidos por el municipio.

1.2. Delimitación de la investigación

La presente investigación se circunscribió al análisis de la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa durante el año 2024. El estudio se acotó a la sede central y a las áreas de atención directa al ciudadano (p. ej., mesa de partes, atención al usuario, trámites y ventanillas de servicios), considerando como unidades de análisis a los usuarios que realizaron trámites o solicitaron servicios municipales. Metodológicamente, la indagación se desarrolló bajo un diseño no experimental, de corte transversal, y la recolección de datos se efectuó mediante



cuestionario aplicado en noviembre de 2024. Se excluyeron dependencias periféricas, empresas municipales y oficinas desconcentradas que no atienden al público en la sede central, así como fuentes secundarias que no correspondan al periodo de estudio.

1.2.1. Delimitación espacial

El ámbito geográfico del estudio comprendió la sede central de la Municipalidad Provincial de Lampa, ubicada en la ciudad de Lampa, provincia de Lampa, región Puno, Perú. La observación y el levantamiento de información se focalizaron en ambientes de interacción directa con usuarios (mesa de partes, orientación/atención al ciudadano, licencias y otras ventanillas de trámites vinculadas al front office). No se incluyeron alcaldías de centros poblados, oficinas periféricas, ni servicios tercerizados que no operan en la sede central, a fin de preservar la homogeneidad del contexto de atención y la comparabilidad de los datos.

1.2.2. Delimitación social

La población objetivo estuvo conformada por usuarios mayores de 18 años que acudieron personalmente a la sede central para realizar trámites o solicitar servicios municipales durante el periodo de estudio. Se consideraron, como criterios de inclusión, haber recibido atención en las áreas definidas, residir en la provincia (de preferencia) y aceptar participar mediante consentimiento informado. Se excluyeron servidores y funcionarios municipales, personal practicante, proveedores, visitantes no usuarios y menores de edad. En coherencia con el diseño transversal, la muestra efectiva analizada estuvo compuesta por 135 usuarios encuestados.

1.2.3. Delimitación temporal

El estudio abarcó el periodo enero - diciembre de 2024 para el análisis contextual e institucional. La fase de campo se realizó en noviembre de 2024, mes en el que se aplicó el cuestionario a los usuarios en la sede central. Las referencias normativas y procedimentales



corresponden a las vigentes en 2024. Cualquier información anterior o posterior al periodo señalado se utilizó solo con fines referenciales y no formó parte del análisis empírico principal.

1.3. Formulación del planteamiento del problema

1.3.1. Problema general

¿Existe relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?

1.3.2. Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es la relación entre la eficiencia en los procesos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?

PE2. ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento normativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?

PE3. ¿Cuál es la relación entre la transparencia y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?

PE4. ¿Cuál es la relación entre la mejora continua y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?

1.4. Justificación del estudio

Este estudio tiene una aportación teórica relevante al analizar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en el contexto de una entidad pública. Este estudio busca profundizar en la comprensión de cómo los principios de calidad aplicados a los servicios públicos influyen en la percepción y bienestar de los usuarios. Además, permitirá ampliar el marco teórico sobre la gestión de la calidad en instituciones gubernamentales, un ámbito que ha sido menos explorado.

Desde un enfoque práctico, el estudio resulta fundamental para identificar las áreas críticas que afectan la eficiencia en la atención al usuario en el Municipio de la provincia



de Lampa. Los resultados pueden ser usados para diseñar y proponer estrategias que mejoren los procesos internos, optimicen la formación del personal y la calidad del servicio. Esto, también, contribuirá a la satisfacción de los ciudadanos, fortaleciendo la confianza en las instituciones locales y mejorando la calidad de vida.

Metodológicamente, la investigación se justifica por la aplicación de técnicas cuantitativas y cualitativas que permitan obtener una visión integral del problema. A través de encuestas, entrevistas y análisis de datos, se logrará una evaluación objetiva y rigurosa del estado actual de la gestión de la calidad. Estos métodos proporcionarán un enfoque sistemático para la identificación de debilidades y oportunidades de mejora, ofreciendo un camino claro para la toma de decisiones.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

2.2. Objetivos específicos

OE1. Establecer el grado de relación entre la eficiencia en los procesos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

OE2. Establecer el grado de relación entre el cumplimiento normativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

OE3. Establecer el grado de relación entre la transparencia y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

OE4. Establecer el grado de relación entre la mejora continua y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. *Internacional*

Masaquiza et al. (2023) en el artículo, se planteó su propósito principal diagnosticar la mejora constante y la calidad del servicio. Se utilizó el modelo SERVQUAL, con un enfoque cuantitativo que permitió el recojo de datos mediante encuestas aplicadas a una muestra de 342 usuarios, seleccionados de una población de 3106 personas. Los resultados revelaron deficiencias significativas en la difusión de los procesos internos y la falta de modernidad en los equipos, con un 63% de los encuestados percibiendo insatisfacción en elementos clave del servicio. Se concluyó que los factores de confiabilidad y tangibilidad requerían mejoras para elevar la satisfacción del usuario, destacando la importancia de la receptividad y disposición del personal para realizar cambios en el servicio ofrecido.

Coca et al. (2023) el artículo su objetivo analizar el impacto de las prácticas de gestión de calidad total (GC) en los empleados. Indicadores como la tasa de colaboración en el mercado laboral, el nivel de satisfacción laboral, el grado de satisfacción profesional y el compromiso con la organización. Se empleó una metodología cuantitativa, caracterizada por un diseño correlacional, utilizando encuestas a una muestra de 104 colaboradores. Los resultados revelaron que el empoderamiento y la labor grupal



obtuvieron un impacto significativo en la satisfacción laboral, con una calificación de 0,4370 para el compromiso organizacional. En cuanto a la conclusión, se destacó que la implementación efectiva de las prácticas de gestión de calidad puede contribuir significativamente a la mejora de las actitudes laborales, recomendándose que los gerentes enfoquen sus esfuerzos en fomentar el empoderamiento y la mejora continua.

Alba y Rodríguez (2023) el artículo su objetivo examinar la relación entre la calidad del servicio educativo, la satisfacción de los estudiantes y su lealtad hacia la institución. Con un enfoque cuantitativo, el estudio utilizando encuestas a 298 estudiantes. Los resultados mostraron, tiene índices de 0.682 en el centro de adultos y 0.694 en el centro infantil. En cuanto concluyendo, se evidencia que mejorar la calidad de los cursos y los servicios administrativos incrementaría tanto la satisfacción como la fidelidad de los estudiantes, generando un mayor empeño hacia la institución educativa.

Guaita et al. (2023) el artículo tuvo como objetivo buscar la relevancia de la gestión de calidad en el sistema de salud ecuatoriano, identificando las áreas de mejora en la atención a los pacientes. El estudio, de tipo revisión sistemática, siguió los criterios PRISMA y analizó 8 artículos relevantes publicados entre 2012 y 2022, obtenidos de ProQuest y LILACS. Los resultados revelaron que la mayor insatisfacción de los usuarios se centraba en la empatía, capacidad de respuesta y confiabilidad del servicio, mientras que las áreas de tangibilidad y seguridad recibieron una evaluación más positiva. La conclusión indicó la necesidad de implementar programas específicos que fortalezcan las áreas que generan mayor insatisfacción, para asegurar una adecuada atención a los pacientes.

Ramírez (2023) el artículo tuvo como objetivo analizar la ejecución de la norma ISO 21001 en las instituciones superiores para mejorar la calidad del servicio. La metodología utilizada fue cualitativa, basada en una revisión sistemática de estudios previos sobre sistemas de gestión educativa en universidades, incluyendo bases de datos como



Scopus y SciELO. Los resultados indicaron que la gestión por procesos basada en la ISO 21001 impacta positivamente en la mejora educativa, mejorando la satisfacción de los interesados. Se concluye que la implementación de esta norma permite a las instituciones educativas cumplir con los requisitos legales y mejorar la prestación de servicios, promoviendo un enfoque más eficiente y responsable en la educación.

3.1.2. Nacional

Figuroa et al. (2024) el artículo su objetivo estudiar el vínculo entre la utilización de las (TIC) y la gestión de la calidad en las empresas turísticas de Huaraz. La muestra de 75 responsables de empresas seleccionadas aleatoriamente de una población de 94. Los resultados evidenciaron una asociación moderadamente fuerte con el de TIC y la gestión de calidad, con un valor de d de Somers de 0,5113. En cuanto a la conclusión, se destacó que, si bien la infraestructura tecnológica es adecuada, se requieren mejoras en las competencias tecnológicas para optimizar la calidad del servicio turístico.

Bazán et al. (2023) el artículo su objetivo determinar la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios de afuera de dicha clínica. Con un enfoque cuantitativo, el estudio fue observacional, descriptivo y transversal, utilizando la escala SERVQHOS para evaluar la calidad objetiva y subjetiva de 96 usuarios externos. Los resultados dieron que el 62.5 % de los usuarios calificó la calidad del servicio como regular, en tanto que el 62.5 % se manifestó satisfecho con la atención recibida. Se concluye que la clínica cumple con los estándares normativos de infraestructura y bioseguridad, y que una mejora en la atención percibida podría incrementar la satisfacción general de los pacientes.

Córdova y Robles (2022) el artículo su objetivo principal examinar la correlación entre la administración de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Se implementó una metodología cuantitativa, caracterizada por un diseño correlacional, mediante la



aplicación de encuestas a una muestra compuesta por 256 clientes de una población determinada aproximada de 3200. Los resultados mostraron que un 49.4% de los usuarios mostraron buena la gestión de calidad, mientras que un El 46,7% la evaluó como moderada. Mientras la satisfacción del cliente, el 49,4% se ubicó en un nivel moderado y un 44,7% en un nivel alto. La conclusión destacó que una mejora en la gestión de la calidad del servicio incrementaría significativamente la satisfacción.

Amasifén et al. (2022) el artículo su objetivo mejorar la satisfacción de los clientes a través de la ejecución de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa automotriz. La investigación empleó un diseño preexperimental, con un enfoque cuantitativo, aplicando encuestas tipo Likert a 30 clientes de la empresa. Los resultados mostraron una mejora significativa en la satisfacción de los clientes, alcanzando un aumento del 78% tras la implementación del SGC, confirmando mediante pruebas T que las mejoras en la calidad del servicio y satisfacción fueron estadísticamente significativas. Se conclusiones que la estandarización y rediseño de los procesos influyeron positivamente en la percepción de calidad y satisfacción de los clientes, consolidando al SGC como un pilar clave para la mejora continua.

Pereda (2021) el artículo tuvo como objetivo analizar cómo la consumación de la norma ISO 9001 influye en la mejora dentro de la administración pública. Mediante una metodología de revisión bibliográfica, el estudio evaluó la integración de la gestión por procesos con los principios de la calidad total, analizando ejemplos de entidades públicas peruanas. Los resultados indicaron que la implementación de la ISO 9001 en procesos clave contribuyó a mejorar la eficiencia y la satisfacción ciudadana en un 70%. Se concluye que el empeño de la alta dirección y el empleo de un enfoque dado en procesos son esenciales para avalar la sostenibilidad y eficacia de los servicios públicos.



Calero et al. (2022) el artículo tuvo como objetivo evaluar la repercusión de la adopción de la norma ISO 9001:2015 en la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la organización. A través de un enfoque de investigación cuantitativo, descriptivo y correlacional, se aplicó un cuestionario a 148 empleados y 1113 usuarios de la empresa, a compartir tanto el personal operativo como administrativo. Los resultados evidenciaron una relación positiva, así como una mejora global en la calidad del servicio ($\rho=0.78$). La conclusión sugiere que la ejecución del sistema de gestión de calidad ha tenido un impacto favorable en el desempeño organizacional, resaltando la necesidad de conservar un enfoque en la mejora continua para asegurar la sostenibilidad de los resultados.

Ramos (2021) el artículo su objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los comedores de dicho distrito en el año 2019. Se aplicó una muestra de 384 clientes seleccionados de una población infinita. Los resultados revelaron que el 68.3% de los encuestados está conforme con la calidad del servicio, mientras que el 69% se mostró totalmente satisfecho con el servicio recibido. Se concluye que la mejora en aspectos tangibles, como las instalaciones y equipos modernos, junto con la capacidad de respuesta y seguridad en el servicio, contribuye significativamente a elevar la satisfacción del cliente.

Sedano y Santos (2021) el artículo su objetivo determinar la relación entre la calidad de la gestión pedagógica y la satisfacción laboral del personal docente. El estudio siguió una metodología cuantitativa, con una muestra censal de 7 directivos y 48 docentes. Los resultados evidenciaron una clasificación moderada. Se concluye que la mejora en la gestión pedagógica influye positivamente en el compromiso y satisfacción de los docentes, sugiriendo que una adecuada planificación y recursos didácticos mejoran el entorno laboral educativo.



3.1.3. Local

Apaza (2022) en su estudio su objetivo principal establecer la interrelación entre la administración de los recursos y la calidad en la atención al cliente. La muestra fue un total de 30 servidores públicos y 30 usuarios. Los hallazgos indicaron una correlación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de atención, lo que valida la aparición de una relación directa. Se concluyó que la implementación de mejoras podría optimizar la calidad de atención a los usuarios, resaltando la importancia de una adecuada planificación, organización, dirección y control.

Chaiña (2024) el estudio tuvo como objetivo principal analizar el impacto del liderazgo en la administración ejecutiva de dichas instituciones. La muestra fue de 87 directores de escuelas primarias. Los resultados indicaron una evaluación relevante entre las variables, con un valor de pseudo-R cuadrado de Nagelkerke de 93.3%, lo que indica una fuerte relación. La conclusión sugiere que un liderazgo transformacional efectivo tiene un impacto positivo en la gestión escolar, aumentando la colaboración, la innovación y la satisfacción entre los docentes, contribuyendo al desarrollo de un entorno educativo más inclusivo y eficiente.

Choquehuanca (2022) en el estudio el objetivo fue conocer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el mencionado municipio. La muestra fue compuesta por 174 funcionarios. Los hallazgos dieron que el 55.8% de los funcionarios evaluaron la gestión administrativa como regular, en tanto que el 45.8% atribuyeron una calificación de inadecuada a la calidad del servicio. El análisis inferencial reveló una correlación positiva débil, lo que sugiere una relación significativa. Se establece que una optimización en la gestión administrativa tendría un efecto positivo en la calidad del servicio proporcionado.



Mamani (2024) el estudio su objetivo principal determinar cómo el liderazgo compartido influye en la gestión de la calidad pedagógica. La muestra fue de 100 colaboradores. Los resultados dieron que el 87% de los encuestados percibieron una buena gestión de la calidad educativa en reciprocidad con un liderazgo compartido alto, mientras que solo el 6,1% demostró la gestión como regular. En conclusión, se consideran que el liderazgo compartido, basado en la colaboración y el trabajo colegiado, influye significativamente en la mejora de la calidad educativa dentro de la entidad, promoviendo una mayor responsabilidad y cohesión entre los actores educativos.

Ortega (2021) el estudio tuvo como objetivo fundamental consiste en establecer la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en el municipio mencionado. Se implementó un enfoque metodológico cuantitativo. La muestra estuvo integrada por 75 participantes. Los resultados evidencian una evaluación positiva significativa. En resumen, la optimización continua y la adopción de sistemas de gestión de calidad eficaces pueden optimizar significativamente el desempeño laboral dentro de la institución.

3.2. Marco teórico

La gestión de la calidad se ha consolidado como un enfoque estratégico fundamental para mejorar los procesos organizacionales y garantizar la satisfacción del usuario. Según Crosby (1984), la calidad se observa como el cumplimiento de los requisitos establecidos, lo que implica que las organizaciones deben enfocarse en diseñar y controlar sus procesos para minimizar las fallas y maximizar la eficiencia. En el ámbito de la satisfacción del usuario, Kotler y Keller (2012) destacan que este es el resultado de la percepción del cliente sobre la relación entre sus expectativas y el desempeño real del servicio recibido. La satisfacción, por tanto, se convierte en un indicador básica para medir el éxito de la gestión de la calidad, pues refleja la capacidad de la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Ambos conceptos están interrelacionados y su adecuada



implementación contribuye significativamente al desarrollo organizacional y a la mejora continua en los servicios ofrecidos.

3.2.1. Gestión de la calidad

Es un enfoque organizacional dado en la satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos internos, utilizando estándares como la norma ISO 9001. Según Goetsch y Davis (2020), este concepto implica un esfuerzo sistemático para alinear los procesos operativos con los objetivos estratégicos de la organización, garantizando la consistencia en dar productos y servicios. Este modelo se fundamenta en el análisis de datos y en el uso de técnicas estadísticas para la toma de medidas efectivas, destacando el papel crucial de los líderes en la integración de la calidad en todos los niveles organizacionales.

La gestión de calidad tiene sus raíces en las teorías de Deming y Juran, quienes sentaron las bases de la mejora constante y la planificación estratégica de la calidad. Sin embargo, autores contemporáneos como Oakland (2019) han ampliado estas ideas incorporando enfoques más integrales que abordan tanto la calidad técnica como la experiencia del cliente. Oakland enfatiza que la gestión de calidad moderna no solo se limita al control de defectos, sino que incluye la innovación y la agilidad organizacional para responder a las dinámicas del mercado global.

El concepto de Gestión de Calidad Total (TQM, por sus siglas en inglés) se centra en involucrar a todos los miembros de una organización en la mejora de los procesos y la consecución de los objetivos de calidad. Tal como afirman Foster y Whittle (2021), TQM busca integrar la calidad en la cultura organizacional mediante prácticas colaborativas, formación continua y un enfoque holístico en el que los valores organizativos sean coherentes con las expectativas de los stakeholders. La adopción de TQM ha demostrado ser eficaz para mejorar la producción y bajar los gastos operativos.



Los estándares internacionales, como las normas ISO, han proporcionado marcos universales para implementar sistemas de gestión de calidad. Según Hoyle (2018), estas normas son esenciales para garantizar la interoperabilidad y la consistencia en la gestión de calidad a nivel global. La norma ISO 9001, por ejemplo, define los principios de liderazgo, enfoque basado en procesos y mejora continua como pilares fundamentales para alcanzar la excelencia operativa.

Entre los instrumentos más usados para la gestión de calidad se ven los diagramas de Ishikawa, los gráficos de control y los métodos Six Sigma. Como explica Antony y Bañuelas (2019), Six Sigma combina técnicas estadísticas y de gestión de proyectos para reducir la variabilidad de los procesos y optimizar los resultados. Estas herramientas permiten a las organizaciones identificar problemas, priorizar soluciones y medir el impacto de las intervenciones de calidad en términos cuantitativos.

La transformación digital ha redefinido los paradigmas de gestión de calidad. Según Müller y Klein (2022), a la adopción de tecnologías como la IA y el análisis de big data facilitan la predicción de fallos y la personalización de servicios, aumentando la satisfacción del cliente. Estas tecnologías permiten una gestión de calidad más proactiva y adaptativa, alineada con las demandas de la era digital.

En el medio de la gestión pública, la calidad se traduce en la capacidad de las instituciones para prestar servicios eficaces y transparentes. Autores como Osborne y Brown (2021) destacan que la implementación de sistemas de calidad en el sector público afronta retos específicos, como la resistencia al cambio y las limitaciones presupuestarias. Sin embargo, cuando se adopta un enfoque centrado en el ciudadano, las organizaciones públicas pueden mejorar la confianza y la legitimidad institucional mediante la entrega de servicios más consistentes y equitativos.



3.2.1.1. Modelos y normas de calidad en la gestión pública

En la gestión pública, los modelos y normas de calidad son herramientas clave para garantizar la eficiencia y la eficacia en los servicios dados a la población. La ISO 9001 es una de las normas más relevantes y ampliamente adoptadas en la administración pública. Esta norma proporciona un marco para la ejecución de sistemas de gestión de calidad, basado se convirtió en un indicador básico en principios como la orientación al cliente, el liderazgo, la mejora constante y la toma de decisiones dados en hechos. Según Gomes o que da la percepción y Teixeira (2019), la ISO 9001 en el contexto público se ha utilizado para alinear los procesos internos de las instituciones gubernamentales con los requerimientos de los usuarios, mejorando la transparencia, la rendición de cuentas y la eficiencia operativa. La implementación de ISO 9001 permite a las entidades públicas optimizar sus recursos, minimizar precios y mejorar la satisfacción de los ciudadanos, al crear un sistema de calidad que se adapta a las necesidades cambiantes del sector público.

El Modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) es otro referente en la gestión de la calidad pública, particularmente en Europa. Este modelo se basa en una evaluación integral que incluye nueve criterios fundamentales: liderazgo, estrategia, personas, procesos, resultados, clientes, sociedad, recursos y aprendizaje. Según Boulanger y Bruneau (2020) , el Modelo EFQM pone un fuerte énfasis en la mejora continua y la sostenibilidad, no solo en términos de resultados tangibles, sino también en el impacto social de las organizaciones públicas. A través de una autoevaluación sistemática, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora y establecer estrategias para alcanzar la excelencia organizacional. Este modelo es especialmente valioso en un entorno público que debe enfrentar desafíos como la disponibilidad limitada de recursos y las expectativas crecientes de los ciudadanos.



Por otro lado, existen otros modelos de calidad aplicados a la gestión pública, como el Modelo de Excelencia en la Gestión Pública (MEGP) desarrollado por la Administración Nacional de la Seguridad Social de Argentina. Este modelo se centra en un enfoque integral de la gestión pública que combina estándares de calidad con indicadores de desempeño específicos del sector público. Según González y López (2018), el MEGP busca garantizar que los servicios públicos se brinden de modo eficiente y con un mayor nivel de satisfacción, por una estructura organizativa que promueva la colaboración de los empleados y la población en la toma de medidas. Además, el MEGP fomenta la innovación y el manejo de tecnologías de la información para mejorar la calidad y la accesibilidad de los servicios gubernamentales.

A nivel global, también existen iniciativas como el Modelo de Calidad Total en el Sector Público (TQM-Public Sector), que propone un enfoque orientado a resultados a través de la integración de todas las funciones de la administración pública. Según Sánchez y Martínez (2021), el TQM-Sector Público es útil para promover la colaboración entre diferentes agencias gubernamentales, estableciendo una cultura organizacional basada en la calidad. Este modelo se caracteriza por la participación activa de todos los empleados y el uso de herramientas como los indicadores de rendimiento, la gestión por procesos y la capacitación continua. La implementación de este modelo permite que las organizaciones del sector público sean más ágiles y proactivas, garantizando una mayor satisfacción de la población y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la administración pública.

3.2.1.2. Herramientas y técnicas para la gestión de la calidad

En la gestión de la calidad en el sector estatal, el control de calidad es una de las herramientas más fundamentales para asegurar que los servicios proporcionados cumplen con los estándares preestablecidos. El control de calidad implica un conjunto de procedimientos sistemáticos que permiten identificar, medir y corregir cualquier variación



respecto a los criterios de calidad definidos previamente. Según Mendoza y Pérez (2020), esta herramienta es esencial para la administración pública, ya que permite a las instituciones mantener la consistencia y la precisión en la prestación de servicios. El control de calidad también fomenta la responsabilidad dentro de las organizaciones públicas, promoviendo la mejora continua y ayudando a garantizar que los procesos y resultados se alineen con las expectativas de los ciudadanos. Entre las técnicas más usadas dentro del control de calidad se ven las cartas de control y los diagramas de flujo, que permiten visualizar y monitorizar el rendimiento de los procesos de manera eficaz.

Las auditorías de calidad son otra herramienta crucial dentro de la gestión de la calidad en la administración pública. Este proceso permite evaluar de manera sistemática y objetiva si los servicios prestados por las entidades públicas cumplen con los estándares establecidos, además de identificar áreas de mejora. Según Vargas y González (2019), las auditorías no solo ayudan a detectar deficiencias en los procesos, sino que también proporcionan un marco para asegurar la transparencia y la rendición de cuentas. Las auditorías de calidad son un origen valioso de información para la toma de decisiones, ya que proporcionan una visión clara sobre los puntos débiles y los aspectos que requieren ajustes. En el sector público, las auditorías son básicos para avalar que los medios se utilicen de forma eficiente y que se mantenga la confianza de la población en las entidades gubernamentales.

3.2.1.3. Impacto de la gestión de la calidad en la eficiencia

En el ámbito público tiene un impacto directo en la eficiencia operativa de las instituciones gubernamentales. Según Salazar y Ramírez (2020), la adopción de modelos como el ISO 9001 o el Modelo EFQM permite que las organizaciones públicas alineen sus procesos internos con estándares internacionales de calidad. Esto no solo mejora la transparencia y la coherencia en la prestación de los servicios, sino que también optimiza



el uso de los recursos disponibles. Los sistemas de gestión de calidad ayudan a identificar redundancias y desperdicios en los procesos administrativos, promoviendo una organización más ágil que puede contestar de forma más eficiente a lo que requiere la ciudadanía. Al reducir los tiempos de respuesta y simplificar los procedimientos, las entidades públicas logran mejorar su capacidad operativa, lo que se traduce en una mayor eficiencia en dar servicios.

Además, la ejecución de sistemas de gestión de calidad mejora la eficacia de los servicios estatales, al asegurar que estos cumplan con los estándares de calidad y satisfacción establecidos. Según Pérez y López (2021), los sistemas de calidad permiten a las entidades públicas no solo realizar un seguimiento de sus procesos, sino también evaluar constantemente su desempeño en términos de resultados y metas alcanzadas. La adopción de prácticas de mejora continua, como las auditorías internas y las revisiones periódicas, permite detectar oportunidades para optimizar procesos, lo que aumenta la eficacia en la prestación de servicios. A través de la evaluación continua, las instituciones son capaces de identificar qué estrategias son más efectivas y cuáles necesitan ser ajustadas para garantizar una mayor calidad y satisfacción en la atención al público.

El impacto de los sistemas de gestión de calidad también es evidente en el rendimiento organizacional dentro de las administraciones públicas. Según González y Hernández (2022), un enfoque orientado a la calidad mejora la toma de decisiones, ya que las instituciones públicas recopilan y analizan datos de manera sistemática para fundamentar sus acciones. Este análisis basado en evidencia permite a las autoridades tomar decisiones más informadas, lo que aumenta la capacidad de adaptación y la eficiencia operativa. Además, las políticas públicas diseñadas con una visión de calidad tienden a ser más coherentes con las necesidades de la sociedad, lo que refuerza la eficacia de los servicios. La integración de un sistema de gestión de calidad permite un enfoque integral



de la administración pública, donde todas las partes de la organización trabajan alineadas hacia un mismo objetivo de mejora.

En términos de impacto en la satisfacción del ciudadano, un sistema de gestión de calidad bien implementado también tiene repercusiones positivas. Según Martínez y Sánchez (2020), cuando las instituciones públicas adoptan estándares de calidad, no solo se busca mejorar la eficiencia interna, sino también garantizar que los servicios sean percibidos como efectivos y satisfactorios por los usuarios. La mejora en la capacidad de respuesta, la precisión en los procesos y minimizar los tiempos de espera son factores que contribuyen significativamente a la experiencia del ciudadano. Un sistema de gestión de calidad facilita la retroalimentación continua, lo que permite realizar ajustes rápidos y eficaces para abordar las expectativas de los ciudadanos, logrando así una mayor satisfacción y confianza en la administración pública.

El impacto de la gestión de la calidad en la eficiencia también se ve en la adaptabilidad organizacional. La gestión de calidad da una cultura de aprendizaje constante, que es fundamental en un medio público caracterizado por cambios constantes, como modificaciones en la legislación, la tecnología y las demandas sociales. Según González y Ruiz (2021), la gestión de calidad fomenta la resiliencia organizacional, permitiendo a las instituciones públicas adaptarse rápidamente a nuevos desafíos. La mejora continua, uno de los pilares de los sistemas de calidad, proporciona una base para que las entidades públicas desarrollen una capacidad de respuesta más rápida ante cambios imprevistos, mejorando así su eficiencia operativa y capacidad para cumplir con los objetivos.

3.2.1.4. La participación ciudadana en la gestión de la calidad

Es un elemento importante para avalar que los procesos y resultados de las políticas públicas respondan efectivamente a las necesidades y expectativas de la sociedad. Según Gómez y Torres (2020), la retroalimentación directa de los ciudadanos permite a las



instituciones públicas identificar deficiencias en sus servicios, lo que a su vez facilita la implementación de ajustes rápidos y efectivos. Este enfoque no solo promueve una administración más transparente y responsable, sino que también fortalece la seguridad de la población en sus autoridades. La participación activa de la ciudadanía contribuye a la mejora continua de los servicios públicos, ya que los usuarios finales se convierten en aliados estratégicos para dar áreas de oportunidad y sostener que las políticas y programas sean diseñados de manera eficiente y equitativa.

La retroalimentación ciudadana se configura como un mecanismo esencial para el diseño y la mejora continua de los servicios públicos, ya que proporciona una visión externa y directa sobre el desempeño de la administración pública. De acuerdo con Pérez y Sánchez (2021), la participación ciudadana en los procesos de evaluación permite que las instituciones comprendan de manera más profunda los impactos de sus decisiones, tanto positivas como negativas, en la vida cotidiana de los individuos. Esta retroalimentación no solo ayuda a identificar aspectos negativos o áreas de insatisfacción, sino que también permite reconocer los aspectos positivos de los servicios, lo que contribuye a su sostenibilidad. De esta forma, la colaboración activa de la población en los mecanismos de evaluación no solo mejora la calidad de los servicios, sino que también facilita el alineamiento de las políticas públicas con las demandas reales de la población.

En este contexto, la evaluación participativa se convierte en un proceso clave para promover la calidad y la eficiencia en la gestión pública. Según González y Romero (2022), la incorporación de mecanismos como encuestas de satisfacción, foros comunitarios, y plataformas digitales para la recolección de opiniones de los ciudadanos, constituye una estrategia eficaz para involucrar a la sociedad en el ciclo de mejora continua de los servicios. Además, este tipo de evaluación empodera a los ciudadanos, otorgándoles un rol activo en la toma de medidas y permitiendo que se conviertan en co-creadores de políticas



públicas. La participación ciudadana no solo garantiza la rendición de cuentas por parte del gobierno, sino que también facilita la construcción de un proceso de gestión pública más inclusivo, transparente y orientado a resultados reales y sostenibles.

3.2.1.5. Desafíos y barreras de la gestión de la calidad

Uno de las primeras dificultades que afrontan las entidades gubernamentales al implementar sistemas de gestión de la calidad es la limitación presupuestaria. Las restricciones financieras en el sector público pueden dificultar la inversión necesaria para la implementación efectiva de estándares de calidad, como los exigidos por normas internacionales como la ISO 9001 o el Modelo EFQM. Según Martínez y González (2021), muchas instituciones gubernamentales operan con presupuestos limitados, lo que les impide destinar recursos suficientes a la formación, tecnología y consultoría especializada que exige la implementación de un sistema robusto de calidad. Esta limitación puede llevar a una implementación parcial o ineficaz de los sistemas de gestión, lo que a su vez limita los beneficios potenciales de mejora en eficiencia y efectividad en los servicios públicos.

La resistencia al cambio es otro de los principales desafíos que obstaculizan la implementación exitosa de sistemas de gestión de calidad en las administraciones públicas. Según Rodríguez y Pérez (2020), los funcionarios públicos a menudo muestran una actitud conservadora y temen los cambios en sus procesos de trabajo establecidos, lo cual genera barreras culturales que ralentizan la adopción de nuevos enfoques. Este fenómeno de resistencia puede ser alimentado por la falta de comprensión sobre los beneficios de los sistemas de calidad, así como por la percepción de que estos implican una carga adicional de trabajo sin resultados inmediatos. La resistencia al cambio puede dificultar no solo la implementación de nuevas normas, sino también la sostenibilidad de las mejoras alcanzadas, ya que los empleados y directivos no siempre están comprometidos con el proceso de mejora continua. Para superar este obstáculo, es necesario llevar a cabo



campañas de sensibilización y formación sobre los beneficios de la calidad en los servicios públicos.

La falta de capacitación y habilidades en gestión de la calidad también se erige como una barrera significativa para las entidades gubernamentales. Muchos funcionarios no tienen el conocimiento técnico ni las habilidades necesarias para implementar y mantener un sistema de calidad efectiva, lo que afecta directamente la capacidad de las instituciones para optimizar sus procesos y resultados. Según Gómez y Díaz (2022), la capacitación insuficiente en herramientas como el control de calidad, auditorías internas y análisis estadísticos limita la efectividad de las estrategias de gestión de calidad en el sector estatal. La falta de formación especializada no solo dificulta la implementación de sistemas adecuados, sino que también incrementa la posibilidad de errores y fallas en los procesos de mejora continua. Este desafío puede mitigarse mediante la creación de programas de formación especializados y la contratación de expertos en gestión de calidad que ayuden a profesionalizar el sector público.

3.2.2. Satisfacción

Es un concepto multidimensional es la evaluación individual que realiza un sujeto tras interactuar con un servicio o producto, comparando sus expectativas previas con la experiencia real obtenida. Oliver (1997) define la satisfacción como la respuesta emocional de una persona tras la consumación de un servicio o producto, la cual resulta la comparación en las expectativas y los resultados percibidos. En el ámbito del servicio público, la satisfacción se convirtió en un indicador esencial de la eficiencia y efectividad de las políticas y procedimientos administrativos. La satisfacción del usuario no solo refleja la calidad percibida del servicio recibido, sino también la capacidad de las instituciones públicas para cumplir con su misión social.



El concepto de satisfacción del usuario también está estrechamente vinculado con teorías sobre el comportamiento del consumidor, como la Teoría de la Expectativa-Confirmación de Oliver (1980). Según esta teoría, los usuarios desarrollan expectativas previas al consumo de un servicio, y su satisfacción dependerá de si dichas expectativas son confirmadas o no por el desempeño real. Si el servicio supera las expectativas, se produce satisfacción; si no las cumple, se genera insatisfacción. En el sector público, donde los usuarios dependen de servicios esenciales como salud, educación y seguridad, la gestión de las expectativas y la capacidad para cumplir con ellas juegan un papel crucial en la percepción de calidad y satisfacción.

Parasuraman et al. (1985) desarrollaron el modelo SERVQUAL, que establece cinco dimensiones fundamentales para calcular la satisfacción del usuario en relación con la calidad del servicio: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Este modelo ha sido aplicado ampliamente en diferentes sectores, incluido el público, para evaluar cómo la percepción de los usuarios sobre estas dimensiones afecta su nivel de satisfacción. En el contexto de los servicios gubernamentales, es crucial que las instituciones públicas implementen mecanismos de evaluación continua, basados en estas dimensiones del usuario para garantizar que los servicios ofrecidos no solo sean eficientes, sino también satisfactorios desde la perspectiva del usuario.

La satisfacción del también usuario puede entenderse desde el enfoque de la Teoría del Valor Percibido, lo que implica que la percepción de valor por parte del usuario es un factor determinante en su nivel de satisfacción (Zeithaml, 1988). En este sentido, el valor no se refiere únicamente a la calidad técnica del servicio, sino a la relación entre los beneficios tomados y los costos o sacrificios ejecutados para obtenerlos. En el sector público, donde los usuarios generalmente no pagan directamente por los servicios, el valor



percibido está más vinculado con factores como la accesibilidad, la eficiencia en los procesos y la calidad del trato recibido por el personal.

En la gestión pública, la satisfacción del usuario tiene implicaciones significativas para la legitimidad y confianza en las instituciones gubernamentales. Según Bouckaert y Van (2003), existe una fuerte compensación entre la satisfacción de la población con los servicios públicos y su confianza en las instituciones del Estado. Los usuarios que experimentan altos niveles de satisfacción a desarrollar una mayor confianza en la capacidad del estado para solucionar sus conflictos, lo que contribuye a la estabilidad social y política. Por el contrario, la insatisfacción puede generar desconfianza, apatía y, en algunos casos, movilización social en contra de las políticas públicas.

La satisfacción del usuario no debe verse como un fin en sí mismo, sino como un indicador que permite a las instituciones públicas mejorar continuamente la calidad de sus servicios. Grönroos (1994) argumenta que la satisfacción debe estar ligada a un ciclo de retroalimentación constante, en el que las instituciones recojan, analizan y utilizan las opiniones y experiencias de los usuarios para ajustar sus procesos y estrategias. En el sector público, esto implica la necesidad de implementar sistemas de evaluación que no solo midan la satisfacción, sino que permitan identificar las áreas críticas de mejora, garantizando así una gestión más eficiente y orientada al ciudadano.

3.2.2.1. Modelos y teorías sobre la satisfacción del usuario

Uno de los modelos más influyentes de la satisfacción del usuario es el Modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman et al. (1988), que evalúa la brecha entre las expectativas y las percepciones del servicio recibido por el usuario. Este modelo se efectúa en la premisa de que la calidad del servicio depende de cómo las organizaciones perciben y satisfacen las expectativas de sus clientes. SERVQUAL identifica cinco dimensiones clave de calidad del servicio: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad



y empatía, que son esenciales para evaluar la experiencia del usuario en el sector público. Según Martínez y Rodríguez (2020), este modelo ha sido ampliamente adaptado en el sector estatal para evaluar la calidad de los servicios gubernamentales, ya que permite medir el nivel de satisfacción del ciudadano e identificar áreas de mejora. Su enfoque multidimensional lo convierte en una herramienta poderosa para gestionar y mejorar la satisfacción del usuario.

La teoría de la expectativa-desconfirmación, propuesta por Oliver (1980), está en la diferencia entre las expectativas previas del usuario y la experiencia real del servicio. Según esta teoría, la satisfacción del usuario es el resultado de la disonancia entre lo que se quiere de un servicio y lo que realmente se toma. Si el servicio tomado cumple o destaca las expectativas, el usuario experimentará satisfacción. Por el contrario, si el servicio no cumple con las expectativas, se genera insatisfacción. Este enfoque es particularmente útil en el sector público, donde las expectativas de los ciudadanos con la eficiencia, accesibilidad y calidad de los servicios son a menudo altas. González y Pérez (2019) destacan que esta teoría ha sido aplicada para evaluar la satisfacción de los usuarios de servicios públicos, como salud, educación y seguridad, ayudando a identificar las causas fundamentales de la insatisfacción ya implementar cambios estratégicos para cerrar la brecha entre expectativas y resultados.

El Modelo de Satisfacción del Usuario de Hirschman (1970), conocido también como la teoría de la insatisfacción-acción o teoría de la salida, voz y lealtad, es otro enfoque importante para entender cómo los usuarios reaccionan ante la insatisfacción con los servicios. Hirschman sugiere que, cuando los usuarios perciben que un servicio no satisface sus necesidades, pueden optar por tres tipos de respuesta: salida (abandono del servicio), voz (expresión de quejas o sugerencias para mejorar), o lealtad (continuar utilizando el servicio a pesar de la insatisfacción). En el medio de la administración pública, la aplicación



de este modelo es clave para evaluar cómo los ciudadanos responden a la falta de satisfacción con los servicios gubernamentales. Suárez y López (2021) han señalado que, en muchos casos, la falta de retroalimentación de los usuarios y la dificultad para implementar mecanismos efectivos de queja y sugerencias son barreras para optimar la calidad de los servicios estatales.

La teoría de la justicia organizacional, aplicada a la satisfacción del usuario, se enfoca en cómo perciben los usuarios la equidad y justicia en la distribución y prestación de los servicios. Greenberg (1990) sostiene que los usuarios no solo se preocupan por los resultados de un servicio, sino también por cómo son tratados durante el proceso de entrega del mismo. Este modelo subraya la importancia de la transparencia, la imparcialidad y la consistencia en las políticas y prácticas del sector público. En los servicios públicos, la justicia procesal (la percepción de que los procesos para acceder a los servicios son justos) y la justicia distributiva (la percepción de que los recursos y servicios se distribuyen de manera equitativa) son factores clave para lograr una alta satisfacción. del usuario. Según García y Fernández (2022, en la administración pública, la aplicación de principios de justicia organizacional podría aumentar significativamente la percepción de la población en los servicios estatales y aumentar su nivel de satisfacción.

3.2.2.2. Factores determinantes de la satisfacción

Uno de los factores más influyentes en la satisfacción del usuario en los servicios públicos es la accesibilidad. Este factor hace referencia a la posibilidad con la que la población puede alcanzar a los servicios ofrecidos por las entidades gubernamentales. Según Bovens et al. (2017), la accesibilidad incluye tanto aspectos físicos, como la proximidad a las oficinas o centros de atención, como digitales, como la disponibilidad de servicios en línea. La accesibilidad también involucra la flexibilidad horaria y la posibilidad de acceder a la información necesaria para utilizar los servicios. La falta de accesibilidad



puede generar frustración y descontento entre los usuarios, lo que se traduce en una baja satisfacción y un riesgo de alejamiento de los servicios públicos. En este sentido, Vargas y López (2019) subrayan que la mejora de la infraestructura y la optimización de los canales de atención son pasos fundamentales para optimar la percepción de la población en la accesibilidad a los servicios estatales.

La eficiencia es otro factor clave en la satisfacción del usuario. Este factor es la capacidad de las instituciones públicas para ofrecer servicios de modo oportuno, utilizando los recursos de manera adecuada y sin generar tiempos de espera innecesarios. La eficiencia en la prestación de servicios es fundamental para que los usuarios perciban que sus necesidades están siendo atendidas de forma adecuada. González y Ramírez (2020) argumentan que los procesos lentos y la burocracia excesiva en la administración pública pueden ser un obstáculo para la satisfacción del usuario. En este sentido, las mejoras en la eficiencia operativa, como la simplificación de trámites y la automatización de procesos, pueden tener un impacto directo en la percepción de los ciudadanos. Además, una gestión eficiente de los recursos contribuye a la sostenibilidad de los servicios públicos, lo que refuerza la confianza y la satisfacción del usuario a largo plazo.

Otro factor determinante en la satisfacción es la transparencia. La transparencia en la gestión pública implica que los ciudadanos puedan acceder fácilmente a información clara y comprensible sobre las políticas, decisiones y el uso de los recursos públicos. López y Gómez (2018) destacan que la falta de transparencia genera desconfianza y puede incrementar la percepción de corrupción, lo que afecta negativamente la satisfacción de los beneficiarios con los servicios públicos. La transparencia no solo está relacionada con la disponibilidad de información, sino también con la rendición de cuentas y la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones. Mora y Pérez (2021) sugiere que la implementación de mecanismos de rendición de cuentas y la creación de plataformas de



acceso público son efectivas para mejorar la satisfacción, ya que permiten a los ciudadanos verificar el desempeño de las instituciones públicas y sus funcionarios.

La equidad en la atención es un factor esencial para la satisfacción del usuario en los servicios públicos. La equidad se refiere a la distribución justa y no discriminatoria de los servicios y recursos, garantizando que toda la población tenga entrada a las mismas oportunidades y niveles de atención. Según Sánchez y Rodríguez (2020), la percepción de injusticia o discriminación en la prestación de los servicios públicos puede generar un alto nivel de insatisfacción, especialmente entre grupos vulnerables. En este sentido, los principios de equidad y justicia son fundamentales para lograr una cobertura universal y una distribución equitativa de los servicios, lo que aumenta la satisfacción general. Las políticas públicas inclusivas que promueven la equidad en el acceso y la calidad de los servicios son esenciales para mejorar la satisfacción del usuario, reduciendo las brechas sociales y asegurando que todos los ciudadanos sean tratados de manera justa.

3.2.2.3. Impacto de la satisfacción en la calidad de los servicios

La relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de los servicios públicos es fundamental para comprender cómo los servicios pueden evolucionar y adaptarse a las expectativas de la ciudadanía. Parasuraman et al. (1988) propusieron que la satisfacción del usuario es un factor determinante en la percepción de la calidad del servicio, ya que la calidad es vista como el cumplimiento o superación de las expectativas del usuario. La retroalimentación de los usuarios, recogida por encuestas, reclamos y sugerencias, da a las instituciones estatales identificar áreas de mejora y diseñar estrategias de mejora continua. Según Santos (2003), la satisfacción del usuario se convierte en un indicador de la eficacia de los servicios públicos y un motor para la mejora continua, ya que las instituciones que responden a las demandas y expectativas de los ciudadanos tienden a elevar la calidad del servicio y reforzar la confianza en la gestión pública.



La retroalimentación ciudadana juega un rol crucial en la toma de decisiones y la formulación de políticas públicas. Homburg y Stock (2004) argumentan que los comentarios de los usuarios pueden ofrecer a las administraciones públicas información ventajosa de las percepciones y experiencias de los ciudadanos, lo cual debe ser utilizado para ajustar o modificar los servicios ofrecidos. Esta retroalimentación no solo proporciona datos específicos sobre lo que funciona y lo que no, sino que también permite a los gobiernos diseñar políticas más inclusivas y orientadas a las necesidades reales de la población. Además, la integración de la satisfacción del usuario en el ciclo de planificación y evaluación de políticas públicas asegura que las decisiones estén alineadas con los intereses y expectativas de la ciudadanía, mejorando la legitimidad y la efectividad del sector público. Como destaca Alford (2002), cuando las autoridades gubernamentales utilizan los resultados de las encuestas de satisfacción para guiar sus estrategias, esto mejora la transparencia y promueve una cultura de rendición de cuentas en la administración pública.

La mejora continua de la calidad de los servicios públicos también está vinculada a la ejecución de sistemas de gestión de calidad que permitan una respuesta dinámica a las necesidades mudables de los usuarios. La teoría de la mejora continua, como el Ciclo de Deming (Plan-Do-Check-Act), es fundamental para cerrar el ciclo de retroalimentación entre los usuarios y las políticas públicas. Según Deming (1986), los procesos de calidad en el servicio público deben ser constantemente evaluados y ajustados para asegurar que la satisfacción del usuario se mantenga alta. La recopilación y análisis sistemático de la satisfacción del usuario, a través de indicadores específicos como la eficacia, la eficiencia y la equidad, pueden guiar las decisiones administrativas y permitir un ajuste oportuno en las estrategias de servicio. Crosby (1979) también señala que un enfoque preventivo basado en la retroalimentación continua no solo reduce los errores, sino que también promueve una



cultura organizacional orientada al servicio, lo que eleva la calidad de los servicios públicos de manera sostenida.

3.2.2.4. Desafíos en la gestión de la satisfacción del usuario

Uno de los primordiales retos que afrontan las entidades públicas al gestionar la satisfacción del usuario es la diversidad de necesidades de la población a la que sirven. Los servicios públicos están dirigidos a una base de usuarios heterogénea, con diferentes perfiles demográficos, sociales y económicos, lo que hace que sus expectativas y niveles de satisfacción varíen significativamente. Según Mele et al. (2015), la heterogeneidad en las necesidades de los ciudadanos exige que las administraciones públicas diseñen servicios más personalizados y flexibles, capaces de adaptarse a una diversidad de contextos. Esta diversidad puede generar dificultades en la evaluación de la calidad del servicio, ya que los indicadores de satisfacción deben ser capaces de captar las expectativas y percepciones de diferentes grupos. Las políticas públicas deben entonces considerar la inclusión de mecanismos de retroalimentación que permitan identificar y satisfacer las demandas específicas de los varios sectores de la sociedad, un reto clave para garantizar la satisfacción generalizada.

Además, la falta de recursos es un obstáculo significativo para una gestión eficaz de la satisfacción del usuario en el sector público. Las limitaciones presupuestarias y la escasez de personal capacitado son factores que frecuentemente impiden que las instituciones públicas implementen programas de calidad que puedan satisfacer las expectativas de los usuarios. Kettunen (2006) sostiene que la escasez de recursos limita las capacidades de innovación y mejora continua dentro de las instituciones gubernamentales, lo que afecta en la calidad de los servicios ofrecidos. La falta de personal capacitado y la sobrecarga de trabajo pueden traducirse en una atención al cliente deficiente y en tiempos de espera largos, lo que genera insatisfacción. Para superar este desafío, es crucial que los



gobiernos prioricen la asignación eficiente de recursos y la capacitación del personal, desarrollen programas que fomenten la eficiencia operativa y mejoren la respuesta a las demandas ciudadanas.

Un tercer desafío significativo es la burocracia inherente a la estructura administrativa del sector público. Las complejas jerarquías y los procesos administrativos pueden ralentizar la implementación de cambios y mejoras necesarias para mejorar la satisfacción del usuario. Wirtz y Patterson (2006) destacan que la burocracia en los servicios públicos es un obstáculo para la agilidad organizacional, ya que los procedimientos y la toma de decisiones suelen ser lentos, lo que afecta la capacidad de respuesta de las entidades en lo que busca la población. Los usuarios, al enfrentar trámites largos y complicados, pueden experimentar frustración, lo que impacta negativamente en su satisfacción. Superar este desafío requiere de reformas estructurales que simplifiquen los procesos y promuevan la descentralización, permitiendo una mayor autonomía y flexibilidad en las decisiones operativas.

Otro reto clave en la gestión de la satisfacción del usuario es la presencia de barreras culturales. Las diferencias culturales, lingüísticas y de valores entre los ciudadanos y las administraciones públicas pueden dificultar la comprensión y la relación entre ambos. Pereira y Borges (2014) explican que la falta de sensibilidad cultural en los servicios públicos puede generar desconfianza y alienación entre ciertos grupos, lo que a su vez reduce su disposición a participar en la evaluación de los servicios interactuar con las autoridades. Además, la falta de inclusión de grupos marginados puede llevar a una percepción de injusticia, lo que impacta negativamente en la satisfacción global. Las administraciones públicas deben, por lo tanto, desarrollar políticas que promuevan la equidad y la inclusión cultural, avalando que los servicios sean asequibles y apropiados para todos los grupos, independientemente de sus diferencias culturales.



La resistencia al cambio dentro de las instituciones públicas representa otro desafío importante en la gestión de la satisfacción del usuario. Las administraciones públicas a menudo están impregnadas de una cultura organizacional que favorece el mantenimiento del statu quo y muestra reticencia a la implementación de reformas, especialmente cuando estas implican un cambio en la manera de operar o interactuar con los ciudadanos. Kotter (1996) argumenta que la resistencia al cambio es una barrera común en organizaciones grandes y burocráticas, como las del sector público, lo que dificulta la implementación de nuevas estrategias situadas a aumentar la calidad del servicio. Esta resistencia puede ser superada mediante la creación de una visión compartida entre los líderes y empleados públicos, el fortalecimiento de la comunicación interna y la capacitación continua, lo que facilita una transición hacia un modelo de gestión más centrado en la satisfacción del usuario.

3.3. Marco conceptual

Atención al usuario; son los aspectos de la interacción entre las entidades estatales y la población que reciben sus servicios. Esta dimensión es clave para la satisfacción, ya que no solo implica la resolución de trámites, sino también el trato humano y personalizado que se brinda. Una atención eficaz implica comprender las necesidades del usuario, ofrecer soluciones rápidas y amables, y mantener una comunicación clara, lo que refuerza la percepción positiva de los servicios recibidos.

Calidad del servicio; es el nivel en que un servicio satisface las expectativas y necesidades del usuario. En la gestión pública, esta dimensión implica la capacidad de las instituciones para ofrecer servicios eficientes, accesibles y ajustados a los estándares establecidos. La percepción de la calidad está directamente vinculada con la experiencia del usuario, por lo que un servicio que cumple con los criterios de profesionalismo, eficiencia y eficacia contribuye significativamente a elevar la satisfacción.



Confiabilidad; es la capacidad de una institución pública para cumplir consistentemente con lo que promete, garantizando que los servicios se entreguen de manera correcta ya tiempo. Esta dimensión es fundamental para la satisfacción del usuario, ya que genera seguridad en que las instituciones públicas actuarán de forma predecible y justa. La confiabilidad fortalece la relación entre el ciudadano y el Estado, aumentando la confianza en las instituciones y promoviendo la legitimidad del servicio público.

Cumplimiento normativo; es fundamental en la gestión pública, ya que asegura que las acciones y decisiones de las instituciones se ajustan a las leyes, reglamentos y políticas vigentes. Esta dimensión se enfoca en garantizar que todos los procesos administrativos se realicen conforme a los marcos legales establecidos, lo que no solo protege los derechos de los usuarios, sino que también genera confianza en la institucionalidad. Un adecuado cumplimiento normativo es un pilar de la calidad de la atención, ya que evita prácticas indebidas y asegura un trato justo y equitativo para todos los ciudadanos.

Eficiencia en los procesos; es la capacidad de una institución para mejorar el manejo de sus medios, tanto humanos como materiales, con el fin de ofrecer servicios de manera ágil y efectiva. En el contexto de la gestión pública, esta dimensión implica reducir tiempos de espera, minimizar costos operativos y eliminar redundancias, garantizando que los procedimientos administrativos se desarrollen con la menor fricción posible. La eficiencia no solo impacta en la calidad de la atención, sino que también mejora la percepción ciudadana sobre la capacidad del gobierno para efectuar con sus tareas.

Empatía; es capacidad de los funcionarios públicos para comprender y responder a las emociones, preocupaciones y expectativas de los usuarios. En la gestión pública, esta dimensión es crucial, ya que un servicio empático demuestra sensibilidad hacia las situaciones particulares de cada ciudadano. La atención personalizada y el interés genuino



en resolver los problemas del usuario incrementan la satisfacción, ya que los ciudadanos se sienten valorados y respetados en sus interacciones con el Estado.

Mejora continua; es un enfoque estratégico orientado a la revisión y desarrollo constante de los procesos, con el propósito de incrementar la calidad de los servicios ofrecidos. En la gestión pública, esta dimensión implica la adopción de mecanismos de evaluación, retroalimentación y ajuste, que permiten identificar oportunidades de mejora y aplicar correcciones oportunas. La mejora continua asegura que las instituciones públicas no se conformen con los resultados alcanzados, sino que se esfuercen por evolucionar y adaptarse a las nuevas demandas de los ciudadanos, garantizando así una calidad de atención sostenida y en crecimiento.

Transparencia; es un principio clave en la gestión pública que consiste en garantizar que los procesos, decisiones y recursos utilizados por las instituciones sean accesibles y claros para los ciudadanos. Esta dimensión no solo implica la publicación de información, sino también la creación de mecanismos que permitan a los usuarios entender cómo se toman las decisiones y en qué se invierten los recursos. La transparencia es vital para la calidad de la atención, ya que fomenta la confianza y el involucramiento de los ciudadanos en la supervisión y mejora de los servicios estatales.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

La gestión de la calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

4.2. Hipótesis específica

HE1. La eficiencia en los procesos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

HE2. El cumplimiento normativo se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

HE3. La transparencia se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

HE4. La mejora continua se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

4.3. Variables

V1. Gestión de la calidad

- ✓ Eficiencia en los procesos
- ✓ Cumplimiento normativo
- ✓ Transparencia
- ✓ Mejora continua

V2. Satisfacción

- ✓ Calidad del servicio
- ✓ Atención al usuario
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Empatía



4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V1. GESTIÓN DE LA CALIDAD (Deming, 1986).	1.1. Eficiencia en los procesos	1.1.1. Respuesta a solicitudes 1.1.2. Utilización de recursos públicos 1.1.3. Cumplimiento de metas
	1.2. Cumplimiento normativo	1.2.1. Procedimientos ajustados a normas 1.2.2. Auditorías positivas en los procesos 1.2.3. Actualización de normativas internas
	1.3. Transparencia	1.3.1. Información pública disponible 1.3.2. Accesibilidad de los datos públicos 1.3.3. Satisfacción con la información
	1.4. Mejora continua	1.4.1. Propuestas de mejora implementadas 1.4.2. Programas de mejora continua. 1.4.3. Procesos operativos. 1.4.4. Iniciativas de calidad
V2. SATISFACCIÓN (Parasuraman et al., 1988).	2.1. Calidad del servicio	2.1.1. Percepción ciudadana sobre la calidad 2.1.2. Rapidez del servicio 2.1.3. Evaluación positiva
	2.2. Atención al usuario	2.2.1. El trato recibido por el personal 2.2.2. Respuesta efectiva a las consultas 2.2.3. Casos resueltos
	2.3. Confiabilidad	2.3.1. Usuarios que confían en la integridad 2.3.2. Consistencia de los servicios 2.3.3. Ciudadanos que repiten el servicio
	2.4. Empatía	2.4.1. Interés genuino por las necesidades 2.4.2. Capacitaciones en empatía y trato al cliente 2.4.3. Solución de problemas específicos

Nota. La tabla muestra las variables de estudio con sus respectivas dimensiones e indicadores.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

El enfoque cuantitativo; en la investigación se centra en la recolección y análisis de datos numerales, con el objetivo de dar patrones, establecer relaciones y realizar generalizaciones a partir de grandes muestras. Utilice herramientas estadísticas para examinar variables y probar hipótesis de manera objetiva, permitiendo que los resultados sean replicables y comparables (Hernández et al., 2018).

5.2. Método(s) aplicados a la investigación

El método deductivo; en la investigación parte de teorías generales o principios ampliamente aceptados para generar predicciones o hipótesis específicas. A través de la observación y la experimentación, se busca verificar la validez de estas hipótesis, utilizando un razonamiento lógico en el que lo general se aplica a lo particular (Kerlinger y Lee, 2002).

5.3. Tipo de investigación

La investigación aplicada; se da hacia la resolución de problemas prácticos y específicos, utilizando conocimientos y teorías existentes para abordar cuestiones reales. Su objetivo principal es generar soluciones concretas y directas a problemas identificados, sin que necesariamente busque desarrollar nuevas teorías o conceptos (Díaz-Bravo, 2008).

5.4. Nivel de investigación

El nivel correlacional; se orienta en examinar la relación entre variables, sin manipularlas de forma directa. A través de técnicas estadísticas, se busca determinar si



existe alguna asociación entre las variables estudiadas y, en caso afirmativo, qué tan fuerte o significativa es esa relación (Arias et al., 2020).

5.5. Diseño de investigación

El diseño no experimental de corte transversal; implica observar y analizar variables en un único momento en el tiempo, sin intervenir en su desarrollo o manipulación. Este tipo de diseño permite estudiar fenómenos como se muestran en la realidad en un momento dado, sin establecer una causalidad directa entre las variables (Hernández et al., 2018).

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

La población según (Babbie, 2020) La población en un estudio es el grupo total de individuos, elementos o casos que conllevan una característica común y sobre los cuales se desea obtener conclusiones. Es el grupo de interés del estudio y de donde se extraerán los datos.

El marco muestral según el censo oficial de año 2017, la Provincia de Lampa tiene una población de 40,856 habitantes de los cuales viven el 35.92 % en lugares urbanos y el 64.08 % predominantemente rural.

5.6.2. Muestra

Es un grupo reducido que representa la población total que se escoge para involucrarse en un estudio. Su tamaño y características deben ser determinadas de forma que los resultados logrados podrían generalizar a toda la población de interés (Babbie, 2020).

La muestra del estudio fue no probabilístico accidental, en la que cualquier persona que coincida con un investigador puede utilizarse como muestra del estudio. Por lo que la cantidad de muestra serán de 135 usuarios de la Municipalidad Provincial de Lampa que fueron encuestados en noviembre de 2024.

5.7. Técnicas, fuentes e instrumento

5.7.1. Técnica

La encuesta; según Creswell (2017), es una técnica de recojo de datos que radica en administrar un grupo de interrogantes estructuradas a una muestra de individuos para obtener información sobre sus opiniones, comportamientos o características. Se puede realizar de manera presencial, telefónica o digital, y se utiliza para captar datos cualitativos y cuantitativos.

5.7.2. Instrumento

El cuestionario; es un instrumento utilizado para recopilar datos en una investigación, consistente en un grupo de interrogantes fundadas de modo lógico y coherente. Las preguntas pueden ser abiertas o cerradas y están diseñadas para obtener información específica de los participantes, facilitando el análisis posterior de los resultados (Ñaupas et al., 2014).

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

El Alfa de Cronbach es una medida estadística que examina la consistencia interna de un instrumento de cálculo, es decir, la confiabilidad de los ítems que lo componen. Cuanto más alto sea el valor de alfa (normalmente cercano a 1), mayor será la confiabilidad del instrumento, indicando que las preguntas del cuestionario miden consistentemente el mismo constructo (Medina y Verdejo, 2020).

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_1}{V_1} \right]$$

Tabla 2

Prueba de confiabilidad de las variables

Variabes	Alfa de Cronbach	Nº elementos	Encuestados
Gestión de la calidad	,868	13	135
Satisfacción	,861	12	135

Nota. La tabla muestra la prueba de confiabilidad.



El Alfa de Cronbach es una medida clave para evaluar la confiabilidad de un instrumento de medición, ya que indica la consistencia interna de los artículos que lo componen. En este caso, los valores de alfa para las variables de estudio son 0.868 para "Gestión de la calidad" y 0.861 para "Satisfacción", ambos valores cercanos a 1, lo que sugiere una alta confiabilidad del instrumento. Estos valores dan que los ítems de cada variable miden de manera consistente el mismo constructo, lo que refuerza la validez de los resultados obtenidos de las 135 encuestas aplicadas.

5.8.2. Validez

El juicio de expertos es un tipo de validación en la que se recurre a profesionales o especialistas en el área temática para evaluar si los ítems de un instrumento de medición son adecuados, relevantes y representativos del constructo que se desea medir. Es un proceso cualitativo que ayuda a asegurar que el instrumento tiene validez en términos de contenido (Medina y Verdejo, 2020).

Docentes Validadores del instrumento:

Dr. Benigno Callata Quispe

Dr. Apolinar Florez Lucana

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

En el análisis cuantitativo, el tratamiento de los datos sigue un procedimiento sistemático que garantiza la validez y confiabilidad de los resultados logrados. Este proceso abarca varias etapas esenciales para asegurar una adecuada gestión de la información. En primer lugar, se realiza la preparación del instrumento, que consiste en ajustar y verificar las herramientas de medición que se emplearán en el estudio. A continuación, se procede a la administración del instrumento, que incluye la aplicación de encuestas o cuestionarios a los participantes del estudio.

Después, las respuestas obtenidas se codifican para facilitar el manejo y análisis de los datos, los cuales se ingresan en programas como SPSS o Excel. Durante esta fase, se debe abordar la cuestión de los valores ausentes utilizando técnicas estadísticas apropiadas

para evitar sesgos en los resultados. Una vez organizados los datos, se llevan a cabo pruebas de hipótesis, como la prueba t, para identificar posibles diferencias estadísticamente significativas entre los grupos. Además, se realiza un análisis descriptivo, utilizando distribuciones de frecuencias y creando gráficos y tablas para representar los datos de manera clara y comprensible.

Para estudiar las relaciones entre variables, se aplican los coeficientes de evaluación de Rho de Spearman, según corresponda. Los resultados obtenidos se comparan con investigaciones previas, contextualizando los hallazgos dentro del marco teórico. Finalmente, se presentan los resultados de forma precisa, acompañados de conclusiones y recomendaciones que surgen del análisis, lo que permite interpretar correctamente los datos y generar nuevas propuestas o áreas de mejora.

5.10. Contrastación de hipótesis

a. Prueba de la hipótesis general

H0. La gestión de la calidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

H1. La gestión de la calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

b. Nivel de significancia

Alfa = 0.05 es una probabilidad del 5% de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera.

c. Prueba estadística

Tabla 3

Prueba estadística de la hipótesis general

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,810	,019	41,270	,000
N de casos válidos		135			

Nota. No se asume la hipótesis nula; en su lugar, se emplea el error asintótico.



d. Resultado de la prueba

En la contrastación de la hipótesis general, se empleó la prueba estadística de Tau-b de Kendall, obteniendo un valor de p de 0.000. Este valor es menor que el nivel de significancia de alfa (0,05), y se ve que hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula.

e. Decisión

Con base en este análisis, dado que el valor p es inferior al nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Esto implica que se puede afirmar con un 95% de certeza que hay una relación significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en la institución en cuestión.

a. Prueba de la hipótesis específica 1

H0. La eficiencia en los procesos no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

H1. La eficiencia en los procesos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

b. Nivel de significancia

Alfa = 0.05 es una probabilidad del 5% de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera.

c. Prueba estadística

Tabla 4

Prueba estadística de la hipótesis específica 1

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,405	,051	7,865	,000
N de casos válidos	135			

Nota. No se asume la hipótesis nula; en su lugar, se emplea el error asintótico.

d. Resultado de la prueba

En la prueba de la utilización específica 1, se utilizó el coeficiente Tau-b de Kendall, obteniendo un valor p de 0.000. Este valor p es significativamente menor al nivel de significancia de alfa (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

e. Decisión

Con base en el valor p obtenido, que es inferior al umbral de 0.05, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alterna (H1). Esto sugiere que la eficiencia en los procesos sí influye de modo significativa en la satisfacción del usuario dentro de la institución, lo que refuerza la importancia de optimizar los procesos para mejorar la experiencia de satisfacción del usuario.

a. Prueba de la hipótesis específica 2

H0. El cumplimiento normativo no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

H1. El cumplimiento normativo se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

b. Nivel de significancia

Alfa = 0.05 es una probabilidad del 5% de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera.

c. Prueba estadística

Tabla 5

Prueba estadística de la hipótesis específica 2

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,741	,026	27,415	,000
N de casos válidos		135			

Nota. No se asume la hipótesis nula; en su lugar, se emplea el error asintótico.

d. Resultado de la prueba

En la contrastación de la utilización específica 2, se aplicó el coeficiente Tau-b de Kendall, obteniendo un valor p de 0.000. Este valor es significativamente menor que el nivel de significancia de 0.05, lo que proporciona evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula.

e. Decisión

Con base en el valor p, que es mucho menor que el umbral de 0.05, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alterna (H1). Esto implica que el cumplimiento de las normativas incide de manera significativa en la satisfacción de los usuarios, lo que subraya la relevancia de asegurar el cumplimiento normativo como factor clave en la mejora de la experiencia del usuario dentro de la institución.

a. Prueba de la hipótesis específica 3

H0. La transparencia no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

H1. La transparencia se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

b. Nivel de significancia

Alfa = 0.05 es una probabilidad del 5% de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera.

c. Prueba estadística**Tabla 6***Prueba estadística de la hipótesis específica 3*

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,726	,027	25,830	,000
N de casos válidos	135			

Nota. No se asume la hipótesis nula; en su lugar, se emplea el error asintótico.

d. Resultado de la prueba

En la prueba de la utilización específica 3, se utilizó el coeficiente Tau-b de Kendall, obteniendo un valor p de 0.000. Este valor es considerablemente menor que el nivel de significancia de 0.05, lo que indica que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula.

e. Decisión

Dado que el valor p obtenido es inferior al umbral de 0.05, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alterna (H1). Este resultado confirma que la transparencia tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios, destacando su valor como un elemento clave para mejorar la percepción y experiencia de los ciudadanos con la gestión de la municipalidad.

a. Prueba de la hipótesis específica 4

H0. La mejora continua no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024

H1. La mejora continua se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

b. Nivel de significancia

Alfa = 0.05 es una probabilidad del 5% de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera.

c. Prueba estadística**Tabla 7***Prueba estadística de la hipótesis específica 4*

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,507	,048	10,307	,000
N de casos válidos	135			

Nota. No se asume la hipótesis nula; en su lugar, se emplea el error asintótico.



d. Resultado de la prueba

En la prueba de la utilización específica 4, se utilizó el coeficiente Tau-b de Kendall, obteniendo un valor p de 0.000. Este valor p es considerablemente menor al nivel de significancia de 0.05, lo que sugiere que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula.

e. Decisión

Dado que el valor p obtenido es inferior al umbral de 0.05, se deriva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1). Esto confirma que la mejora continua es un factor relevante que influye de manera significativa en la satisfacción de los usuarios, lo cual subraya el valor de mantener procesos de mejora constante en la gestión municipal para garantizar una mejor experiencia para los ciudadanos.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

En esta sección se ve los resultados obtenidos del análisis de evaluación entre las variables estudiadas, empleando un enfoque cuantitativo con un diseño transversal y no experimental. Se incluyen las interpretaciones de los datos recopilados, acompañadas de tablas y gráficos que ilustran las relaciones observadas entre las variables. Estos hallazgos brindan una comprensión más profunda de las interacciones presentes en el contexto investigado y sirven como fundamento para las conclusiones y recomendaciones finales.

6.2. Prueba de normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

		Gestión de la calidad	Satisfacción
N		135	135
Parámetros normales ^{a,b}	Media	41,54	33,59
	Desv. Desviación	7,974	7,281
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,080	,125
	Positivo	,072	,099
	Negativo	-,080	-,125
Estadístico de prueba		,080	,125
Sig. asintótica(bilateral)		,032 ^c	,000 ^c

Nota. La distribución de la prueba sigue un patrón normal y se estima a partir de los datos, utilizando la corrección de significancia propuesta por Lilliefors.

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov aplicada a las variables "Gestión de la calidad" y "Satisfacción" muestra resultados que indican que ambas distribuciones no siguen una normalidad estricta. Para la variable "Gestión de la calidad", el valor de la significancia asintótica bilateral es 0.032, lo que es menor que el nivel de significancia de 0.05, sugiriendo que la distribución de esta variable se desvía ligeramente de la normalidad. Por otro lado, la variable "Satisfacción" presenta un valor de significancia asintótica de 0.000, e indica una desviación significativa respecto a la normalidad. En resumen, aunque ambas variables muestran ciertos patrones de distribución, los resultados sugieren que no siguen una distribución normal de manera estricta, y podría requerir el manejo de técnicas estadísticas no paramétricas.

6.3. Escala de valoración de la prueba de correlación

Tabla 9

Escala de valoración de las correlaciones

Positiva	Correlación	Negativa	Correlación
0.90 a 1.00	Muy alta positiva	-0.90 a -1.00	Muy alta negativa
0.70 a 0.90	Alta positiva	-0.70 a -0.90	Alta negativa
0.50 a 0.70	Moderada positiva	-0.50 a -0.70	Moderada negativa
0.30 a 0.50	Baja positiva	-0.30 a -0.50	Baja negativa
0.00 a 0.30	Si existe correlación, es pequeña	-0.00 a -0.30	Si existe correlación, es pequeña

Nota. La tabla menciona las escalas de valoración de correlación según (Hinkle et al. 2003).

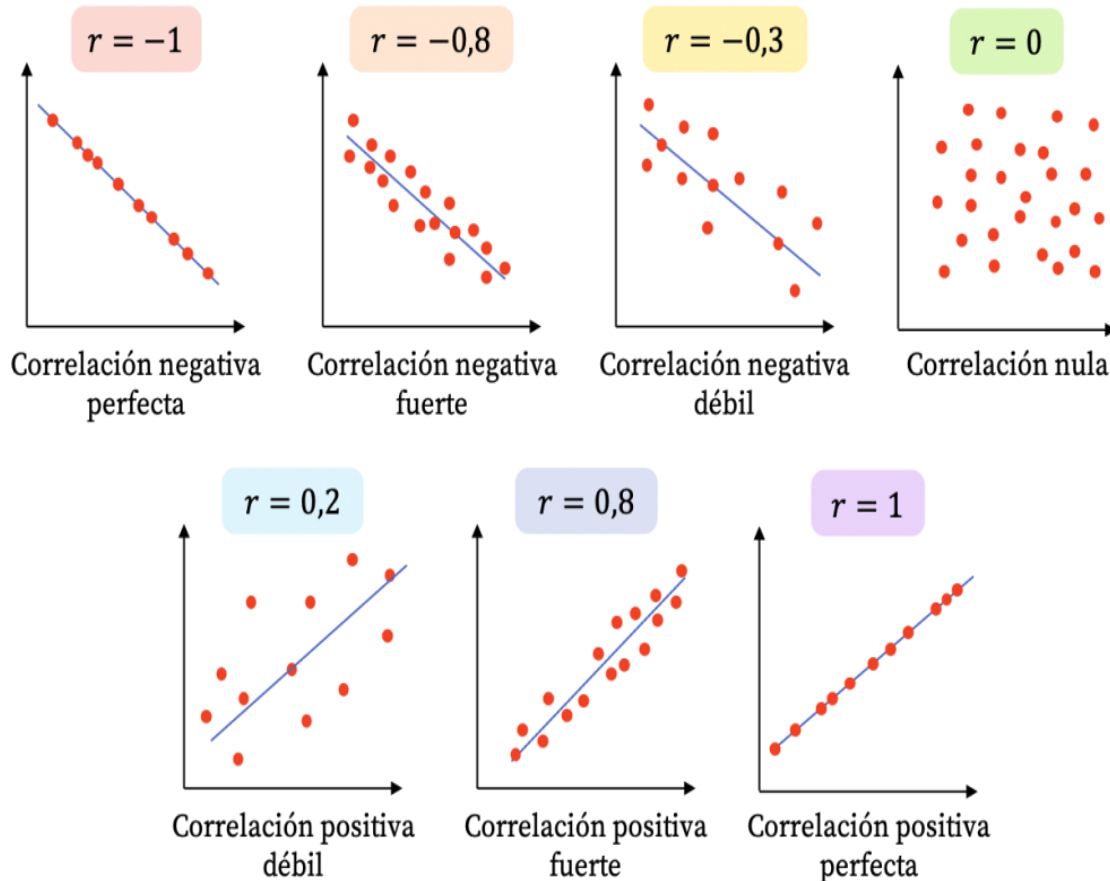
La tabla 9 presenta una escala para evaluar e interpretar los niveles de evaluación, que se utilizará en el análisis de las tablas de clasificación Rho de Spearman en las siguientes secciones. Esta escala clasifica las correlaciones en diferentes categorías, desde muy baja hasta muy alta, lo que asegura una interpretación clara y uniforme de los resultados. Con el uso de esta escala, los valores de evaluación obtenidos a través del

coeficiente Rho de Spearman podrán ser evaluados con mayor precisión, lo que facilitará la comprensión y comparación de las relaciones entre las variables estudiadas.

6.4. Interpretación de las figuras de dispersión

Figura 1

Escala del diagrama de dispersión



La figura 1 presenta una escala de evaluación que se utiliza para interpretar los diagramas de dispersión, la cual se aplica junto con las tablas de evaluación en los análisis que se realizarán posteriormente. Esta escala facilita una interpretación visual de la intensidad y la dirección de la relación, clasificando las correlaciones en varios niveles, que van desde muy baja hasta muy alta. Al utilizar esta herramienta, los diagramas de dispersión pueden analizarse de manera más ordenada y precisa, lo que no solo mejora la comprensión de los resultados, sino que también facilita la comparación de las correlaciones indicadas en las tablas.

6.5. Pruebas correlacionales

Tabla 10

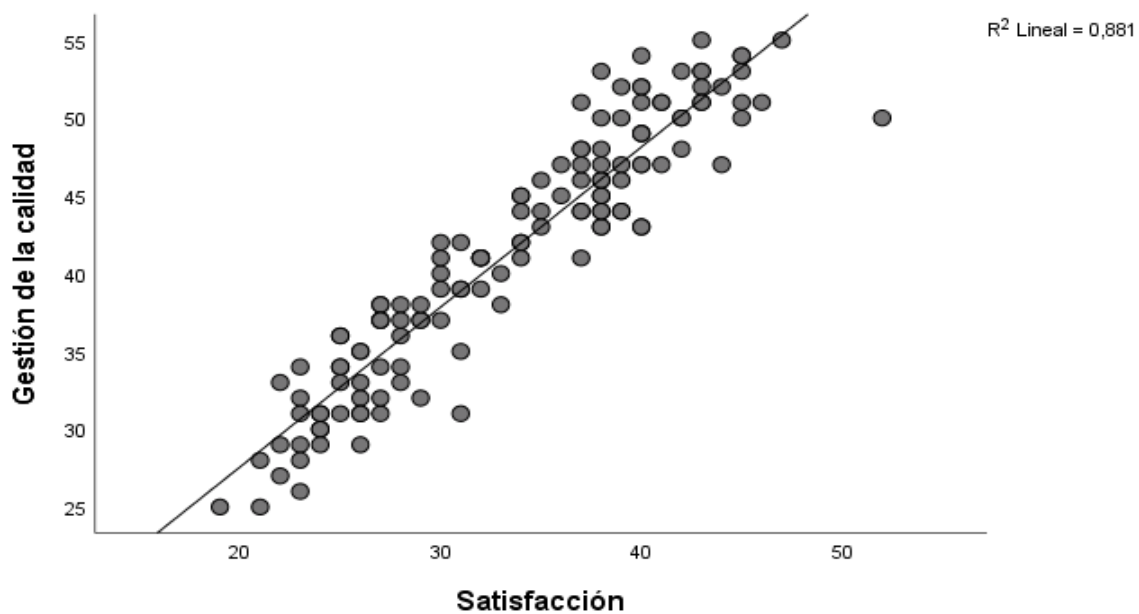
Prueba Rho de Spearman del objetivo general

			Gestión de la calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,939**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	135	135
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,939**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	135	135

Nota. La relación es significativa desde un punto estadístico, con nivel bilateral de 0.01.

Figura 2

Diagrama de dispersión del objetivo general



El análisis de la prueba correlacional utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman "Gestión de la calidad" y "Satisfacción" muestra un valor de 0.939, e indica una relación positiva muy fuerte. Además, este resultado se respalda visualmente con el diagrama de dispersión, que da una clara tendencia positiva. La interpretación de este hallazgo sugiere que a manera se mejora la gestión de la calidad, también mejora la satisfacción de los usuarios, lo que resalta la estrecha relación y la importancia de mejorar la calidad en los procesos para lograr una mayor satisfacción en los usuarios.

Tabla 11

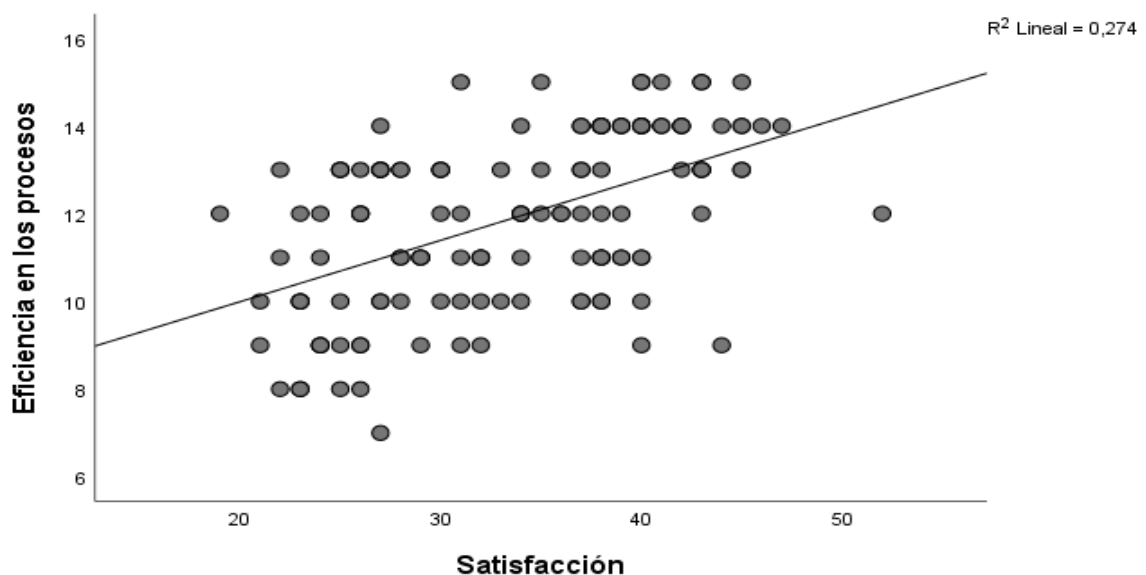
Prueba Rho de Spearman del objetivo específico 1

			Eficiencia en los procesos	Satisfacción
Rho de Spearman	Eficiencia en los procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,543**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	135	135
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,543**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	135	135

Nota. La relación es significativa desde un punto estadístico, con nivel bilateral de 0.01.

Figura 3

Diagrama de dispersión del objetivo específico 1



El análisis de la prueba correlacional utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre "Eficiencia en los procesos" y "Satisfacción" muestra un valor de 0.543, e indica una relación moderada y positiva. Además, este resultado se respalda visualmente con el diagrama de dispersión, que refleja una tendencia positiva. La interpretación de este resultado sugiere que hay una relación positiva, aunque moderada, entre la eficiencia en los procesos y la satisfacción de los usuarios, lo que implica que las mejoras en la eficiencia de los procesos pueden contribuir a aumentar la satisfacción de los usuarios, aunque Hay otros factores que también podrían influir en esta relación.

Tabla 12

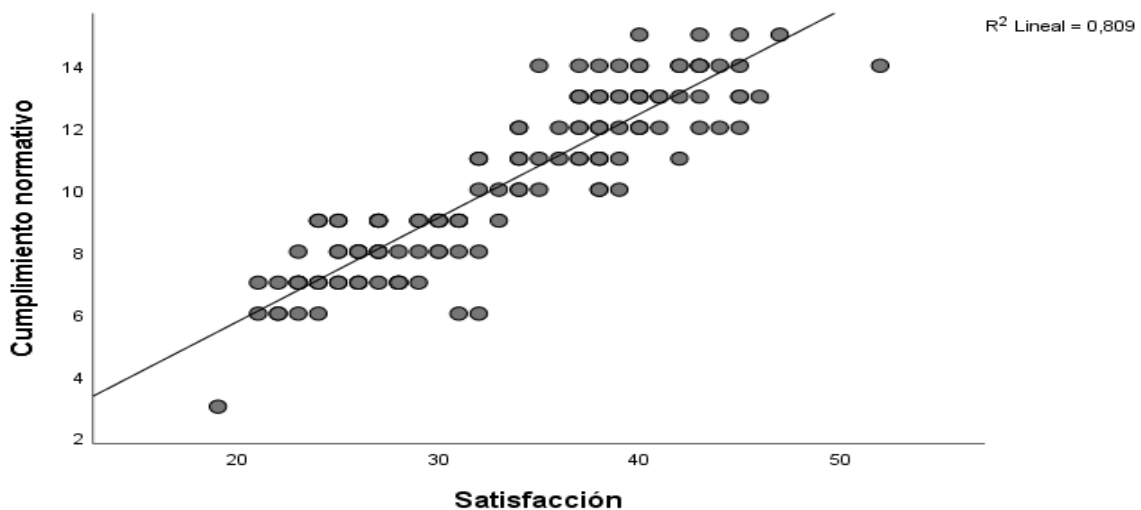
Prueba Rho de Spearman del objetivo específico 2

		Cumplimiento normativo	Satisfacción
Rho de Spearman	Cumplimiento normativo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 , 135
	Satisfacción	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,887** , 135

Nota. La relación es significativa desde un punto estadístico, con nivel bilateral de 0.01.

Figura 4

Diagrama de dispersión del objetivo específico 2



El análisis de la prueba correlacional utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre "Cumplimiento normativo" y "Satisfacción" muestra un valor de 0.887, lo que indica una relación positiva muy fuerte. El diagrama de dispersión también muestra una clara relación positiva, lo que confirma visualmente este hallazgo. La interpretación de este resultado sugiere que el cumplimiento normativo está relacionado con la satisfacción de los usuarios, lo que implica que, a manera que se aumenta el cumplimiento de las normativas, se ve un aumento significativo en la satisfacción de los usuarios, lo cual resalta la importancia de cumplir con los estándares establecidos para mejorar la experiencia del usuario.

Tabla 13

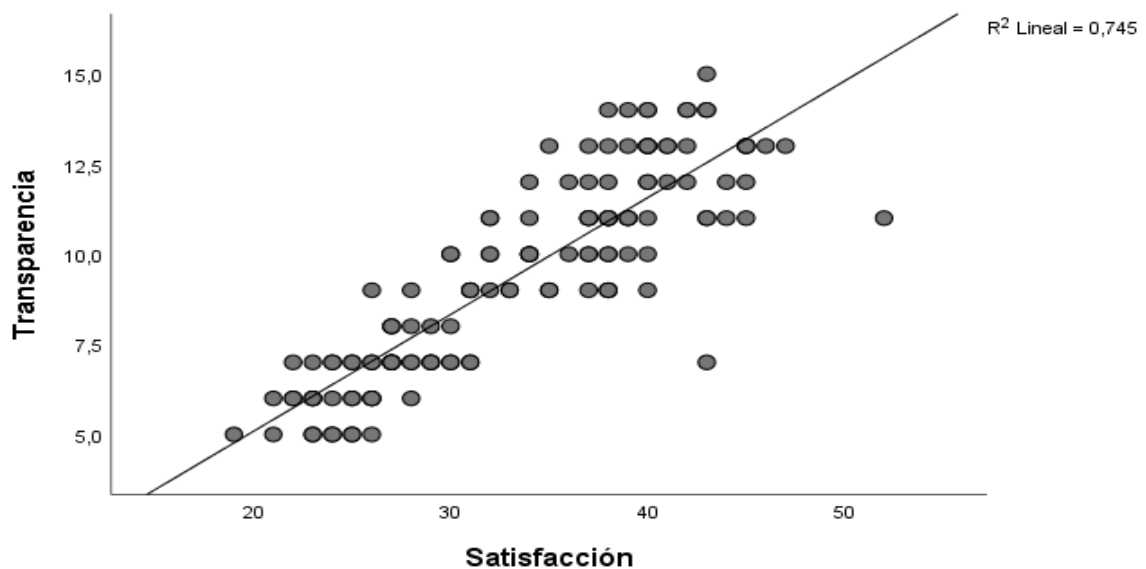
Prueba Rho de Spearman del objetivo específico 3

		Transparencia	Satisfacción
Rho de Spearman	Transparencia	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,871**
		N	135
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,871**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	135

Nota. La relación es significativa desde un punto estadístico, con nivel bilateral de 0.01.

Figura 5

Diagrama de dispersión del objetivo específico 3



El análisis de la prueba correlacional utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman "Transparencia" y "Satisfacción" muestra un valor de 0.871, e indica una relación positiva fuerte en ambas variables. El diagrama de dispersión también refleja visualmente una clara relación positiva. La interpretación de este resultado propone que a manera que aumenta la transparencia, y aumenta la satisfacción de los usuarios, lo que indica que la transparencia en los procesos está estrechamente vinculada con una mayor satisfacción en los usuarios, subrayando la importancia de la transparencia en la mejora de la experiencia del usuario.

Tabla 14

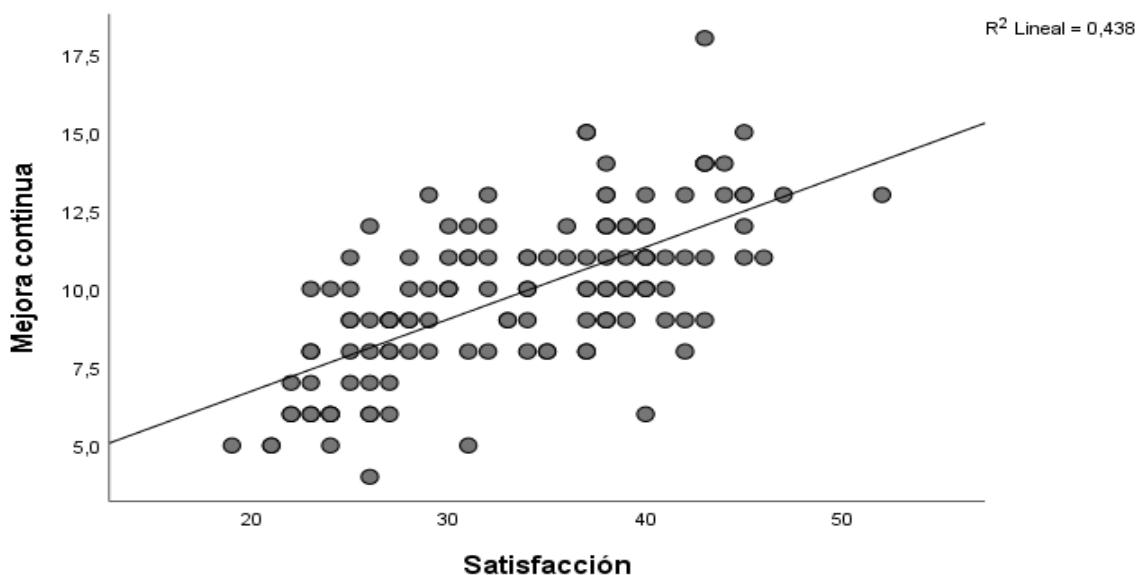
Prueba Rho de Spearman del objetivo específico 4

			Mejora continua	Satisfacción
Rho de Spearman	Mejora continua	Coefficiente de correlación	1,000	,654**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	135	135
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,654**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	135	135

Nota. La relación es significativa desde un punto estadístico, con nivel bilateral de 0.01.

Figura 6

Diagrama de dispersión del objetivo específico 4



El análisis de la prueba correlacional utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre "Mejora continua" y "Satisfacción" muestra un valor de 0.654, e indica una relación positiva moderada. El diagrama de dispersión también confirma visualmente esta relación positiva. La interpretación de este resultado sugiere que hay una evaluación significativa entre la mejora continua y la satisfacción de los usuarios, lo que implica que a medida que se implementan mejoras continuas en los procesos, se observa un aumento en la satisfacción de los usuarios, destacando el valor de conservar un enfoque continuo en la mejora de los servicios para optimizar la experiencia.



6.6. Discusión de resultados

La calificación positiva de 0,939 entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, refuerza el valor de las prácticas de gestión de calidad para mejorar la experiencia de los ciudadanos. Este hallazgo se alinea con la investigación de Córdova y Robles (2022), quienes identifican que la mejora en la gestión de calidad del servicio contribuyó significativamente a la satisfacción del cliente en una agencia financiera. Al igual que en su estudio, los resultados en la Municipalidad de Lampa sugieren que la optimización de la calidad en los servicios municipales genera un mayor nivel de satisfacción entre los usuarios, destacando la importancia de adoptar un enfoque sistemático para la mejora continua de los servicios.

Sin embargo, algunos estudios sugieren que, a pesar de una fuerte relación entre gestión de calidad y satisfacción, aún pueden persistir deficiencias en ciertos aspectos del servicio. Masaquiza et al. (2023) encontraron que la falta de modernización en equipos y la difusión inadecuada de los procesos afectarán la percepción de los usuarios en la Municipalidad de Ambato. De manera similar, aunque el análisis en Lampa muestra una fuerte elevación, es posible que ciertos elementos de la gestión de calidad, como la actualización de equipos o la capacitación del personal, necesiten ser reforzados para maximizar los resultados positivos en la satisfacción del usuario.

En cuanto a los resultados a nivel nacional, Apaza (2022) reportó una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en el sector público, con un coeficiente de Pearson de 0,793. Este hallazgo también respalda la conclusión del presente estudio, donde se observa una evaluación sólida entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario. No obstante, la implementación efectiva de una buena gestión administrativa, como sugiere Apaza, debe ir acompañada de un enfoque integral



que abarque desde la infraestructura hasta la comunicación con los usuarios, lo que podría explicar parte de las variaciones en la percepción de la calidad en los servicios municipales.

El análisis realizado muestra una relación moderada y positiva entre la eficiencia en los procesos y la satisfacción del usuario en el Municipio Provincial de Lampa, con un valor de clasificación Rho de Spearman de 0,543. Este resultado es consistente con estudios previos que han encontrado relaciones similares en contextos públicos. En el ámbito de la gestión pública, Pereda (2021) destaca que la ejecución de la norma ISO 9001 en los procesos administrativos tiene un impacto positivo en la eficiencia y satisfacción ciudadana, observándose una mejora en la percepción de los usuarios con un aumento del 70. % en su satisfacción. Este hallazgo resalta la importancia de optimizar los procesos dentro de las entidades públicas para fortalecer la satisfacción del usuario, lo que se refleja en los resultados de este estudio.

Por otro lado, los resultados obtenidos en la Municipalidad Provincial de Lampa coinciden en parte con los de Choquehuanca (2022), quien también encontró una relación significativa, pero de menor magnitud ($Rho = 0.302$), entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. A pesar de la diferencia en los valores de calificación, ambos estudios subrayan la relevancia de la gestión eficiente para la satisfacción del usuario. Sin embargo, es importante señalar que, a pesar de la relación moderada observada, la eficiencia en los procesos no garantiza por sí sola una alta satisfacción; Factores adicionales, como el liderazgo y la calidad del servicio, también juegan un papel crucial.

En contraste, Guaita et al. (2023) encontraron en su investigación en el sector salud que la insatisfacción de los usuarios se concentra en áreas como la empatía y la capacidad de respuesta, áreas que no fueron específicamente evaluadas en el contexto de este estudio. Si bien la evaluación positiva observada en la Municipalidad de Lampa puede ser interpretada como un indicio de que la mejora en los procesos administrativos contribuye a



la satisfacción, otros estudios sugieren que la calidad del servicio, especialmente en términos de interacciones y trato, podría tener un impacto aún más fuerte en la satisfacción general del usuario. Estos resultados indican que, si bien la eficiencia en los procesos es importante, debe complementarse con un enfoque integral en la calidad del servicio para maximizar la satisfacción del usuario.

El análisis de la relación entre el cumplimiento normativo y la satisfacción del usuario en el Municipio de la Provincia de Lampa (2024) muestra una clasificación positiva muy fuerte ($Rho = 0.887$), lo que sugiere que el cumplimiento de las normativas impacta significativamente en la satisfacción de los usuarios. Este resultado está en línea con los hallazgos de Calero et al. (2022), quienes encontraron una relación positiva entre la implementación de la norma ISO 9001:2015 y la satisfacción de los usuarios en una empresa. En su investigación, un Rho de 0.81 destacó cómo las certificaciones normativas influyen favorablemente en la calidad del servicio y la percepción de los usuarios. Así, se puede inferir que un cumplimiento normativo adecuado contribuye a mejorar la satisfacción del usuario en contextos públicos como el analizado.

Sin embargo, mientras que el resultado obtenido en Lampa refleja una relación fuerte, otros estudios han mostrado relaciones menos marcadas. Por ejemplo, Bazán et al. (2023) en su estudio sobre una clínica, observaron que una mejora en el cumplimiento de normas de infraestructura y bioseguridad, aunque positiva, no necesariamente garantizó una satisfacción sobresaliente, ya que el 62.5% de los usuarios calificaron la calidad del servicio como regular. Esto sugiere que, si bien el cumplimiento normativo es un factor importante, su efectividad en mejorar la satisfacción depende de otras percepciones, como la atención al cliente y la percepción de la calidad del servicio en su totalidad.

Por otro lado, Coca et al. (2023) al analizar el impacto de las prácticas de gestión de calidad total en empresas industriales, revelaron que el empoderamiento y el trabajo en



equipo tienen un impacto significativo sobre la satisfacción laboral y organizacional. En este sentido, la implementación de normas de calidad, como la gestión participativa y la mejora continua, no solo mejora el cumplimiento normativo, sino que también fortalece el compromiso y la satisfacción. Este enfoque multidimensional refuerza la idea de que el cumplimiento normativo debe ir acompañado de un proceso integral de gestión de calidad que fomente la participación activa y la mejora constante, como se observa en los resultados obtenidos en Lampa.

El análisis realizado en la Municipio Provincial de Lampa sobre la relación entre transparencia y satisfacción del usuario muestra un valor de Rho de Spearman de 0.871, e indica una relación positiva fuerte. Este hallazgo es consistente con los resultados de Ramos (2021), quienes también encontraron una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el sector de la restauración. En su investigación, un incremento en la calidad de los aspectos tangibles, como las instalaciones y la capacidad de respuesta del servicio, contribuyó de manera significativa a elevar la satisfacción. De manera similar, en Lampa, la transparencia podría estar contribuyendo a una mayor percepción de calidad y satisfacción entre los usuarios.

Por otro lado, los resultados obtenidos en Lampa contrastan con los hallazgos de Figueroa et al. (2024), quienes reportaron una relación moderada entre el uso de las TIC y la gestión de calidad en empresas turísticas. En su estudio, aunque se evidencia una evaluación positiva, la relación no fue tan fuerte como la observada en Lampa. Esto sugiere que, si bien la transparencia tiene un impacto directo y fuerte en la satisfacción de los usuarios en el contexto de Lampa, en otros sectores o situaciones podría ser necesario un enfoque más integral que combine varios factores, como la tecnología o la infraestructura, para lograrlo. una relación igualmente significativa.



Por último, los resultados obtenidos en Lampa también se alinean con las conclusiones de Mamani (2024), quien encontró que el liderazgo compartido tiene un impacto positivo en la calidad pedagógica, lo que a su vez mejora la satisfacción de los colaboradores en las instituciones. Aunque el contexto de Mamani es educativo, la lógica subyacente de que un entorno de transparencia y liderazgo compartido fomenta la satisfacción se aplica igualmente a la gestión pública. Así, la transparencia en la administración de la Municipalidad de Lampa podría ser vista como un mecanismo clave para mejorar la relación con los usuarios, generando confianza y aumentando la satisfacción de los mismos.

Los resultados obtenidos en la Municipalidad Provincial de Lampa, con un valor de Rho de Spearman de 0.654, sugieren una relación moderada positiva entre la mejora continua y la satisfacción del usuario, lo que respalda la importancia de implementar procesos de mejora continua en la gestión pública. Este hallazgo tiene resultados de Amasifén et al. (2022), quienes demostraron que la ejecución de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) fundado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa automotriz generó una mejora significativa en la satisfacción de los clientes. De manera similar, la mejora constante en la Municipalidad podría estar contribuyendo a una experiencia más positiva para los usuarios, al optimizar la calidad de los servicios prestados, tal como lo evidencian los resultados de su estudio.

Por otro lado, los resultados del estudio realizado por Ortega (2021) en una municipalidad similar, aunque con un enfoque en el desempeño laboral, también reflejan la importancia de la mejora continua. En su investigación, se logró una evaluación positiva entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral, con un valor de Rho de Spearman de 0.623. Esta relación destaca que la mejora continua no solo tiene impacto en la satisfacción del usuario, sino que también influye en el rendimiento y empeño de los trabajadores. En



el caso de la Municipalidad de Lampa, los esfuerzos en mejorar los procesos internos podrían no estar solo beneficiando a los usuarios, sino también potenciando el rendimiento de los trabajadores, lo que refuerza la importancia de un enfoque integral de mejora continua.

Finalmente, los resultados de Alba & Rodríguez (2023) también apuntan a la relevancia de la mejora continua en la satisfacción, aunque en el contexto educativo. Su estudio muestra que la calidad del servicio educativo tiene una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes, lo que también se aplica a la administración pública. Si bien el sector educativo y el público son contextos diferentes, ambos comparten la necesidad de garantizar procesos eficientes y de calidad para incrementar la satisfacción de sus usuarios. Así, la ejecución de técnicas de mejora constante en la Municipalidad Provincial de Lampa podría tener un impacto igualmente positivo en la satisfacción de los usuarios, tal como lo demostraron los autores en el ámbito educativo.



CONCLUSIONES

Primera: El objetivo general fue; determinar el grado de relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024. El análisis de la prueba correlacional Rho de Spearman muestra un valor de 0.939, e indica una relación positiva muy alta en ambas variables. En la prueba de hipótesis, se utilizó el coeficiente Tau-b de Kendall, obteniendo un valor p de 0.000. Este valor es menor que alfa 0.05. Este hallazgo propone que a manera que aumenta la gestión de la calidad, también aumenta la satisfacción de los usuarios, lo que resalta la estrecha relación y la importancia de mejorar la calidad en los procesos para lograr una mayor satisfacción.

Segunda: El objetivo específico 1 fue; establecer el grado de relación entre la eficiencia en los procesos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024. El análisis de la prueba correlacional Rho de Spearman muestra un valor de 0.543, e indica una relación moderada y positiva. En la prueba de hipótesis, se utilizó el coeficiente Tau-b de Kendall, obteniendo un valor p de 0.000. Este valor es menor que alfa 0.05. Lo cual sugiere que hay una positiva, aunque moderada, entre la eficiencia en los procesos y la satisfacción de los usuarios, lo que implica que las mejoras en la eficiencia de los procesos pueden contribuir a aumentar la satisfacción de los usuarios, aunque Hay otros factores que también podrían influir en esta relación.

Tercera: El objetivo específico 2 fue; establecer el grado de relación entre el cumplimiento normativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024. El análisis de la prueba correlacional Rho de Spearman muestra un valor de 0.887, e indica una relación positiva muy fuerte entre ambas variables. En la prueba de hipótesis, se utilizó el coeficiente Tau-b de Kendall, obteniendo un



valor p de 0.000. Este valor es menor que alfa 0.05. Este resultado sugiere que el cumplimiento normativo está fuertemente relacionado con la satisfacción de los usuarios, lo que implica que, a manera que se aumenta el cumplimiento de las normativas, se ve una ampliación significativa en la satisfacción de los usuarios.

Cuarta: El objetivo específico 3 fue; establecer el grado de relación entre la transparencia y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024. El análisis de la prueba correlacional Rho de Spearman muestra un valor de 0.871, e indica una relación positiva fuerte en ambas variables. En la prueba de hipótesis, se utilizó el coeficiente Tau-b de Kendall, obteniendo un valor p de 0.000. Este valor es menor que alfa 0.05. Este resultado sugiere que a manera que aumenta la transparencia, también la satisfacción de los usuarios, lo que indica que la transparencia en los procesos está estrechamente vinculada con una mayor satisfacción en los usuarios, subrayando la importancia de la transparencia en la mejora de la experiencia del usuario.

Quinta: El objetivo específico 4 fue; establecer el grado de relación entre la mejora continua y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024. El análisis de la prueba correlacional Rho de Spearman muestra un valor de 0.654, e indica una relación positiva moderada en ambas variables. En la prueba de hipótesis, se utilizó el coeficiente Tau-b de Kendall, obteniendo un valor p de 0.000. Este valor es menor que alfa 0.05. Este resultado sugiere que hay una evaluación significativa en la mejora continua y la satisfacción de los usuarios, lo que implica que a medida que se implementan mejoras continuas en los procesos, se observa una mayor satisfacción de los usuarios, destacando la importancia de mantener la mejora de los servicios.



RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al gerente de la Municipalidad Provincial de Lampa, en coordinación con la Gerencia de Planificación, desarrolle y refuerce estrategias orientadas a mejorar continuamente la calidad de los servicios públicos. Implementar un sistema de evaluación continua y capacitación del personal en estándares de calidad podría generar mejoras sustanciales en la percepción de los usuarios, contribuyendo de manera significativa al aumento de su satisfacción.

Segunda: Se recomienda al jefe de la Oficina de Gestión de Procesos de la Municipalidad Provincial de Lampa, identifique y optimice los procedimientos que afectan directamente a eficiencia operativa. Realizar un diagnóstico exhaustivo de los procesos administrativos y la implementación de herramientas tecnológicas para la automatización podrían aportar a aumentar la eficiencia y, por ende, la satisfacción de los usuarios. Es crucial, sin embargo, considerar que otros factores también influyen en la experiencia del usuario.

Tercera: Se recomienda jefe de Asesoría Legal de la Municipalidad Provincial de Lampa, en coordinación con la Secretaría General, refuerce la implementación rigurosa de las normativas municipales y garantice su cumplimiento a través de auditorías periódicas. Además, promover la actualización y difusión de las normativas a la ciudadanía contribuiría a generar confianza y satisfacción en los usuarios, asegurando que los procesos y servicios ofrecidos estén alineados con los estándares legales.

Cuarta: Sa recomienda al jefe de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Lampa, fortalecer la publicación de los procedimientos y resultados de gestión en plataformas. accesibles para la ciudadanía. Implementar mecanismos efectivos de rendición de cuentas y asegurar la disponibilidad de la



información de manera clara y comprensible mejorará la confianza y satisfacción de los usuarios, promoviendo una gestión pública más abierta y responsable.

Quinta: Se recomienda al jefe de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Lampa, establecer un sistema de mejora continua, fundado en la retroalimentación constante de los usuarios. La implementación de un ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) en todos los servicios de la municipalidad permitirá identificar áreas de mejora y aplicar soluciones efectivas, asegurando que los servicios sean cada vez más eficientes y satisfactorios para la ciudadanía.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alba, H., & Rodríguez, P. I. (2023). Relación de la percepción de la calidad en el servicio de una institución de enseñanza de lengua extranjera con la satisfacción y la lealtad de los estudiantes. *Espacio Científico de Contabilidad y Administración*, 2(1), 63–75. <https://doi.org/10.58493/ecca.2023.2.1.05>
- Albury , D. (2005) . Fomento de la innovación en los servicios públicos. *Public Money & Management*, 25 (1), 51-56 . <https://doi.org/10.1111/j.1467-9302.2005.00450.x>
- Alford, J. (2002). ¿Por qué los clientes del sector público participan en la prestación de servicios públicos? *Public Administration*, 80(3), 547-563 . <https://doi.org/10.1111/1467-9299.00267>
- Amasifén, A. G., Sánchez, L. M., Valles, M. A., Navarro, J. R., & Pinedo, L. (2022). Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2015 y su influencia en la satisfacción de los servicios de una empresa automotriz peruana. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 16(32), 16–21. <https://doi.org/10.31908/19098367.2692>
- Antony, J. , & Banuelas , R. (2019). Six Sigma en organizaciones de servicios. *Revista Internacional de Gestión de la Calidad y la Confiabilidad*, 36 (4), 454-470 . <https://doi.org/10.1108/IJQRM-01-2018-0012>
- Apaza, R. G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en la dirección de titulación y catastro rural de Puno – 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103327>
- Arias, J. L., Covinos, M. R., & Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 237–247. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73
- Babbie, E. R. (2020). *The practice of social research* . Cengage Au.



- Bazán, S. Y., Meza, R., & Pérez, A. (2023). Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios externos de la clínica dental de la Universidad Tecnológica De Los Andes. *Hatun Yachay Wasi*, 2(1), 32–41. <https://doi.org/10.57107/hyw.v2i1.33>
- Bouckaert, G., y Van de Walle, S. (2003). Comparación de medidas de confianza ciudadana y satisfacción de los usuarios como indicadores de 'buena gobernanza': dificultades para vincular los indicadores de confianza y satisfacción. *Revista Internacional de Ciencias Administrativas*, 69 (3), 329-343. <https://doi.org/10.1177/00208523030693003>
- Boulanger, S. y Bruneau, C. (2020). *Gestión de la calidad en el sector público: Modelos y enfoques contemporáneos*. Editorial Universitaria.
- Bovens, M. , Peters, BG y Schillemans, T. (2017). *Responsabilidad pública*. Oxford University Press.
- Calero, R., Cajas, S., & León, G. (2022). La certificación ISO 9001 y el sistema de gestión de calidad de la EPS SEDA-Huánuco. *Gaceta Científica*, 8(3), 129–134. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.3.1589>
- Chaiña, W. R. (2024). *Liderazgo transformacional en la gestión directiva de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de Sandia Puno 2024* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/150034>
- Choquehuanca, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84246>
- Coca, K., Vasconez, J., & Sigüenza, M. (2023). Gestión de la calidad y productividad de los colaboradores del sector industrial de Tungurahua: un acercamiento empírico. 593 *Digital Publisher CEIT*, 8(3), 931–939. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1605>



- Córdova, V. M., & Robles, L. G. (2022). *La gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la entidad financiera BBVA Perú S.A, agencia Villa María del Triunfo (Lima Perú) 2021* [Tesis de grado, Universidad Científica del Sur]. <https://doi.org/10.21142/tl.2022.2741>
- Creswell, J. W. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Crosby, PB (1979). *La calidad es gratis: el arte de garantizar la calidad*. McGraw-Hill.
- Deming, WE (1986). *Salir de la crisis*. Centro de Servicios Educativos Avanzados del MIT.
- Díaz-Bravo, L. (2008). La investigación aplicada y la transferencia de resultados. *Revista de Investigación Clínica*, 60(6), 554–559.
- Donabedian , A. (2005) . Evaluación de la calidad de la atención médica. *The Milbank Quarterly*, 83 (4), 691-729 . <https://doi.org/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>
- Figuroa, S. I., Norabuena, C. H., Toledo, R. E., & Toledo, C. J. (2024). Tecnologías de la Información y Gestión de Calidad en el Turismo: Evaluación integral e implicancias. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 6902–6918. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9209
- Fitzpatrick, R. (2011). *Evaluación de la calidad de la atención: medición de los resultados de los pacientes*. BMJ Books.
- Foster, S., y Whittle, S. (2021). *Gestión de calidad total: un enfoque sistemático*. Pearson Education.
- García, F., & Fernández, A. (2022). Teoría de la justicia organizacional y satisfacción del usuario en el sector público: Un análisis conceptual. *Revista de Política y Administración Pública*, 38(4), 142-158. <https://doi.org/10.7890/jpap.2022.0119>
- Goetsch, DL y Davis, SB (2020). *Gestión de la calidad para la excelencia organizacional*. Pearson.



- Gomes, F. y Teixeira, R. (2019). ISO 9001 y su impacto en la administración pública: Un análisis práctico. *Revista de Administración Pública*, 45(1), 76-90.
<https://doi.org/10.5678/jpa.2019.0123>
- Gómez, L., & Díaz, P. (2022). La falta de capacitación como barrera en la implementación de sistemas de calidad en el sector público. *Revista de Administración Pública*, 41(3), 112-127. <https://doi.org/10.5678/jpa.2022.0045>
- González, J., & Ruiz, A. (2021). Adaptabilidad y calidad en la gestión pública: Un enfoque hacia la mejora continua. *Revista de Administración Pública*, 40(2), 76-89.
<https://doi.org/10.3456/jpa.2021.0056>
- González, M., & López, F. (2018). El Modelo de Excelencia en la Gestión Pública: Un enfoque desde la experiencia de Argentina. *Revista de Gestión Pública*, 32(4), 142-158. <https://doi.org/10.1234/rgp.2020.0074>
- Grönroos, C. (1994). Del marketing mix al marketing relacional: hacia un cambio de paradigma en el marketing. *Management Decision*, 32 (2), 4-20.
<https://doi.org/10.1108/00251749410054774>
- Guaita, T. P., Tapia, Á. P., Cordero, R. L., & Mercado, A. F. (2023). Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 366–377.
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.250>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6th ed.). McGraw-Hill Education.
<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/104637680/>
- Homburg, C., y Stock, RM (2004). El vínculo entre la satisfacción del cliente y la rentabilidad : un metaanálisis de la evidencia. *Journal of Marketing*, 68(3), 105-116.
<https://doi.org/10.1509/jmkg.68.3.105.34767>



- Hoyle , D. (2018). ISO 9001: *Sistemas de gestión de la calidad*. Routledge.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2020). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Servicios Públicos*. Lima, Perú: INEI.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Foundations of behavioral research* (4th ed.). Wadsworth.
- Kettunen, P. (2006). Reforma del sector público y nueva gestión pública: un enfoque crítico de las teorías recientes de la administración. *Revista Internacional de Administración Pública*, 29(10), 731-748 . <https://doi.org/10.1080/01900690600919016>
- Kotler, P. , y Keller, KL (2016). *Gestión de marketing* (15.^a ed .). Pearson . <https://www.pearson.com/store/p/marketing-management/P100000809221>
- Kotter, JP (1996). *Liderando el cambio*. Harvard Business Press.
- López, M., & Gómez, F. (2018). La transparencia y la confianza en la gestión pública: Impacto en la satisfacción del ciudadano. *Revista Internacional de Gestión Pública*, 14(2), 129-142. <https://doi.org/10.21107/rigp.2020.0321>
- Mamani, C. M. (2024). *Liderazgo compartido en la gestión de la calidad educativa en una institución educativa pública de Sandia Puno 2024* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/149232>
- Martínez, M., & Sánchez, P. (2020). Satisfacción del ciudadano y calidad en los servicios públicos. *Administración Pública Hoy*, 14(3), 45-59. <https://doi.org/10.7890/ap.2020.0198>
- Martínez, R., & Rodríguez, C. (2020). Modelo SERVQUAL y satisfacción del usuario en los servicios públicos. *Gestión Pública*, 41(3), 56-70. <https://doi.org/10.5678/gp.2020.0042>
- Masaquiza, C. S., Alarcón, J. C., & Molina, J. C. (2023). Satisfacción del usuario en las agencias de matriculación vehicular: un acercamiento a la calidad del servicio en



- Ambato. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(35), e2301024.
<https://doi.org/10.46652/rgn.v8i35.1024>
- Medina, M. del R., & Verdejo, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad*, 15(2), 270–284.
<https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>
- Mejía, A., & Salazar, L. (2021). *La modernización de la gestión pública en el Perú: Desafíos y oportunidades*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Mele, C., Pels, J., y Polese, F. (2015). Una breve revisión de la ciencia de los servicios: un marco multidimensional para analizar el papel del cliente en los procesos de servicio. *Revista Internacional de Negocios y Ciencias Sociales*, 6(2), 37-47.
- Mendoza, J., & Pérez, R. (2020). *Control de calidad en el sector público: Herramientas y técnicas esenciales*. Editorial Gestión Pública.
- Mora, M., & Pérez, R. (2021). La importancia de la transparencia en la satisfacción del usuario en los servicios públicos. *Gestión y Sociedad*, 25(1), 56-70.
<https://doi.org/10.7891/gyg.2021.0423>
- Müller, J. , y Klein , M. (2022). Transformación digital y gestión de la calidad. *Journal of Business Research*, 135 , 123-134. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.09.002>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación; cuantitativa-cualitativa, redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Oakland, JS (2019). *Gestión de calidad total y excelencia operativa*. Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9781351034503>
- Oliver , RL (1980). Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción. *Journal of Marketing Research*, 17 (4), 460-469 .
<https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Oliver, RL (1997). *Satisfacción: una perspectiva conductual del consumidor*. McGraw-Hill.



- Ortega, J. (2021). *Gestión de la calidad y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Román, Puno, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/65749>
- Osborne, SP, y Brown, L. (2021). Gestión de servicios públicos: Implementación de la gestión de calidad en el gobierno. *Public Administration Review*, 81 (2), 207-222.
<https://doi.org/10.1111/puar.13212>
- Parasuraman , A., Zeithaml, VA y Berry, LL (1988). SERVQUAL: una escala de múltiples ítems para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40 .
<https://www.researchgate.net/publication/225083802>.
- Pereda, F. P. (2021). El Sistema de Gestión de la Calidad y su Influencia en la Gestión por Procesos de la Administración Pública. *Gestión En El Tercer Milenio*, 24(48), 153–159. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21828>
- Pereira , J., y Borges , A. (2014). Barreras culturales en la prestación de servicios públicos: comprensión de los desafíos de la administración pública en una sociedad multicultural. *Public Administration Review*, 74(6), 722-730 .
<https://doi.org/10.1111/puar.12219>
- Pérez, F., & Sánchez, R. (2021). La retroalimentación ciudadana como herramienta para la mejora de la calidad en los servicios públicos. *Revista de investigación de la administración pública*, 41 (4), 202-218. <https://doi.org/10.6789/jpar.2021.0089>
- Pérez, L., & Romero, E. (2019). Equidad en la atención pública y satisfacción del usuario: Un análisis en el sector salud. *Revista de Políticas de Salud Pública*, 40(4), 321-335.
<https://doi.org/10.1038/jphp.2019.0201>
- Ramírez, N. (2023). Modelo de gestión de calidad educativo para la universidad francisco de paula Santander seccional Ocaña bajo la NTC ISO 21001:2019. *REICE: Revista*



Electrónica de Investigación En Ciencias Económicas, 11(21), 398–408.

<https://doi.org/10.5377/reice.v11i21.16561>

Ramos, C. D. (2021). Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes de Sullana. *Revista Tecnológica - ESPOL*, 33(3), 230–241.

<https://doi.org/10.37815/rte.v33n3.773>

Salazar, A. y Ramírez, E. (2020). Estrategias de gestión de calidad en la administración pública: Un análisis de la eficiencia operativa. *Gestión y Política Pública*, 31(4), 139-

155. <https://doi.org/10.5678/gpp.2020.0145>

Sánchez, R., & Martínez, A. (2021). *Calidad total en la gestión pública: Aplicaciones y desafíos del TQM*. Editorial Gestión y Desarrollo.

Santibáñez, J. (2019). *Calidad en los servicios públicos en América Latina: Retos y propuestas de mejora*. Buenos Aires, Argentina: Fondo de Cultura Económica.

Santos, J. (2003). Calidad de los servicios electrónicos: un modelo de dimensiones de la calidad de los servicios virtuales. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(3), 233-246. <https://doi.org/10.1108/09604520310476490>

Sedano, S. G., & Santos, O. C. (2021). Calidad de la Gestión Pedagógica y la Satisfacción Laboral del personal docente, Institución Educativa “Mario Florián”-UGEL 5 San Juan De Lurigancho, Lima. *Igobernanza*, 4(16), 389–425.

<https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.16>

Suárez, M., & López, J. (2021). Reacciones de los usuarios ante la insatisfacción con los servicios públicos: Aplicación de la teoría de Hirschman. *Revista de Psicología Social*,

35(1), 101-115. <https://doi.org/10.1109/rps.2021.0087>

Vargas, A., & López, R. (2019). Accesibilidad en los servicios públicos y satisfacción del usuario: Estudio en el sector gubernamental. *Revista de Políticas Públicas*, 11(3), 67-

80. <https://doi.org/10.1007/rpp.2019.0112>



- Vargas, S., & González, M. (2019). Auditorías en la administración pública: Un enfoque hacia la mejora continua . *Revista de Auditoría y Control Público*, 22(3), 145-162.
<https://doi.org/10.5678/racp.2019.0332> Pérez , L. , & López , J. (
- Wirtz, J., y Patterson , P. (2006). El papel de la burocracia en los servicios gubernamentales: un análisis conceptual . *Journal of Service Research*, 8(3), 278-291 .
<https://doi.org/10.1177/1094670506286237>
- Zeithaml, VA (1988). Percepciones del consumidor sobre precio , calidad y valor: un modelo de medios y fines y síntesis de evidencia. *Journal of Marketing*, 52 (3), 2-22 .
<https://doi.org/10.1177/002224298805200302>.



ANEXOS



Matriz de consistencia

TÍTULO: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024

Enfoque: Cuantitativo. **Método:** Deductivo. **Tipo:** Aplicada. **Nivel:** Correlacional. **Diseño:** No experimental-transversal **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE1. ¿Cuál es la relación entre la eficiencia en los procesos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento normativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?</p> <p>PE3. ¿Cuál es la relación entre la transparencia y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?</p> <p>PE4. ¿Cuál es la relación entre la mejora continua y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión de la calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1. La eficiencia en los procesos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.</p> <p>HE2. El cumplimiento normativo se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.</p> <p>HE3. La transparencia se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.</p> <p>HE4. La mejora continua se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el grado de relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE1. Establecer el grado de relación entre la eficiencia en los procesos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.</p> <p>OE2. Establecer el grado de relación entre el cumplimiento normativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.</p> <p>OE3. Establecer el grado de relación entre la transparencia y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.</p> <p>OE4. Establecer el grado de relación entre la mejora continua y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.</p>	<p>V1. GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p>Es el conjunto de políticas, procedimientos y acciones implementadas para garantizar que los servicios públicos cumplan con los estándares establecidos de eficiencia, efectividad y satisfacción del ciudadano. La calidad se basa en la mejora continua y en la participación activa de todos los niveles de la organización para satisfacer las expectativas de los usuarios (Deming, 1986).</p> <p>V2. SATISFACCIÓN</p> <p>Es la percepción positiva o negativa que tienen los ciudadanos respecto a los servicios recibidos. La satisfacción del usuario está influenciada por la percepción de la calidad del servicio, la capacidad de respuesta y la adecuación de los servicios ofrecidos a las expectativas del usuario (Parasuraman et al., (1988).</p>	<p>1.1. Eficiencia en los procesos</p> <p>1.2. Cumplimiento normativo</p> <p>1.3. Transparencia</p> <p>1.4. Mejora continua</p> <p>2.1. Calidad del servicio</p> <p>2.2. Atención al usuario</p> <p>2.3. Confiabilidad</p> <p>2.4. Empatía</p>	<p>1.1.1. Respuesta a solicitudes</p> <p>1.1.2. Utilización de recursos públicos</p> <p>1.1.3. Cumplimiento de metas</p> <p>1.2.1. Procedimientos ajustados a normas</p> <p>1.2.2. Auditorías positivas en los procesos</p> <p>1.2.3. Actualización de normativas internas</p> <p>1.3.1. Información pública disponible</p> <p>1.3.2. Accesibilidad de los datos públicos</p> <p>1.3.3. Satisfacción con la información</p> <p>1.4.1. Propuestas de mejora implementadas</p> <p>1.4.2. Programas de mejora continua.</p> <p>1.4.3. Procesos operativos.</p> <p>1.4.4. Iniciativas de calidad</p> <p>2.1.1. Percepción ciudadana sobre la calidad</p> <p>2.1.2. Rapidez del servicio</p> <p>2.1.3. Evaluación positiva</p> <p>2.2.1. El trato recibido por el personal</p> <p>2.2.2. Respuesta efectiva a las consultas</p> <p>2.2.3. Casos resueltos</p> <p>2.3.1. Usuarios que confían en la integridad</p> <p>2.3.2. Consistencia de los servicios</p> <p>2.3.3. Ciudadanos que repiten el servicio</p> <p>2.4.1. Interés genuino por las necesidades</p> <p>2.4.2. Capacitaciones en empatía y trato al cliente</p> <p>2.4.3. Solución de problemas específicos</p>



Matriz de datos

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024																																
Nº	GESTIÓN DE LA CALIDAD													SATISFACCIÓN DEL USUARIO											Var 1	Var 2	Dim 1	Dim 2	Dim 3	Dim 4		
	Eficiencia			Cumplimiento			transparencia			Mejora continua				Calidad			Atención			Confiabilidad			Empatía									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24							P25	
1	5	4	2	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	44	39	11	11	10	12	
2	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	2	2	4	4	4	2	4	3	3	43	38	10	12	9	12	
3	4	2	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	5	3	4	4	47	44	9	12	12	14	
4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	2	5	5	4	4	4	3	4	52	44	14	14	11	13	
5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	43	38	11	10	9	13	
6	4	3	3	4	4	5	2	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	5	2	3	4	4	43	40	10	13	9	11	
7	5	3	4	4	3	4	5	4	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	4	5	4	3	2	47	36	12	11	12	12	
8	4	3	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	4	3	2	2	3	2	4	4	3	2	5	3	4	46	37	10	11	10	15	
9	4	5	5	3	5	4	4	5	4	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	5	4	4	5	4	3	49	40	14	12	13	10	
10	4	5	5	3	5	5	4	4	5	2	5	3	3	2	4	3	2	3	3	5	5	4	4	5	2	53	42	14	13	13	13	
11	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	3	2	4	3	2	3	2	2	4	5	5	5	5	5	2	53	43	13	14	15	11	
12	5	5	4	3	5	5	4	4	5	2	3	3	2	3	3	2	1	1	3	5	5	4	4	5	2	50	38	14	13	13	10	
13	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	44	34	14	10	10	10	
14	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	2	3	4	1	2	3	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	53	43	13	12	14	14
15	5	4	5	5	5	3	4	4	5	3	2	2	4	2	3	2	1	4	5	5	3	4	4	5	3	51	41	14	13	13	11	
16	4	5	5	5	5	4	2	5	4	3	1	3	2	3	2	2	1	2	5	5	4	2	5	4	3	48	38	14	14	11	9	
17	4	5	4	5	3	4	4	3	4	2	2	2	3	2	3	2	3	5	3	4	4	3	4	2	45	38	13	12	11	9		
18	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	2	3	1	2	2	2	1	2	5	4	4	5	4	4	2	48	37	14	10	13	8	
19	4	5	4	3	4	3	4	5	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	4	3	4	5	4	2	44	35	13	10	13	8	
20	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	1	3	2	2	2	3	2	3	4	5	5	5	4	5	3	52	43	15	14	14	9	
21	4	5	5	5	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	5	4	4	4	3	3	2	46	38	14	12	10	9	
22	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	2	2	3	3	3	2	2	4	4	5	4	4	3	4	3	49	40	14	12	13	10	
23	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	2	2	2	3	1	2	1	2	5	4	4	5	5	4	3	50	39	14	13	14	9	
24	5	5	5	5	4	4	5	5	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	5	4	4	5	5	3	2	51	41	15	13	13	10	
25	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	1	4	5	5	4	3	4	3	48	37	14	14	11	9		
26	4	5	5	5	5	5	4	5	3	2	2	1	1	1	2	3	3	2	5	5	5	4	5	3	2	47	40	14	15	12	6	
27	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	2	2	3	2	3	2	4	2	4	3	4	5	5	4	4	50	42	14	11	14	11	
28	4	5	5	4	4	5	4	4	5	2	2	4	4	2	3	2	3	2	4	4	5	4	4	5	2	52	40	14	13	13	12	
29	5	5	5	4	4	5	5	4	5	2	2	2	4	3	2	1	2	3	4	4	5	5	4	5	2	52	40	15	13	14	10	
30	5	4	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	3	3	2	51	45	13	14	11	13	
31	3	5	5	3	5	5	3	3	1	4	5	5	4	5	4	2	4	4	3	5	5	3	3	1	4	51	43	13	13	7	18	
32	4	2	3	3	5	4	4	3	4	4	2	2	3	2	2	4	2	3	3	5	4	4	3	4	4	43	40	9	12	11	11	
33	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	3	5	5	4	4	4	54	45	14	12	13	15	
34	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	2	3	3	4	3	4	4	2	5	4	4	5	5	3	4	51	46	14	13	13	11	
35	5	5	5	4	5	5	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	2	2	4	5	5	3	3	4	3	51	40	15	14	10	12	
36	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	2	4	4	2	2	3	5	5	5	4	4	5	4	55	47	14	15	13	13	
37	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	2	2	4	3	4	3	3	5	5	3	4	4	4	3	50	45	14	13	12	11	
38	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	4	5	5	4	4	3	3	48	42	13	14	12	9	
39	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	3	4	3	4	3	4	2	2	5	5	5	5	4	4	2	53	45	13	15	13	12	
40	4	4	3	4	5	4	4	4	4	2	4	2	3	2	2	3	3	3	4	5	4	4	4	4	2	47	40	11	13	12	11	
41	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	5	5	5	4	4	3	3	55	43	15	15	11	14	
42	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4	4	5	5	3	4	54	45	15	13	13	13	
43	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	1	2	2	1	2	3	3	2	4	5	5	5	5	4	3	50	42	14	14	14	8	
44	4	5	3	5	5	4	5	4	2	4	2	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	4	50	52	12	14	11	13	
45	4	5	5	3	4	4	5	5	4	3	2	4	5	2	2	2	2	2	3	4	4	5	5	4	3	53	38	14	11	14	14	
46	4	5	5	5	4	4	5	5	3	2	3	3	4	2	3	2	3	1	5	4	4	5	5	3	2	52	39	14	13	13	12	
47	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	1	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	51	37	13	12	11	15	
48	5	5	5	3	1	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	42	31	15	6	9	12	
49	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3	2	1	2	2	3	5	4	4	5	4	5	3	54	40	14	13	14	13	
50	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	5	5	4	4	3	4	4	51	43	12	14	11	14	
51	4	5	5	5	4	3	5	3	4	3	2	3	1	4	2	3	2	3	5	4	3	5	3	4	3	47	41	14	12	12	9	
52	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	4	3	45	36	12	12	10	11	
53	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	1	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	2	42	34	11	11	10	10	
54	4	5	5	3	4	5	4	4	3	4	3	1	2	2	3	2	4	1	3	4	5	4	4	3	4	47	39	14	12	11	10	
55	4	3	3	4	3	5	5	3	4	2	3	2	4	1	1	3	1	2	4	3	5	5	3	4	2	45	34	10	12	12	11	
56	4	5	5	3	4	3	4	5	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	46	38	14	10	12	10	
57	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	1	2	2	5	4	4	3	4	4	3	47	37	13	13	11	10	
58	4	4	2	3	4	4	4	3	2	2																						



65	5	5	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	46	35	15	11	9	11	
66	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	5	4	4	3	4	45	38	11	12	11	11
67	5	4	3	5	5	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	3	2	4	2	43	35	12	14	9	8	
68	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	4	4	3	2	3	39	31	10	9	9	11	
69	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	44	38	10	11	10	13	
70	4	5	3	3	4	4	3	3	4	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	3	4	2	41	34	12	11	10	8	
71	4	3	5	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	42	34	12	10	11	9	
72	4	4	3	4	5	5	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	5	5	5	4	4	2	49	40	11	14	13	11	
73	3	4	5	5	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	5	3	4	3	4	3	2	45	34	12	12	10	11	
74	4	3	5	4	4	4	3	5	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	3	5	4	2	44	37	12	12	12	8	
75	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	5	4	4	4	3	4	2	47	38	11	13	11	12	
76	2	5	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	37	30	10	9	8	10	
77	4	2	3	4	2	2	4	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	4	3	39	32	9	8	10	12	
78	4	3	2	2	2	4	3	3	3	2	1	1	1	1	2	4	2	3	2	2	4	3	3	3	2	31	31	9	8	9	5	
79	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	1	1	2	3	3	4	3	3	4	2	41	32	11	10	10	10	
80	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	41	37	10	11	9	11	
81	4	3	4	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	37	29	11	9	7	10		
82	5	4	4	3	3	3	4	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	1	2	2	40	30	13	9	7	11		
83	4	3	5	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	2	3	4	2	44	38	12	11	9	12	
84	5	4	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	1	4	2	3	2	2	3	4	39	31	12	9	7	11	
85	4	5	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	3	3	39	30	13	9	7	10	
86	5	4	4	2	3	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	38	28	13	7	7	11
87	4	5	4	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	4	3	2	40	33	13	9	9	9
88	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	2	2	38	33	10	10	9	9	
89	5	4	4	3	3	2	4	4	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	4	4	2	3	41	30	13	8	10	10	
90	4	5	5	4	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	4	2	3	3	2	2	2	35	27	14	9	7	8	
91	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	35	31	11	9	7	8	
92	5	4	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	36	28	13	8	6	9	
93	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	34	27	10	8	7	9	
94	5	4	4	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	37	27	13	8	7	9	
95	3	4	4	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	1	2	1	2	2	3	4	2	3	3	3	37	28	11	7	9	10	
96	4	4	4	4	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	1	4	2	2	1	2	3	2	32	26	12	8	6	6	
97	4	3	4	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	4	3	2	4	2	2	2	37	29	11	9	8	9	
98	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	32	23	10	7	5	10	
99	4	4	5	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	1	1	2	3	34	25	13	9	5	7	
100	5	4	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	36	25	13	7	6	10	
101	4	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	33	25	10	7	7	9	
102	4	4	5	4	2	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	4	2	3	3	3	2	2	2	38	27	13	9	8	8	
103	5	4	4	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	31	26	13	7	5	6	
104	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	33	28	10	7	7	9	
105	4	3	2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	30	24	9	6	5	10	
106	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	31	26	9	7	6	9	
107	4	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	31	27	7	8	7	9	
108	4	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	31	23	10	7	7	7	
109	4	5	4	4	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	4	3	2	2	2	1	3	36	25	13	9	5	9	
110	5	4	3	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	4	2	2	2	3	1	2	34	23	12	8	6	8	
111	4	4	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	3	2	1	2	31	24	11	9	5	6	
112	2	3	4	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	29	24	9	7	7	6	
113	4	4	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	29	23	10	7	6	6	
114	3	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	27	22	8	6	6	7	
115	4	3	4	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	3	1	29	22	11	6	6	6	
116	4	5	3	1	3	4	4	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	4	4	3	2	33	26	12	8	9	4	
117	5	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	1	2	2	3	1	3	2	3	3	2	2	2	35	26	12	8	7	8	
118	4	3	3	4	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	4	3	2	3	2	2	1	32	27	10	9	7	6	
119	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	28	21	10	7	6	5	
120	2	3	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	1	26	23	8	7	5	6	
121	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	25	21	9	6	5	5	
122	2	4	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	3	1	1	1	2	1	2	3	3	3	2	2	4	34	25	8	8	7	11	
123	4	4	4	2	3	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	30	24	12	7	6	5	
124	3	2	3	2	1	3	2	2	2	4	1	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	4	28	23	8	6	6	8		
125	5	4	4	2	2	3	2																									



Instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ DE JULIACA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

I. INTRODUCCIÓN

Buenos días, soy estudiante de la UANCV, con el objetivo de conocer la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024. Solicitamos su colaboración llenando la siguiente encuesta.

II. INDICACIONES

Aparecen a continuación las afirmaciones, juzgue la frecuencia de cada ítem planteado. Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) y marque con una "X" la alternativa correcta:

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

N.º	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
VARIABLE 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD						
Dimensión 1: Eficiencia en los procesos						
1	La municipalidad responde de manera oportuna y eficaz a las solicitudes y consultas planteadas por los ciudadanos.	1	2	3	4	5
2	Los recursos públicos de la municipalidad son gestionados de manera eficiente y se aprovechan al máximo en beneficio de la comunidad.	1	2	3	4	5
3	La municipalidad cumple de manera consistente con las metas y objetivos organizacionales establecidos anualmente.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Cumplimiento normativo						
4	Los procesos y procedimientos administrativos de la municipalidad están alineados con las normativas legales vigentes.	1	2	3	4	5
5	La municipalidad obtiene resultados favorables en las auditorías relacionadas con la calidad de sus procesos.	1	2	3	4	5
6	La municipalidad revisa y actualiza periódicamente sus normativas internas para asegurar su vigencia y cumplimiento.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Transparencia						
7	La información pública de la municipalidad está fácilmente disponible para los ciudadanos a través de sus portales institucionales.	1	2	3	4	5
8	Los ciudadanos tienen acceso sencillo y directo a los datos públicos que ofrece la municipalidad.	1	2	3	4	5
9	Los ciudadanos están satisfechos con la claridad y precisión de la información que la municipalidad ofrece públicamente.	1	2	3	4	5
Dimensión 4: Mejora continua						
10	Cada año, la municipalidad implementa propuestas de mejora en sus procesos para optimizar la atención y gestión de los servicios.	1	2	3	4	5
11	El personal de la municipalidad participa activamente en programas y capacitaciones de mejora continua.	1	2	3	4	5



12	La municipalidad revisa periódicamente sus procesos operativos para identificar oportunidades de mejora.	1	2	3	4	5
13	Los empleados de la municipalidad presentan regularmente nuevas iniciativas para mejorar la calidad de los servicios.	1	2	3	4	5
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN						
Dimensión 1: Calidad del servicio						
14	Considero que los servicios brindados por la municipalidad cumplen con los estándares de calidad que esperan los ciudadanos.	1	2	3	4	5
15	Estoy satisfecho con la rapidez con la que la municipalidad responde a mis solicitudes y trámites.	1	2	3	4	5
16	Mi experiencia general con los servicios de la municipalidad es positiva, según mi participación en encuestas de satisfacción.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Atención al usuario						
17	El personal de la municipalidad me ha tratado con respeto y amabilidad durante mis interacciones.	1	2	3	4	5
18	La municipalidad responde de manera efectiva a mis consultas o quejas cuando las he planteado.	1	2	3	4	5
19	Los problemas que él plantea a la municipalidad han sido resueltos en la primera interacción sin necesidad de múltiples seguimientos.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Confiabilidad						
20	Confío en que los servicios de la municipalidad se brindan de manera íntegra y con transparencia.	1	2	3	4	5
21	Los servicios de la municipalidad se brindan de manera consistente y confiable cada vez que los utilizan.	1	2	3	4	5
22	He utilizado los servicios de la municipalidad en más de una ocasión debido a mi satisfacción previa.	1	2	3	4	5
Dimensión 4: Empatía						
23	Considere que el personal de la municipalidad demuestra interés genuino en comprender y atender mis necesidades como ciudadano.	1	2	3	4	5
24	El personal de la municipalidad parece estar bien capacitado en empatía y trato adecuado al usuario.	1	2	3	4	5
25	Estoy satisfecho con la solución brindada por la municipalidad cuando se plantea un problema específico.	1	2	3	4	5

“MUCHAS GRACIAS”



Validez del instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: Benigno Callata Guispe.....
- PROFESIÓN : Lic. en Administración.....
- CARGO ACTUAL: Docente.....
- GRADO ACADÉMICO: Doctor.....

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{0.84}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: Juliana 09 de noviembre del 2024

Firma del experto
DNI N° 01693080
N° celular: 95177098



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: Agelinar Florez Lucana.....
- PROFESIÓN : Administrador.....
- CARGO ACTUAL: Docente.....
- GRADO ACADÉMICO: Doctor.....

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{0.90}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: Jullaca 10 de noviembre del 2024

Firma del experto
DNI N° 23901593
N° celular: 991 303305



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 26-08-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: NILSON WILFREDO CAPACOILA

Dirección: Comunidad lagunillas, Chocacha, Caminaca.

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 71016306

Teléfono: 901131415 email: nilsonapaza50@gamil.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 GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD

PROVINCIAL DE LAMPA, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Atención al usuario, calidad del servicio, confiabilidad, empatía.

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

2

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, entre 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

26 de Agosto del 2025

Fecha