



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y
COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL PROGRAMA
SOCIAL JUNTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMPA, AYACUCHO -
2023

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

ERIN MARISOL PAUCARIMA FRANCO
ORCID: 0000-0001-8303-2275

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

LIMA, PERÚ, JUNIO DE 2024



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Paucarima Franco, E. M. (2024). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho - 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Erin Marisol Paucarima Franco
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45708603
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8303-2275
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Jorge Alonso Ramos Chang
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40968849
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	James Arístides Pajuelo Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03497186
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Rafael Atilio Flores Goycochea
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09394756
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho - 2023
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Administración De Operaciones
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el MAG. JORGE ALONSO RAMOS CHANG como presidente, el MAG. JAMES ARÍSTIDES PAJUELO RODRIGUEZ como secretario y el MAG. RAFAEL ATILIO FLORES GOYCOCHEA como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL PROGRAMA
SOCIAL JUNTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMPA, AYACUCHO -
2023

Presentado por la bachiller:
ERIN MARISOL PAUCARIMA FRANCO

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado** con una calificación de **TRECE (13)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 20 de junio del 2024.



PRESIDENTE
MAG. JORGE ALONSO
RAMOS CHANG



SECRETARIO
MAG. JAMES ARÍSTIDES
PAJUELO RODRIGUEZ



VOCAL
MAG. RAFAEL ATILIO
FLORES GOYCOCHEA

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL PROGRAMA
SOCIAL JUNTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMPA, AYACUCHO -
2023

De la bachiller ERIN MARISOL PAUCARIMA FRANCO, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 2 de agosto de 2024



LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

40612463

DEDICATORIA

A mi familia, y sobre todo a la persona más importante en mi vida mi madre, por todo su apoyo incondicional y siempre estar ahí impulsándome a ser mejor en la vida.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme lograr mis sueños dándome fortaleza y perseverancia, en segundo lugar, agradecer a mi asesor quien con su conocimiento y apoyo supo asesorarme con compromiso. Por último, a mis familiares por el apoyo incondicional que siempre me brindaron.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
LISTA DE TABLAS	5
LISTA DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	34
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	35
2.2 Población, muestra y muestreo.....	36
2.3 Hipótesis	36
2.4 Variables y operacionalización.....	37
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.6 Procedimientos.....	42
2.7 Análisis de datos.....	42
2.8 Aspectos éticos.....	43
CAPÍTULO III: RESULTADOS	44
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	57
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	61
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Operacionalización de la variable calidad de servicio
- Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción del usuario
- Tabla 3 Resultados de validación de los cuestionarios
- Tabla 4 Ficha técnica del instrumento de calidad de servicio
- Tabla 5 Resultados de fiabilidad del instrumento de calidad de servicio
- Tabla 6 Ficha técnica del instrumento de satisfacción del usuario
- Tabla 7 Resultados de fiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario
- Tabla 8 Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio
- Tabla 9 Análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario
- Tabla 10 Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles
- Tabla 11 Análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad
- Tabla 12 Análisis descriptivo de la dimensión seguridad
- Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión empatía
- Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta
- Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión percepción
- Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión expectativas
- Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión complacencia
- Tabla 18 Resultados de la prueba de normalidad de las variables
- Tabla 19 Resultados de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario
- Tabla 20 Resultados de correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario
- Tabla 21 Resultados de correlación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario
- Tabla 22 Resultados de correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario
- Tabla 23 Resultados de correlación entre la empatía y la satisfacción del usuario
- Tabla 24 Resultados de correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Tabla de contingencia de las variables calidad de servicios y satisfacción del usuario
- Figura 2 Gráfica de dispersión de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL PROGRAMA
SOCIAL JUNTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMPA, AYACUCHO -
2023**

ERIN MARISOL PAUCARIMA FRANCO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de la siguiente investigación fue determinar la relación entre la calidad servicio y la satisfacción del usuario en el Programa Social Juntos de la Municipalidad distrital de Lampa del departamento de Ayacucho. El tipo de investigación es básico, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental transversal. La muestra fue equivalente a la población y estuvo conformada por 80 usuarios, siendo los únicos beneficiarios de la zona. El instrumento que se utilizó para la recopilación de datos fue la encuesta compuesta por 16 ítems para la prueba de calidad de servicio y 9 ítems para la prueba de satisfacción del usuario. La validación de los instrumentos fue realizada por expertos, mostrando una confiabilidad de 0.934 para la prueba de calidad de servicio y 0.940 para la prueba de satisfacción del usuario demostrando que son adecuados para recoger la información. Por otro lado, se obtuvieron resultados satisfactorios con un coeficiente Rho de Spearman de 0,864 con un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05 lo que permite concluir que existe una correlación positiva alta entre las variables estudiadas. Finalmente, se puede mencionar que mejorando la calidad de servicio mejora el nivel de satisfacción del usuario en el Programa Social Juntos de la Municipalidad distrital de Lampa – 2023.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del usuario, programa juntos

**QUALITY OF SERVICE AND USER SATISFACTION OF THE SOCIAL PROGRAM
TOGETHER IN THE DISTRICT MUNICIPALITY OF LAMPA, AYACUCHO - 2023**

ERIN MARISOL PAUCARIMA FRANCO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the following research was to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the Together Social Program of the District Municipality of Lampa in the department of Ayacucho. The type of research is basic, quantitative approach, correlational level and non-experimental cross-sectional design. The sample was equivalent to the population and was made up of 80 users, being the only beneficiaries in the area. The instrument used for data collection was the survey composed of 16 items for the service quality test and 9 items for the user satisfaction test. The validation of the instruments was carried out by experts, showing a reliability of 0.934 for the service quality test and 0.940 for the user satisfaction test, demonstrating that they are adequate to collect the information. On the other hand, satisfactory results were obtained with a Spearman's Rho coefficient of 0.864 with a significance level of 0.000, which is less than 0.05, which allows us to conclude that there is a high positive correlation between the variables studied. Finally, it can be mentioned that improving the quality of service improves the level of user satisfaction in the Together Social Program of the District Municipality of Lampa – 2023.

Keywords: quality of service, user satisfaction, joint program

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

Actualmente, la gestión pública en el Perú presenta deficiencias enfocadas a la falta de planificación, organización, procesos inadecuados, deficiente evaluación de resultados e infraestructura insuficiente. Es decir, los servicios que brinda a las personas de bajos recursos como política de estado son insuficientes o de baja calidad afectando el nivel de satisfacción de sus usuarios. Esta realidad no afecta solo al Perú sino en gran parte de países de subdesarrollados o en vías de desarrollo. Desde esta perspectiva, el estado moderno debe caracterizarse por sus resultados y sus prácticas, es por ello, que hoy día surge el reclamo social respecto al estado hacia un mejor servicio, en los servicios públicos básicos, que den resultados y que coadyuven a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y que estas sean consecuencia de prácticas claras y legítimas acotadas a principios económicos.

Rojas et al. (2020) manifiesta que, a nivel mundial hoy en día los procedimientos para administrar una organización han ido creciendo progresivamente, motivo de la globalización y direccionamiento establecido en diversas organizaciones japonesas, el cual va enfocado a la calidad. En base a ello la mayoría de las organizaciones a nivel mundial están orientadas a buscar diversas estrategias, tomando como prioridad ejecutar un servicio de calidad, siendo un trabajo arduo de realizar. El cual ello contribuiría para el crecimiento económico, comercial e inversión internacional dando pie a la expansión del capitalismo.

Loidi (2021) detalla que, en la última entrevista brindada por Philip Kotler en la revista de Negocios Forbes, hoy en día las organizaciones modernas ya no buscan diferenciarse por lo que venden sino de cómo lo hacen, siendo parte fundamental el servicio. Uno de los ejemplos es Walt Disney, quien tuvo la idea de implementar la cultura organizacional en sus servicios ofrecidos. para ello tenía que definir primero lo que hacía feliz a su público objetivo, siendo esto la cultura de la empresa. Asimismo,

llegó a crear estándares de calidad que consisten en la seguridad, cortesía, espectáculo, eficiencia e inclusión.

Por otro lado, Reyes y Veliz (2021) resaltan que la calidad en el servicio a nivel mundial es un elemento muy importante para toda organización ya sea privada o estatal donde deberían implementar estrategias que obtengan una ventaja diferencial, siendo el método de supervivencia y desarrollo para una organización, Ya que hoy en día surge el reclamo social, respecto a un buen servicio, ello debe ser motivo de práctica. Todo cliente o usuario no solo busca un buen precio, sino también un excelente servicio donde se sientan cómodos y en confianza sobre todo puedan tener seguridad al momento de adquirir algún producto o servicio.

El desafío de muchos autores a nivel Latinoamérica ha sido resolver quién y qué factores influyen para la evaluación de la calidad de servicio. Según, Arteaga et al. (2021) efectivamente los usuarios están recibiendo el servicio adecuado que esperan. A través de los años las instituciones que prestan diferentes servicios, tanto públicas y privadas han venido estudiando con la finalidad de saber las necesidades de los usuarios y mejorar el servicio buscando soluciones y estrategias a las demandas de los usuarios a través de las investigaciones que se han venido realizando se ha establecido propuestas de mejora, con el fin de buscar la fidelización y satisfacción de estos.

En América Latina respecto a los programas sociales, Ramos y Ayaviri (2021) explican que siendo una política de lucha contra la pobreza no hubo resultados favorables en referencia a la reducción de la pobreza, habiendo muchos lugares aún vulnerables, que necesitan el apoyo de parte del estado. De esta manera se están implementado programas de ayuda económica que beneficien a dichas familias, con la finalidad de disminuir y contrarrestar la pobreza.

El porcentaje de pobreza en Ecuador es muy alto siendo un aspecto que viene afectando a la mayoría de los países latinoamericanos, según detallan Barreno y Moreira (2021) esto es debido a diversos factores que influyen como la falta de trabajo, el informalismo, los emigrantes, viéndose reflejado en el desempleo y la inestabilidad laboral. En ese sentido, es preciso mencionar que existe un alto porcentaje de personas que se encuentra en esta situación de pobreza, por ende, muchos de ellos dependen de los subsidios sociales, siendo esto también muy limitado. Esto se ha visto reflejado en el interés de parte de algunos actores sociales, que vienen apoyando a las personas más vulnerables.

Según su publicación en el diario Perfil de Argentina, Rojas (2022) menciona que los programas sociales creados en dicho país tienen la finalidad de contrarrestar la pobreza y apoyar a las familias más vulnerables. Hoy en día ya cuentan con más de 141 programas el cual son financiados por distintas instituciones públicas, el cual en su mayoría son por los fondos de Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES). Estos programas son de mucho apoyo para cientos de personas, donde se puede ver claramente que hay un alto porcentaje de crisis que se encuentran en vulnerabilidad y requieren de dicho apoyo.

En referencia a la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios en entidades públicas en el Perú, Hizo (2021) manifiesta que, en los últimos años, han sido motivos de reclamos, quejas y desaprobación de los ciudadanos debido a que mantiene una burocracia de forma ineficiente. A pesar de que los gobiernos vienen trabajando en minimizar esta insatisfacción, se sigue manteniendo. Debido a ello los usuarios de las diferentes municipalidades del Perú, se han vuelto más inflexibles haciendo valer sus derechos como ciudadano. Por ello es importante que todo colaborador sepa, que es

primordial la satisfacción de todo usuario, se debe brindar un buen servicio para el buen funcionamiento de la entidad.

Hizo (2021) manifiesta sobre los servidores públicos de las municipalidades en el Perú, deben tener presente que los usuarios son el elemento primordial de toda institución, y que deben estar con la mayor satisfacción respecto a la gestión que realizan las autoridades de las municipalidades de lo contrario se retrasan o postergarían los pagos de impuestos, arbitrios y algunos convenios de pagos, que es importante para el desarrollo de la localidad. En ese sentido es importante trabajar en conjunto (colaboradores y jefes) identificando las diferentes necesidades de la ciudadanía para posteriormente establecer los mecanismos y lograr la satisfacción.

Por otro lado, Izquierdo (2021) manifiesta que, en el Perú los servicios públicos son de gran importancia para los usuarios y empresas. Las gestiones públicas, deben ser con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Hasta el momento ha influido el desarrollo de la administración en base a la efectividad de la gestión basándose en el ahorro de costos y maximizando resultados, descuidando de esta manera la calidad de servicio que se brinda influenciando en la satisfacción de los usuarios.

En la actualidad sólo se considera a personas gestantes que cumplan con los requisitos que solicita el estado. Lo cual siendo una de las problemáticas de muchos niños que realmente necesitan de este apoyo, y al no contar con este incentivo económico, es motivo para ser cuestionado hoy en día dicho programa por parte de la población. Otro malestar e insatisfacción de parte de los usuarios, en caso no cumplan con los requisitos establecidos en el sistema con la clasificación socioeconómica de pobre o pobre extremo, son retirados del beneficio, causando malestar y motivo de reclamo por parte de los usuarios.

En esta investigación se tiene como situación problemática el análisis de la calidad de servicio que se brinda a los usuarios del programa social juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa en el departamento de Ayacucho; lo cual habiendo muchos beneficiarios que aseguran no recibir la atención adecuada. El motivo es proponer mejoras a aquellos problemas que se presentan que no satisfacen en su totalidad a los usuarios, así que la importancia de esta investigación es para reforzar y mejorar la atención al usuario.

En el distrito de Lampa, Provincia de Paucar del Sara Sara, Región Ayacucho, la mayoría de los compueblanos se dedican a la agricultura y ganadería siendo su única fuente de ingresos. El distrito cuenta con 10 anexos, en 5 de ellos se encuentran en las familias más vulnerables que carecen de muchas necesidades. Actualmente en la municipalidad se tiene a 846 personas afiliadas al SISFOH (Sistema de Focalización de Hogares) y dentro de ello con 80 personas beneficiarias del Programa Juntos, dicho programa fue creado el 7 de abril del 2005 bajo Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, mediante Resolución Suprema 004-2012-PCM fue con la finalidad de apoyar a las personas más pobres como gestantes, niños y niñas adolescentes menores de 17 años que se encuentra en extrema pobreza con el propósito de contrarrestar lo mencionado. Asimismo, la normativa aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 15-2014-MIDIS/PNADP-DE, del MIDIS es quien se encarga de hacer el seguimiento que los hogares beneficiarios cumplan con los criterios, de igual forma se cumpla con los procesos de afiliación.

Una de las problemáticas en base a los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Lampa es que no se cuenta con los equipos necesarios, ni tampoco modernos para desarrollar las diversas actividades que requiere la entidad, como para brindar una adecuada atención a los usuarios. En relación con la

confiabilidad, muchos de los usuarios no tienen esa confianza en la entidad, por las experiencias de las anteriores gestiones, uno de los puntos es que les prometían diversas cosas que al final no fueron cumplidas. Por otro lado, algunos colaboradores, sobre todo del personal nombrado, no cuentan con la empatía hacia los usuarios, el cual habido muchas quejas por parte de ellos donde indicaron que no se les dio una atención adecuada, retrasando sus trámites y generando incomodidad en los usuarios.

De igual forma sobre la capacidad de respuesta de los mismos colaboradores nombrados no absuelven las consultas de los usuarios de forma acertada, y no buscan soluciones a los problemas o inconvenientes que hacen llegar a la entidad. Se observa que, al tener un puesto fijo en la entidad, no priorizan el brindar un servicio de calidad. Asimismo, sobre la seguridad muchos de los usuarios buscan credibilidad en las respuestas que puedan tener en sus consultas, el cual es algo que también ha generado reclamos ya que muchas veces no se ha cumplido con lo prometido que va desde el mismo alcalde, sin cumplir con ello. Por otro lado, muchas veces se presenta retraso en los trámites, el cual las solicitudes ingresadas a la entidad no son derivados a tiempo a las áreas correspondientes para su atención calificando como pésima atención por los usuarios. Asimismo, respecto a las expectativas, en este aspecto ha habido mucha disconformidad de parte de algunos pobladores, ya que muchos de ellos desean ser parte del programa social, sin embargo, al no cumplir con los requisitos, no califican para el beneficio. Finalmente, respecto a la complacencia, no siempre se llega a satisfacer las necesidades de los usuarios, puesto que muchos pobladores desean ser parte de algún programa social, sin embargo, no todos califican según la evaluación socioeconómica. Esto hace necesario la evaluación de la calidad del servicio por parte los funcionarios responsables de la municipalidad para

ver si cumplen con todo lo establecido y sepan manejar dicha situación de inconformidad e incomodidad.

En análisis desarrollado presenta como problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho - 2023? Asimismo, los problemas específicos planteados son ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho - 2023?, ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho - 2023?, ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho - 2023?, ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho - 2023? y ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho - 2023?.

En cuanto a la justificación de la investigación se puede mencionar que para la población del distrito de Lampa es importante contar con el beneficio del programa social Juntos, ya que es una ayuda económica que reciben de parte del estado, con la finalidad de contrarrestar la pobreza extrema y la desnutrición que algunos niños padecen, sobre todo en los anexos más alejados del distrito. Es por lo que también se debe de evaluar la calidad de servicio que se brinda a estas personas, para que no se presenten más disconformidad y reclamos ya que la mayoría son vulnerables ante este tipo de programas sociales que existen. No muchos se muestran conforme en base los resultados de la clasificación socioeconómica del Sistema de focalización de hogares. En ese sentido, esta investigación es importante porque ayuda a mejorar

el servicio sobre todo en el área social. Asimismo, hace conocer la realidad que viven muchas municipalidades que se encuentran en zonas rurales, que muchos de ellos son olvidados por las autoridades. Los resultados obtenidos sirven para implementar estrategias y herramientas eficientes, que permitan alcanzar estándares altos de calidad en beneficio de la gestión y población, contribuyendo al desarrollo de la localidad de Lampa.

Desde la perspectiva teórica, la investigación sirve para contribuir y profundizar en los estudios de las siguientes variables y dimensiones, el cual se utilizó el modelo Servqual. Este estudio va a aportar sobre la calidad de servicio que se brinda en una entidad pública y su satisfacción en sus usuarios, enfocada en un programa social del estado. Asimismo, los resultados obtenidos sirven como aporte a otros programas sociales en el Perú, así como de referencia para otras investigaciones. El desarrollo de la variable calidad de servicio se realizó en base al teórico de Guevara (2020). De igual forma sobre la variable satisfacción del usuario se desarrolló según el teórico de Chávez (2020). Desde la connotación social, es trascendente porque beneficia a la población del distrito de Lampa, además permite identificar y diagnosticar la calidad de servicio que ofrecen los funcionarios de la municipalidad y ver el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Social Juntos. De acuerdo con la realidad problemática que se haya encontrado contribuye a dar alternativa de solución y mejoramiento de la situación actual del programa, ya que los resultados que se obtengan aportan a que se optimice la calidad de servicio. Finalmente, desde la connotación metodológica, este estudio diseña dos instrumentos que permitan medir la calidad de servicio del programa y la satisfacción de los beneficiarios para generar un conocimiento válido y confiable. En ese sentido es necesario que la entidad se preocupe por saber la calidad de atención que brinda sus funcionarios, para que

identifiquen las carencias e implementen plan de mejora y de esta manera optimizar la calidad de servicio en el programa social.

El objetivo general de la investigación consiste en analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023. Asimismo, los objetivos específicos consisten en analizar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023, analizar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023, analizar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023, analizar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023 y analizar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

En el desarrollo de la investigación se presentaron limitaciones relacionados con la accesibilidad a la muestra, puesto que los usuarios a quienes se le encuestaron se encuentran en zonas alejadas, que no hay facilidad de acceso, siendo 4 a 5 horas de viaje y la poca accesibilidad a los lugares de recojo de datos, puesto que los anexos no tienen acceso de vehículos.

Por otro lado, en cuanto a la revisión de los antecedentes internacionales, se consideró a la investigación de Cantos (2022) en la tesis de titulada *Calidad del servicio en los hospitales públicos de la provincia de Santa Elena*, tuvo por objetivo principal evaluar la relación que hay entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, para ello realizó diversos estudios. En esta investigación se aplicó una

encuesta a todos los usuarios, donde se identificó la insatisfacción de ellos, demostrando que la atención recibida por parte del personal médico no son las adecuadas. En vista a los resultados que se dieron se da la siguiente recomendación de implementación de indicadores de calidad que permitirán mejorar el bienestar integral y brindar un servicio de calidad según la necesidad y expectativa de los usuarios del Hospital Público de la Provincia de Santa Elena.

Taípe y Tipanguano (2022) en tesis titulada *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD municipal del cantón Salcedo*, tuvo como objetivo analizar la calidad de servicio que se brinda y cómo influye en sus usuarios de dicha municipalidad realizando una investigación de campo para poder encontrar las falencias. Se consideró una muestra 382 personas, utilizando el enfoque cuantitativo, por tratarse de una investigación que se desarrolló mediante cuestionarios. En sus resultados se explica que la atención brindada a los usuarios en dicha entidad es buena. De igual forma menciona que implementaron estrategias de mejora con la finalidad de seguir fortaleciendo el servicio brindado.

Armas (2022) en su artículo científico “La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a las municipalidades de Costa Rica” tiene por objetivo evaluar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Costa Rica, llegando a realizar un análisis empírico. Los resultados obtenidos al aplicar el modelo de ecuaciones estructurales permitieron determinar la correlación de análisis de senderos (PATH Analysis). Por último, se concluye que, si hay una correlación positiva alta entre las variables, llegando a la conclusión que la variable calidad de servicio influye positivamente en la satisfacción de los usuarios.

Zapata et al. (2021) en su tesis titulada *Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de consulta externa especializada en la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A. en el municipio de Maicao*, el cual tuvo como objetivo determinar su grado de satisfacción de los usuarios. En este estudio se empleó el tipo de investigación descriptivo, tomando como muestra de 100 usuarios que frecuentemente recurren a hacer sus consultas. El instrumento de recolección de datos fue de 30 ítems, una vez obtenido los resultados de carácter descriptivo se propusieron diversas recomendaciones y propuestas de mejora con la finalidad de brindar un buen servicio a los pacientes que recurren a dicho nosocomio.

Campos (2022) en su tesis titulada *Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar del seguro social San Luis de Potosí, Instituto Mexicano*, tuvo como principal objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa de medicina familiar de la UMF. La metodología empleada fue observacional descriptivo transversal, para lo cual se tomó como muestra a los usuarios de consulta de dicho hospital. Obteniendo como resultados de un nivel de satisfacción alto, lo que permitió concluir que el mayor porcentaje de satisfacción se obtuvo en la atención por parte de los médicos, siendo esto satisfactorio para los usuarios.

En cuanto a la revisión de los antecedentes nacionales, Cueva (2023) en su tesis *Calidad de servicios y satisfacción de los usuarios del Programa Social Escolares Brillantes de Pacasmayo, 2022*, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre ambas variables. El tipo de diseño utilizado fue no experimental de corte transversal. Asimismo, utilizaron un muestreo no probabilístico de 32 usuarios que conformaban parte del programa social que respondieron los cuestionarios que previamente fueron validados por expertos. En sus resultados se explica que si existe

una correlación positiva y fuerte entre las variables el cual tuvo una correlación de Rho de Spearman de 0,369; y un nivel de significancia menor a 0,05. Asimismo, se puede observar que hay una relación positiva moderada entre la calidad de servicio y las expectativas demostrado con un coeficiente Rho de Spearman de 0,279 y un nivel de significancia inferior a 0,05.

Hizo (2021) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Paramonga en el año 2020*, tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción en los usuarios de dicha entidad. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo de tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental. Esta investigación se llevó a cabo en una muestra de 193 usuarios. Se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, para determinar la prueba de correlación llegando a los resultados que, si existe relación positiva entre las dos variables, teniendo un nivel de correlación de Rho de Spearman de 0.811 con una significancia de 0.000. Por otro lado, también se puede observar que la relación entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta es positiva ya que el valor Rho de Spearman es de 0,680, teniendo un valor de significación de 0,000. Entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario se puede ver un resultado de Rho de Spearman es de 0,692, de igual forma entre la dimensión seguridad y la variable mencionada tienen un valor de Rho de Spearman 0,800, teniendo una significancia de 0.000 demostrando una correlación fuerte entre la variable y las dimensiones mencionadas.

Actuari y García, (2022) en tu tesis *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de la gerencia de desarrollo social y económico de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021*, tuvieron como objetivo buscar determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la gerencia de

desarrollo social y económico de la municipalidad con la finalidad de mejorar la calidad de servicio. El método utilizado fue descriptivo correlacional tomando como muestra a 166 usuarios y un instrumento de 13 ítems. Analizando los datos obtenidos mediante la prueba de Rho de Spearman se explica que existe una relación entre ambas variables donde los resultados fueron un p valor asociado de 0.009 es menor a 0.05 y un coeficiente Rho de Spearman de 0,245 siendo positiva y significativa. Por otro lado, se puede ver en la prueba de correlación entre la empatía y la satisfacción del usuario, que hay una significancia de 0.022 y un coeficiente Rho de Spearman de 0.568. Asimismo, la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario tuvieron un resultado Rho de Spearman de 0,352 y una significancia de 0.014. Asimismo, la variable satisfacción del usuario y la dimensión empatía tuvieron un coeficiente de correlación de 0,568 un nivel de significancia de 0,022. Asimismo, entre la variable mencionada y la dimensión elementos tangibles se obtuvo un Rho de Spearman de 0,352 y una significancia de 0.014, siendo estos menor a 0.05 demostrando la correlación y pudiéndose afirmar que la relación es significativa.

Arce (2022) en su tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Social Juntos unidad territorial Lima, 2021*, realizado con el propósito de evaluar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en los usuarios del programa. Dicha investigación es de tipo básico, diseño no experimental transversal y se consideró una muestra de 82 personas beneficiarias. Una vez aplicado la estadística se obtuvo como resultados que, si existe una relación muy alta entre ambas las variables gestión administrativa y calidad de servicio con un valor de coeficiente de correlación de 0.865 y una significancia de 0.000. Asimismo, en la correlación de dirección y la calidad de servicio se obtuvo un coeficiente de 0.818 y significancia de 0.000.

Finalmente, Pinchi (2021) en su investigación *Calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Camaná, periodo 2021*, tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre ambas variables. Este estudio fue desarrollado con una metodología cuantitativa, tipo aplicado, nivel correlacional descriptivo, y diseño no experimental transversal. La muestra que se utilizó para la obtención de datos estuvo conformada por 100 colaboradores, en el cual se aplicaron cuestionarios en escala Likert. Teniendo como resultado una relación positiva demostrado con un resultado Chi-cuadrado de Pearson de 111.960, y significancia de 0,000 entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios. Por otro lado, entre las dimensiones estudiadas se obtuvo que entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de Chi^2 de 91,192 de igual forma sobre la capacidad de respuesta se obtuvo el siguiente resultado Chi^2 de 101.302. Asimismo, la dimensión elementos tangibles alcanzó un Chi^2 de 12.834, por último, entre la empatía y satisfacción del usuario el valor obtenido fue de Chi^2 95.491 y teniendo en todas las dimensiones una significancia de 0.000.

En cuanto a la revisión de los fundamentos teóricos de la calidad de servicio se por explicar la definición de calidad. En ese sentido, desde la perspectiva del ciclo Deming PHVA se entiende como una mejora continua en los procesos organizacionales. Asimismo, Castillo (2020) indica que es un método cíclico que aborda la mejora continua en cuatro fases como son la planificación, ejecución, evaluación y acción (PDCA). Edward Deming es quien llevó a circulación y afianzamiento del ciclo Deming, convirtiéndose en uno de los exponentes más importantes de la calidad.

Por otro lado, Diaz y Salazar (2021) definen la calidad como un servicio producto, que cumple con todas las características estratégicas, que no cuente con

errores, que cubran las expectativas de los usuarios. Las organizaciones hoy en día deben trabajar mucho más en estrategias orientadas a un servicio sin defectos, para tener una ventaja competitiva. En el mismo sentido, Jabaloyes et al. (2020) mencionan que las organizaciones están convirtiendo la calidad como estrategias, siendo un objetivo primordial para cualquier actividad económica. Las empresas hoy en día se han visto en la necesidad de implementar estrategias que puedan garantizar altos estándares de calidad de servicio. Por otro lado, Miranda et al. (2021) indican que la calidad son características que cumplen las necesidades de los clientes o usuarios siendo ellos quienes valoran el servicio que se les brinda.

Una vez explicado lo que es calidad, se procede a definir la calidad de servicio, indicando que en todas las organizaciones la implementación más importante es la calidad de servicio, es el recurso necesario en sus actividades, para lograr superar todas las perspectivas, garantizando la satisfacción plena de los usuarios con el objetivo de resolver sus problemas y necesidades. La calidad de servicio es la diferencia entre las apreciaciones del cliente y sus expectativas de un servicio óptimo dentro de la empresa, ya que, la calidad del servicio no se puede establecer de igual manera para todas las empresas que brindan bienes y servicios (Arce, 2022).

En el Estado Peruano, la Presidencia del Consejo de Ministros (2022) propone poner en prácticas normas de estrategias con la finalidad de mejorar la calidad de servicio en la administración pública como privada. Asimismo, de ejecutar proyectos de mejora en la atención, de esta manera optimizar la prestación de servicios.

Por otro lado, Izquierdo (2021) menciona que uno de los objetivos de la política de la modernización del estado es brindar un servicio de calidad, siendo importante, tanto para entidades privadas como públicas. El cual la calidad de servicio se

encuentra relacionado con la satisfacción del usuario y ello dependerá si volverá a la entidad a realizar algún trámite.

En cuanto a la importancia de la calidad de servicio, Gonzales (2020) detalla la importancia de brindar un servicio de calidad, el cual toda entidad debe invertir para lograr el impacto esperado en sus usuarios o clientes, los cuales son:

- Permite aumentar el nivel de ventas de los productos y servicios, brindando un servicio eficiente.
- Fideliza y mantiene a nuestros clientes, asimismo nos puedan recomendar entre su círculo de amistades y familiares.
- Tener una mejor imagen de la institución u organización, que influya en su desarrollo.
- Tener ventaja frente a la competencia, donde los usuarios prefieran nuestros servicios.

Por otro lado, Guevara (2020) afirma que las ventajas de brindar una calidad de servicio óptimo son:

- Mayor venta en los productos aumentado los ingresos de la empresa.
- Obtener la fidelización de los clientes frente a la competencia, volviendo a adquirir nuestros productos o servicios.
- Al brindar un servicio de calidad nos ayuda a captar nuevos clientes o usuarios, aumentando nuestras ventas.
- Aumentamos nuestra competitividad frente a los demás, a través de estrategias estando en el mercado de manera sostenible.
- El que haya recibido un buen servicio o producto, el cliente vuelve a adquirir los bienes y servicios.

- Un cliente satisfecho se convierte en los mejores portavoces, comunicándose entre ellos la experiencia vivida al adquirir el servicio.

Guevara (2020) menciona que los factores que influyen en la calidad de servicio y que hace que un servicio sea mejor recibido por el cliente, son:

- Controles. Al manejar un control correcto tanto en la calidad de servicio como la calidad de los bienes, ello influirá en garantizar la satisfacción y fidelización de los clientes/usuarios.
- Procedimientos. Al tener un buen procedimiento y contar con todos los elementos cuando brindamos un servicio. Asimismo, contar con un buen establecimiento, con correctas instalaciones y constantes capacitaciones al personal.
- Comportamientos. Lo primero que evalúa los clientes, es el comportamiento y trato del personal, durante la experiencia al adquirir un servicio.

En cuanto a los mecanismos de medición de la calidad de servicio, Miranda et al. (2021) mencionan que el Servqual fue desarrollado por Valerie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry en los Estados Unidos y fue considerado como uno de los modelos más importantes para medir la calidad de servicio. Durante tres décadas se pasaron desarrollando e implementando esta herramienta por lo que han aportado en forma satisfactoria y teniendo resultados favorables para las organizaciones.

El modelo Servqual consta de cinco dimensiones de la calidad de servicio, en ese sentido, Miranda et al. (2021) mencionan que el modelo Servqual mide la calidad de servicio de las organizaciones y permite conocer y obtener resultados mediante las dimensiones, saber las expectativas de los usuarios o clientes.

Las dimensiones de la calidad de servicio consideradas en esta investigación de acuerdo con los aportes de Guevara (2020) son:

A. Elementos tangibles. Son todas las instalaciones físicas que cuenta la entidad como los muebles, equipos, materiales, la infraestructura, entre otros, dentro de ello también cuenta la presentación de cada uno de sus colaboradores, que el usuario percibe y de una buena impresión. La siguiente dimensión está compuesta por tres indicadores que se mencionan a continuación:

- Equipos. Es necesario contar con la implementación de equipos tecnológicos modernos y necesarios para brindar un buen servicio, ya que hoy en día se viene digitalizando los trámites
- Materiales. Es importante que el lugar de atención cuente con los recursos tecnológicos e informáticos necesarios, asimismo con bienes tangibles que faciliten la atención del público.
- Instalaciones. Contar con una buena infraestructura con un ambiente agradable, ordenado y limpio que tenga buena apariencia.

B. Capacidad de respuesta. Es la capacidad de atender y dar un buen servicio, ser rápidos y acertados; asimismo absolver sus dudas, brindar soluciones inmediatas frente algún problema que se presente. La siguiente dimensión está compuesta por tres indicadores que se mencionan a continuación:

- Habilidad. La atención brindada sea la más oportuna y rápida, teniendo la capacidad de buscar soluciones ante cualquier escenario.
- Puntualidad. Se le pueda atender en la fecha y hora programada, respetando los horarios establecidos de atención, de esta manera no se genere grandes colas al momento de la atención.
- Ayuda. Siempre contar con la predisposición de apoyar, y buscar soluciones a los problemas que se puedan presentar sobre todo con las personas más vulnerables, que requieren de nuestro apoyo.

C. Seguridad. Es brindar una percepción al usuario sobre los bienes y servicios ofrecidos. Asimismo, evitar algún riesgo que pueda poner en peligro la integridad del usuario. La siguiente dimensión está compuesta por tres indicadores que se mencionan a continuación:

- Conocimiento. El personal debe contar con el conocimiento y la capacidad, de absolver cualquier consulta o duda que pueda tener los usuarios, asimismo transmita seguridad y confianza al brindar una respuesta.
- Profesionalidad. Contar con la ética profesional, sobre la información brindada a los usuarios, asimismo siempre con el respeto y el lenguaje adecuado.
- Confianza. Es algo que se debe transmitir entre los usuarios, cumpliendo con lo ofrecido en los trámites requeridos, siempre con la transparencia y claridad, de esta manera generar confianza.

D. Empatía. Es ponernos en el lugar de nuestros clientes o usuarios, de esta manera comprender las necesidades que tengan para brindar un servicio óptimo y buscando cumplir con sus necesidades. La siguiente dimensión está compuesta por tres indicadores que se mencionan a continuación:

- Comprensión. Siempre ponernos en lugar del usuario, tratando de entender su situación, brindarle una información certera. Asimismo, mostrando interés en resolver sus problemas.
- Necesidades. Brindar todo lo que busca percibir el usuario de nuestro servicio, ya sea en los trámites solicitados o diversas gestiones que requiera, siempre cumpliendo con sus expectativas.
- Atención. Mostrar interés en lo que pueda indicar el cliente, absolver sus dudas, mostrando cortesía, asimismo sea de manera eficiente, y siempre se cumpla con todo lo prometido.

E. Confiabilidad. Es cumplir con lo prometido y lo que se ofreció en un inicio de nuestro servicio, siempre con la transparencia que requiere toda información brindada. La siguiente dimensión está compuesta por tres indicadores que se mencionan a continuación:

- Eficiencia. Es la capacidad que pueda tener la entidad para cubrir las expectativas de los usuarios, utilizando diversas herramientas con la finalidad de lograr sus objetivos.
- Solución de problemas. El cliente pueda percibir de parte de personal la disposición y capacidad de ayudarlo, teniendo la capacidad de dar soluciones a los inconvenientes que presente.
- Compromiso. Cumplir con todo lo prometido, y no generar falsas expectativas. Ofrecer siempre lo que se pueda brindar y esté dentro de las posibilidades de la entidad.

En el contexto de esta investigación es importante explicar la calidad de servicio en el sector público. En ese sentido, entre el usuario del servicio público y el servicio que se brinda, deben necesitar mutuamente, el cual los usuarios siempre van a depender del servicio de la entidad, y el servicio público está creado para satisfacer las necesidades de sus usuarios. De acuerdo con Guzmán (2022) el servicio que se brinda en el sector público debe estar vinculada a buenos resultados que estén ligados a diferentes factores, como es la transparencia, responsabilidad, trabajo en equipo y un buen desempeño en el servicio que se brinda.

El Programa Social Juntos fue creado mediante la Ley N° 29792, del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población. Asimismo, en setiembre 2005 bajo Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, se creó el programa nacional de apoyo directo a los más pobres “Juntos”, dicho

programa tiene por finalidad ejecutar transferencias directas en beneficio de los hogares más pobres como gestantes, niños y niñas adolescentes menores de 17 años que se encuentra en extrema pobreza, priorizando a los hogares rurales a nivel nacional, direccionados a contrarrestar la desnutrición materno infantil, y mejorar la salud (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2023).

Por otro lado según la Ley N° 30057 Ley de Servicio Civil, tiene por objetivo establecer un régimen para las personas que prestan servicios en el sector público, con la finalidad de que se alcance un alto nivel de servicio de calidad a los ciudadanos, por medio de un mejor servicio civil, estableciéndose un reglamento general aprobado por el Decreto Supremo N° 040-2014 PCM donde queda conformado que toda entidad pública del estado debe de contar con su reglamento interno de servidor civil, siendo un instrumento de gestión, donde establece los derechos y obligaciones, asimismo las sanciones en caso de incumplimiento (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2020).

Por otro lado, respecto a la variable satisfacción se usuario, se parte de la explicación de lo que es satisfacción, siendo este entendido como el cumplimiento de una necesidad o deseo, que le genere tranquilidad. Según Etecé (2022) las personas logran estar satisfechas cuando logran cumplir sus metas trazadas, el cual está ligado a diversos factores como objetivos o subjetivos, siendo este bienestar temporal, hasta que se manifiesten otras necesidades. Asimismo, es un estado psicológico que depende de las necesidades esenciales. Por otro lado, Albor et al. (2021) manifiestan que la satisfacción es un bienestar psicológico, que se relaciona con las prioridades que pueden tener las personas, puede estar compuesto por características interna o externa el cual se va a ver influenciado por el entorno que le rodea al sujeto, tratándose de un término subjetivo.

En ese sentido, la satisfacción del usuario según Chávez (2020) es muy importante y es donde perciben la imagen que se pueden llevar de la empresa, sobre el conocimiento, la información y atención que reciben de parte de los colaboradores. Asimismo, es la expectativa que se genera en el usuario de lo que espera recibir del programa social para cubrir sus necesidades y sea satisfactorio el apoyo brindado por parte del estado.

Todo trabajador de una empresa u organización debe conocer los métodos de lograr la satisfacción del cliente y ganarse un lugar en la mente de ellos. Llegando a la conclusión que hoy en día la satisfacción al cliente es esencial para las organizaciones es la imagen que llevan de parte de la entidad. Asimismo, Jabaloyes et al. (2020) mencionan que la satisfacción del usuario es uno de los resultados que se obtiene sobre un servicio de calidad, el cual también va a depender de las expectativas que tenga el cliente. Si se llegan a cubrir sus expectativas se va a sentir satisfecho con el servicio brindado.

Los beneficios de lograr la satisfacción del usuario, según Chávez (2020) son los siguientes:

- Vuelven a consumir nuestros bienes o adquirir nuestros servicios.
- Siendo portavoces de forma positiva sobre nuestra organización su experiencia vivida del servicio recibido.
- No se deja influenciar por las ofertas que pueda brindar la competencia.
- Son leales con la organización, siendo de su preferencia el servicio y/o producto.
- La difusión que puedan realizar los clientes sobre la organización es gratuita.

Por otro lado, Guevara (2020) menciona que es recomendable medir la satisfacción del cliente de forma constante para saber el nivel en el que se encuentra,

porque hoy en día existen diversos métodos para hacerlo, como son las encuestas, el modelo Kano. Al medir la satisfacción de nuestros usuarios sabemos lo que piensan de los servicios brindados y en base a ello podamos mejorar en diversos aspectos.

Las dimensiones de satisfacción del usuario consideradas en este estudio son los que explica Vallejos (2022) como los factores de medición, siendo:

A. Percepción. Es la evaluación que uno hace después de haber adquirido un servicio. Es la imagen mental que el usuario genera en su cerebro frente a algo que haya experimentado o vivido. La siguiente dimensión está compuesta por tres indicadores que se mencionan a continuación:

- Trato. Consiste en brindar un buen servicio con respeto y amabilidad, que perciba el interés que tenemos en atender su caso mostrando y en absolver sus dudas. Es importante saber manejar el volumen de nuestra voz.
- Calidad. Es lo que pueda percibir el usuario, asimismo cumpla con sus expectativas y necesidades implícitas, es lo que debe diferenciar ante los demás brindando un servicio diferenciado.
- Mejor. Contar con la capacidad y experiencia para atender su caso, algo que nos diferencie ante los demás y pueda percibir el usuario.

B. Expectativa. Es aquello que el usuario espera recibir ya sea de un servicio o producto que adquiere, puede ser positivo o negativo. Como un cliente nuevo o habitual donde busca satisfacer sus necesidades. La siguiente dimensión está compuesta por tres indicadores que se mencionan a continuación:

- Horario. El horario de atención sea adecuado y justo, demostrando puntualidad a los que ya están establecidos en la entidad.
- Atención. Absolver sus dudas del usuario, mostrando cortesía, asimismo sea de manera eficiente, y siempre se cumpla con todo lo prometido.

- Tiempo. El tiempo de atención sea el adecuado, evitando se generen colas por las personas que deseen ser atendidas. Por otro lado también, es importante agilizar los trámites que puedan requerir los usuarios.

C. Complacencia. Es buscar la satisfacción en diferentes aspectos ya sea al momento de adquirir un servicio o producto, que cumpla con nuestras expectativas, que nos haga feliz, ello puede ser muy determinante para lograr el éxito de una organización. La siguiente dimensión está compuesta por tres indicadores que se mencionan a continuación:

- Servicio. Consiste en brindar un servicio diferenciado, cumpliendo las necesidades del usuario, es algo intangible que satisface sus necesidades.
- Implementación. Hace referencia a Implementar el servicio que se brinda ya sea de manera tangible como son los equipos, materiales e infraestructura y lo intangible como diversos que influya en una atención de calidad.
- Nivel de satisfacción. Esto implica que se llegue a cubrir todas las expectativas del usuario llegando a un alto nivel de satisfacción.

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicado, Mohamed et al. (2023) indican que este tipo de investigación está vinculado con la investigación básica y consiste en realizar un estudio con la finalidad de obtener información necesaria, de esta manera poder entender el problema y buscar soluciones. Por otro lado, Hernández y Mendoza (2023) mencionan que este tipo de investigación tienen como propósito resolver el problema en un tiempo corto, mediante aplicaciones efectiva direccionado a actividades precisas para enfrentar los problemas.

En la investigación se aplicó un enfoque correlacional, el cual tiene por propósito conocer la relación que hay entre dos variables. De igual forma, García y García (2020) mencionan que tiene por finalidad interpretar relaciones entre variables, sin ser manipulados, la intensidad de la relación se mide por el denominado coeficiente de correlación, cuyo estadístico depende de la naturaleza de las variables.

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, Mohamed et al. (2023) mencionan que estos estudios se desarrollan con métodos numéricos y estadísticos para analizar los datos. Asimismo, su finalidad es medir la relación que hay entre ambas variables en un análisis estadístico.

Diseño de investigación

El diseño que se empleó en la investigación fue no experimental transversal, ya que no se llegó a manipular ninguna de las variables. Hernández y Mendoza (2023) definen como la deducción sobre la relación de las variables el cual son evaluados en su ámbito natural, sin intervención alguna. Respecto al corte, es transversal porque los datos se recogieron en un solo momento. Al respecto, Arias (2022) indica que las

características del estudio transversal es recolectar los datos en una sola instancia, por ello no tiene un seguimiento.

2.2. Población, muestra y muestreo

La población está conformada por los 80 beneficiarios del programa social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa. Según oficio Múltiple N°000011-2023-MIDIS/PNADP-UTAY, donde se remite el padrón de abonados TIM-I 2023, Programa Social Juntos dirigido para los más pobres de la provincia Paucar del Sara Sara, distrito de Lampa, el cual es emitido por el jefe de la Unidad Territorial Ayacucho. En cuanto a la población, Mohamed et al. (2023) manifiestan que es un conjunto de seres humanos o individuos de características similares, donde se busca obtener información.

Respecto al criterio de inclusión, en la investigación se consideró mujeres gestantes, padres de familia de los niños y adolescentes menores de 14 años, que cuentan con clasificación socioeconómica pobre y pobre extremo, que son beneficiarios del programa social juntos.

López y Fachelli (2017) indican que la muestra es la parte representativa de un conjunto total de población o universo, con la finalidad de ser estudiadas, en un proceso de investigación cuantitativo. Sin embargo, en la siguiente investigación no se consideró la muestra siendo el total de la población de 80 beneficiarios, que fueron sometidos a ser investigados para la recopilación de datos que permitan probar las hipótesis.

2.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

Hipótesis específicas

Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

Existe relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

2.4. Variables y operacionalización

La variable se define como aquella característica o cualidad que tiene la propiedad de ser susceptible de ser medida ante la percepción de las unidades de información. Por otro lado, fue importante desarrollar la operacionalización de las variables, pues permitieron convertir una variable abstracta o teórica en una variable específica sujeta de ser medida.

Tabla 1*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

Definición conceptual	Definición operacional	Variables o dimensiones	Indicadores	Escala valorativa
Gonzales (2020) señala que al ofrecer servicio o producto busca todas las necesidades del usuario de esta manera todas perspectivas, resolver problemas, satisfacer necesidades, eso implica que los responsables del programa social desarrollando de manera efectiva.	La calidad de servicio se evalúa en función de 5 dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta), 16 ítems, que permitieron medir la calidad de servicio en los usuarios del programa social Juntos.	Elementos tangibles Confiabilidad Seguridad Empatía Capacidad de Respuesta	- Equipos - Materiales - Instalaciones - Eficiencia - Solución De Problemas - Compromiso - Conocimiento - Profesionalidad - Confianza - Comprensión - Necesidades - Atención - Habilidad - Puntualidad - Ayuda	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Asimismo, fue importante desarrollar la operacionalización de la variable satisfacción del usuario que permita medir de forma objetiva la percepción de tienen los usuarios respecto al servicio que reciben del programa social, siendo para esto necesario hacer que la variable satisfacción sea medida de forma adecuada mediante indicadores e ítems.

Tabla 2*Operacionalización de la variable satisfacción del usuario*

Definición conceptual	Definición operacional	Variables o dimensiones	Indicadores	Escala valorativa
Vallejos (2022) señala, que la satisfacción es en función de el placer que percibe un usuario después de adquirir algún producto o servicio. Es la manera de medir si cubrió sus expectativas si el usuario está satisfecho o no con el servicio obtenido.	La satisfacción del usuario se evalúa en función de 3 dimensiones (percepción, expectativa, complacencia) 9 indicadores y 9 ítems, que permitieron medir la satisfacción del usuario del programa social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa.	Percepción Expectativa Complacencia	- Trato - Calidad - Mejora - Horario - Atención - Tiempo - Servicio - Implementación - Nivel de satisfacción	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Arias (2021) detalla sobre la encuesta, siendo una herramienta que se realiza mediante cuestionarios, el cual va dirigido para recopilar datos sobre su percepción, opiniones o comportamientos de un grupo de personas. Se puede desarrollar de forma cuantitativa o cualitativa, en su mayoría se obtienen datos numéricos. Siendo una de las técnicas más utilizadas para investigaciones científicas. Por otro lado, Feria et al. (2020) afirman sobre el cuestionario, que se establecen por diversas preguntas con el objetivo de emplear una encuesta, que permitió reunir información relacionadas a las variables a estudiar.

Los instrumentos tienen que ser validados mediante el criterio de jueces, al respecto, Hernández y Mendoza (2018) refieren que la validez es el grado en que un instrumento pretende medir la variable.

Tabla 3

Resultados de validación de los cuestionarios

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dra. Patricia Maribel Yllescas Rodríguez	Aplicable
Dr. José Luis Trelles Suca	Aplicable
Dr. Fernando Alexis Nolasco Labajos	Aplicable

Respecto al instrumento de la variable calidad de servicio, el cuestionario sirve para medir las cinco dimensiones de calidad de servicio en el Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa.

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento de calidad de servicio

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de calidad de servicio
Autor	Erin Marisol Paucarima Franco
Objetivo	Analizar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción en los usuarios del programa social juntos en la Municipalidad distrital de Lampa, Ayacucho
Ámbito de ampliación	Distrito de Lampa
Informadores	Usuarios del programa social Juntos
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	72 horas
Finalidad	Identificar el nivel de correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario
Puntajes	Se consideraron en las siguientes medidas: totalmente en desacuerdo, desacuerdo, ni en desacuerdo ni de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos, Hernández y Mendoza (2018) indican que también es denominada precisión y corresponde al grado con que los puntajes de una medición se encuentran sin errores de medida. Lo cual, al realizar nuevamente la medición en condiciones constantes estas deberían salir los mismos resultados. Este proceso permite medir la estabilidad del instrumento en sí mismo, considerando la aplicación varias veces a un mismo individuo.

Tabla 5

Resultados de fiabilidad del instrumento de calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	16

En la tabla 5, se puede visualizar un resultado de 0,934 de acuerdo con el alfa de Cronbach, para el cuestionario de calidad de servicio, siendo significativo y pudiendo determinarse que es una prueba de confiabilidad muy fuerte.

Tabla 6

Ficha técnica del instrumento de satisfacción del usuario

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de satisfacción del usuario
Autor	Erin Marisol Paucarima Franco
Objetivo	Analizar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción en los usuarios del programa social juntos en la Municipalidad distrital de Lampa, Ayacucho
Ámbito de ampliación	Distrito de Lampa
Informadores	Usuarios del programa social Juntos
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú.
Finalidad	Identificar el nivel de correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario
Puntajes	Se consideraron en las siguientes medidas: totalmente en desacuerdo, desacuerdo, ni en desacuerdo ni de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo

Los resultados de análisis de consistencia interna de la prueba de satisfacción del usuario se desarrollaron mediante la prueba de alfa de Cronbach, siendo los resultados los siguientes:

Tabla 7

Resultados de fiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	9

En la tabla 7, se puede visualizar un resultado de 0,940 de acuerdo con el estadístico alfa de Cronbach, para el cuestionario de satisfacción del usuario, siendo significativo y pudiendo determinarse que es una prueba de confiabilidad muy fuerte.

2.6. Procedimientos

El desarrollo de la investigación comprendió primero solicitar la autorización del alcalde del distrito de Lampa con la finalidad de realizar la investigación sobre los usuarios del programa social Juntos. Luego se elaboraron dos cuestionarios en escala Likert en base a nuestras variables, posterior a ello se procedió con la validación y prueba de confiabilidad. Teniendo como objetivo recopilar datos de parte de los usuarios del programa social juntos. Finalmente, la encuesta se llevó a cabo en un tiempo específico, fue compartido vía redes sociales, a los anexos más alejados, el cual no tiene acceso a movilidad siendo dificultoso ir de manera personal por la lejanía, los lugares más aledaños se visitaron de manera presencial, brindándoles información de la finalidad de la encuesta. Una vez recopilados los datos, se analizaron en el programa estadístico SPSS, para comprobar la hipótesis.

2.7. Análisis de datos

Después de haber obtenido todos los datos de las encuestas realizadas, se desarrolló una base de datos con los datos recogidos de las unidades de análisis,

esta organización de la base datos se realizó en un Excel. Después de ello se aplicó en el SPSS para llevar a cabo todo el análisis estadístico descriptivo de las variables.

Asimismo, se desarrolló el análisis de fiabilidad de los cuestionarios, así como los análisis descriptivos de las variables y sus dimensiones. El análisis descriptivo de las variables y dimensiones fueron desarrolladas con los puntajes alcanzados de acuerdo con su frecuencias y porcentajes, así como también la distribución de confiabilidad y contrastación.

Luego se realizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov lo que indico que los datos provienen de una distribución normal, por lo cual se aplicó el coeficiente de correlación R de Pearson. En el análisis de los resultados se realizó la interpretación de los valores estadísticos con un nivel de confianza del 95% y un valor de significancia del 5%.

2.8. Aspectos éticos

Esta investigación cumple con originalidad de la información, consentimiento informado de la muestra. Asimismo, se cumplió con las condiciones y políticas establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Por otro lado, el estudio realizado a la entidad tiene el consentimiento de parte de la autoridad edil, prueba de ello se adjunta la constancia autorización. Protegiendo los datos brindados por la Entidad (usuarios del Programa Social Juntos), para la recolección de datos, como parte de confidencialidad. En cuanto al principio ético de la no maleficencia; la recolección de datos se llegó a realizar bajo el consentimiento sin buscar dañar ni perjudicar a nadie. Por otro lado, en el principio de la autonomía, se respetó su forma de pensar y de ver las cosas de cada uno de los usuarios, fundamentándose en la libre expresión.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos de las variables

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	20	25,0	25,0	25,0
Regular	42	52,5	52,5	77,5
Buena	18	22,5	22,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

En los resultados obtenidos respecto a la variable calidad de servicio, se puede observar que 18 de los usuarios encuestados que representa el 22,5% estimaron en un nivel bueno, de igual forma 20 de ellos que llega a ser el 25,0% calificaron como malo, finalmente 42 usuarios que simboliza el 52,5% califica como regular. Donde se llega a la conclusión que, hay un nivel medio de calidad de servicio en el área social Juntos, por lo que se tiene que trabajar mucho más para alcanzar un porcentaje como bueno.

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	19	23,8	23,8	23,8
Regular	43	53,8	53,8	77,5
Buena	18	22,5	22,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

En los resultados obtenidos respecto a la variable satisfacción del usuario, se puede observar que 19 de los encuestados que representan el 22,5% estiman al nivel de satisfacción como bueno, 18 de ellos que llega a ser el 23,8% califican en un nivel malo, por último 43 de los usuarios que simboliza el 53,8% estiman en un nivel regular.

Por consiguiente, se muestra que el nivel de aprobación de la satisfacción del usuario que es atendido en el área social Juntos tiene una aprobación regular entre los usuarios que han sido encuestados.

3.2 Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de calidad de servicio

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	25	31,3	31,3	31,3
Regular	40	50,0	50,0	81,3
Buena	15	18,8	18,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

En los resultados obtenidos respecto a la dimensión elementos tangibles se puede observar que, 15 usuarios encuestados que representan el 18,8% indican a la dimensión de elementos tangibles en un nivel bueno, el 31,3% usuarios encuestados que llega a ser 25 de ellos, lo califican como malo y 40 usuarios que representa al 50,0% llegan a calificar en un nivel regular. Lo cual podemos entender que hay un nivel escaso con respecto a la dimensión de elementos tangibles del área social.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	22	27,5	27,5	27,5
Regular	46	57,5	57,5	85,0
Buena	12	15,0	15,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

En los resultados obtenidos respecto a la dimensión confiabilidad se puede observar que, 12 usuarios encuestados que representa el 15,0% indican a la

dimensión de confiabilidad en un nivel bueno, 22 usuarios encuestados que representa al 27,5% lo ponen en un nivel malo y finalmente 46 usuarios encuestados que representa el 57.5% lo estiman en nivel regular. Lo cual permite llegar a la conclusión que hay un nivel escaso de aprobación con respecto a la dimensión confiabilidad.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	19	23,8	23,8	23,8
Regular	49	61,3	61,3	85,0
Buena	12	15,0	15,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

En los resultados obtenidos respecto a la dimensión seguridad se puede observar que, 12 usuarios encuestados que representa el 15,0% estiman a la dimensión seguridad en un nivel bueno, 19 usuarios encuestados que personaliza al 23,8% lo califican como nivel regula y 49 usuarios encuestados que representan al 61,3% indican un nivel regular. Lo cual se estaría evidenciando que es regular la aprobación de la dimensión seguridad entre los usuarios encuestados.

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	26	32,5	32,5	32,5
Regular	34	42,5	42,5	75,0
Buena	20	25,0	25,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

En los resultados obtenidos respecto a la dimensión empatía se puede observar que, 20 de los usuarios encuestados que representa el 25,0% indican a la

dimensión empatía en un nivel bueno, 26 de ellos representando al 32,5% lo estiman en un nivel malo y por último 24 usuario que llega a ser el 42,5% lo estiman en nivel regular. Lo cual podemos evidenciar que el nivel de aceptación de parte de los usuarios a la dimensión empatía es regular.

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	24	30,0	30,0	30,0
Regular	36	45,0	45,0	75,0
Buena	20	25,0	25,0	100,0
Total	24	30,0	30,0	

En los resultados obtenidos respecto a la dimensión capacidad de respuesta se puede observar que, 20 usuario encuestados que representa el 25,0% indican a la dimensión capacidad de respuesta como bueno, 24 usuarios encuestados que representa al 30,0% indican en un nivel malo y 36 usuarios encuestados que representa al 45,00% califican en nivel regular. Esto evidencia que es regular la capacidad de respuesta el cual se brinda en el área social.

Resultados descriptivos de la variable satisfacción del usuario

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión percepción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	22	27,5	27,5	27,5
Regular	44	55,0	55,0	82,5
Buena	14	17,5	17,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

En los resultados obtenidos respecto a la dimensión percepción se puede observar que, 14 usuario encuestados que representa el 17,5% califica como bueno, 22 usuarios encuestados que representa al 27,5% indican en un nivel malo y 44 de ellos que llega a ser el 55,0% califican en nivel regular. Esto evidencia que es regular la percepción de parte de los usuarios en el programa social.

Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión expectativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	21	26,3	26,3	26,3
Regular	45	56,3	56,3	82,5
Buena	14	17,5	17,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

En los resultados obtenidos respecto a la dimensión expectativa se puede observar que, 14 usuario encuestados que representa el 17,5% califica como bueno, 21 usuarios encuestados que representa al 26,3% indican en un nivel malo y 45 de ellos que llega a ser el 56,3% califican en nivel regular. Esto evidencia que podemos calificar como regular la expectativa de parte de los usuarios en el programa social.

Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión complacencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	19	23,8	23,8	23,8
Regular	46	57,5	57,5	81,3
Buena	15	18,8	18,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

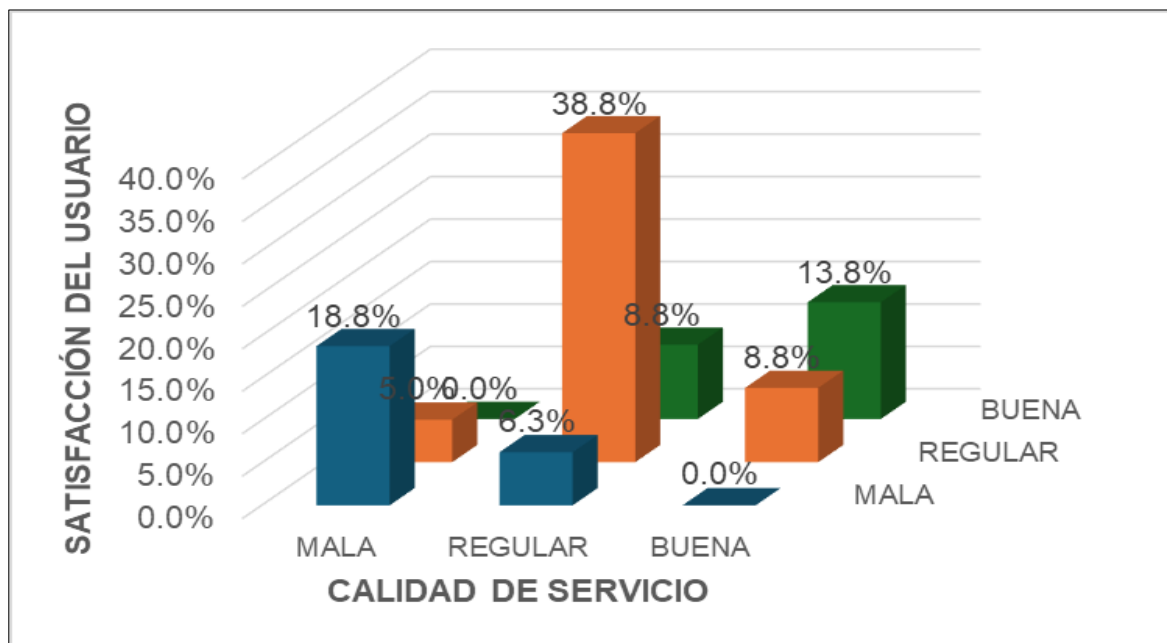
En los resultados obtenidos respecto a la dimensión complacencia se puede observar que, 15 usuario encuestados que representa el 18,8% califica como bueno,

19 de ellos que representa al 23,8% estiman en un nivel malo y 46 de ellos que llega a ser el 57,5% califican en nivel regular. Esto evidencia que podemos calificar como regular la complacencia de parte de los usuarios en el programa social.

3.3 Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Figura 1

Tabla de contingencia de las variables calidad de servicios y satisfacción del usuario



En la figura 1 se presenta la tabla cruzada de las variables de estudio, en ella se puede apreciar que el 18,8% de los encuestados consideran como mala la relación entre dichas variables. Por otro lado, se puede observar que el 38,8% perciben como regular, y el 13,8% de los encuestados aseguran que la relación es buena; esto demuestra que existe una relación positiva y directa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, de tal forma que se verifica con la prueba de hipótesis.

3.4 Prueba de normalidad

H₀. Las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario presentan una distribución normal.

Ha. Las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario difieren de una distribución normal.

Tabla 18

Resultados de la prueba de normalidad de las variables

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
N		80	80
Parámetros normales ^{a,b}	Media	58,61	34,45
	Desv. Desviación	12,594	7,520
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,099	,094
	Positivo	,059	,080
	Negativo	-,099	-,094
Estadístico de prueba		,099	,094
Sig. asintótica(bilateral)		,050 ^c	,077 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Los resultados de la prueba de la normalidad de Kolmogorov Smirnov indicados en la tabla evidencia que la distribución de los puntajes se aproxima a una distribución normal en las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, ya que el valor significancia fue de 0,50 y 0,77 respectivamente. Dicho resultado permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. Por lo tanto, la prueba de hipótesis debe realizarse con una prueba estadística paramétrica, siendo para el caso del estudio la prueba de R de Pearson.

3.5. Procedimientos correlacionales

Prueba de hipótesis general

Ho. No existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

Ha. Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

Tabla 19

Resultados de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario

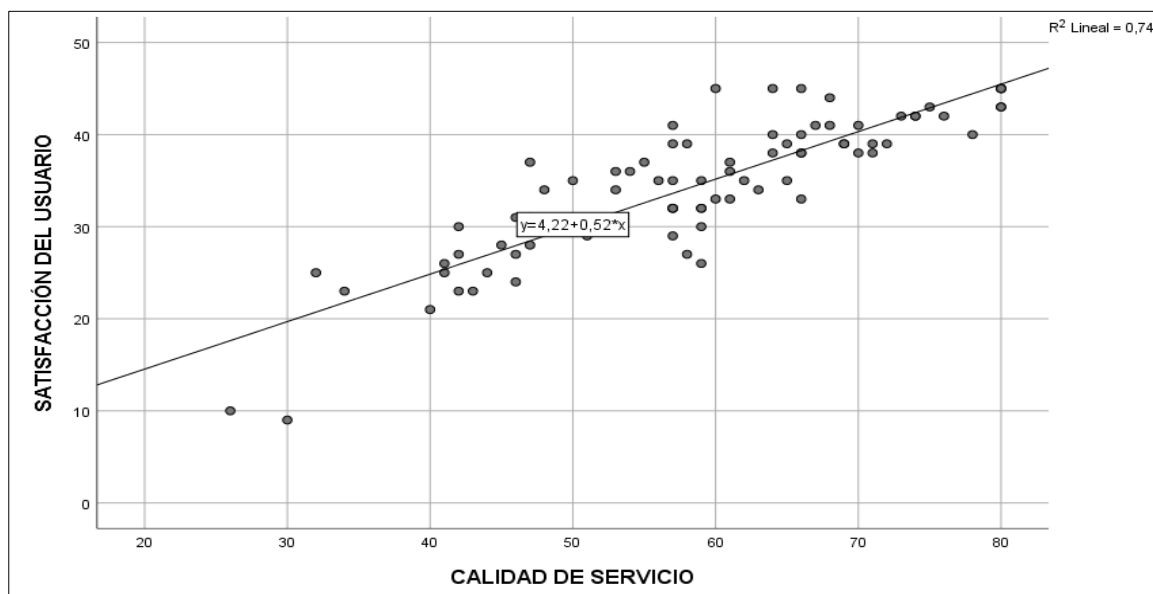
		Satisfacción del usuario
Calidad de	Correlación de Pearson	,864**
servicio	Sig. (bilateral)	,000
	N	80

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

En los resultados de la tabla se puede observar los resultados de correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, mediante el coeficiente R de Pearson de 0,864, a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05 por tal motivo se puede decir que existe una correlación positiva alta entre las variables, por lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción por los usuarios del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

Figura 2

Gráfica de dispersión de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario



Los resultados del gráfico de dispersión entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los clientes muestran una tendencia positiva y directa de acuerdo por la pendiente de la recta. Esto se puede interpretar que en la medida que las puntuaciones de la variable calidad de servicio mejore, entonces mejoran las puntuaciones de satisfacción de los usuarios del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀. No existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

H₁. Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

Tabla 20

Resultados de correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	,513**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	80

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

En los resultados de la tabla se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario, mediante el coeficiente R de Pearson de 0,513, a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05 por tal motivo se puede decir que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable, por lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción por los usuarios del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

H₂. Existe relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

Tabla 21

Resultados de correlación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario
Confiabilidad	Correlación de Pearson	,718**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	80

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

En los resultados de la tabla se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario, mediante el coeficiente R de Pearson de 0,718, a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05 por tal motivo se puede decir que existe una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable, por lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación entre la confiabilidad y la satisfacción por los usuarios del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

H₃: Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

Tabla 22*Resultados de correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario
Seguridad	Correlación de Pearson	,787**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	80

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

En los resultados de la tabla se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario, mediante el coeficiente R de Pearson de 0,787, a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05 por tal motivo se puede decir que existe una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable, por lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación entre la seguridad y la satisfacción por los usuarios del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

Prueba de hipótesis específica 4

H₀. No existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

H₄. Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

Tabla 23*Resultados de correlación entre la empatía y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario
Empatía	Correlación de Pearson	,796**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	80

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

En los resultados de la tabla se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario, mediante el coeficiente R de

Pearson de 0,796, a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05 por tal motivo se puede decir que existe una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable, por lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación entre la empatía y la satisfacción por los usuarios del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

Prueba de hipótesis específica 5

H₀. No existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

H₅. Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

Tabla 24

Resultados de correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario
Capacidad de	Correlación de Pearson	,778**
respuesta	Sig. (bilateral)	,000
	N	80

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

En los resultados de la tabla se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión capacidad de seguridad y la satisfacción del usuario, mediante el coeficiente R de Pearson de 0,778, a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05 por tal motivo se puede decir que existe una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable, por lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación entre la capacidad de seguridad y la satisfacción por los usuarios del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.

CAPÍTULO IV
DISCUSIÓN

En esta investigación su propósito fue analizar el nivel de correlación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el programa social Juntos de la Municipalidad Distrital de Lampa – 2023.

Respecto a la hipótesis general, en los resultados obtenidos en la investigación mediante el estadístico de correlación de R de Pearson se obtiene una correlación positiva alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario teniendo como coeficiente de relación 0,864 y un nivel de significancia 0,000. Estos resultados coinciden con los resultados de Arce (2022) en la tesis *Gestión Administrativa y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos unidad territorial Lima, 2021*, donde demostró que las variables de estudio presentan un coeficiente de correlación de 0.865 y una significancia de 0.000. Entre la discusión mencionada se puede ver que hay una relación positiva entre las variables, teniendo casi una similitud entre los resultados encontrados, se puede decir que entre mejor sea la calidad de servicio que se brinda, mayor será la satisfacción en los usuarios.

En la hipótesis específica 1 mediante el estadístico de R de Pearson se obtuvo una correlación alta entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario, donde los resultados son con coeficiente de 0,513 y significancia de 0,000 que es menor al 0,05 en ese sentido, podemos evidenciar que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión y variable. Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Pinchi y Aragón (2021) en su tesis *Calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Camaná, Periodo 2021*, donde se concluye que los elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario presenta una relación positiva demostrado mediante el Chi-cuadrado de Pearson de 12.834, pudiéndose concluir que si existe una relación positiva entre las variables estudiadas que se detalla en la discusión realizada.

En la hipótesis específica 2 menciona que la confiabilidad, si tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario, ya que muestra coeficiente de correlación R de Pearson de 0,718 a un nivel de significancia de 0,000, demostrando una relación alta entre la dimensión y variable. Estos resultados concuerdan con la tesis de Cueva (2023) en su tesis *Calidad de servicios y satisfacción de los usuarios del Programa Social Escolares Brillantes de Pacasmayo, 2022*, donde se demostró que la dimensión confiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario del Programa Social mediante un Rho de Spearman de 0,369 y un nivel de significancia menor a 0,05, llegando a la conclusión que si hay una relación positiva entre sus variables estudiadas. Esto fundamenta sobre la discusión que, si se brinda servicio óptimo por parte del personal de la entidad, fortaleceremos la confianza de los usuarios, logrando la satisfacción de cada usuario.

En los resultados obtenidos en la comprobación en la hipótesis específica 3 se obtuvo una correlación alta entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario, donde los resultados son con coeficiente de R de Pearson de 0,787 y significancia de 0,000 que es menor al 0,05. Estos resultados coinciden con los resultados de Hizo (2021) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Paramonga en el año 2020*, donde se demostró que la dimensión seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario en un nivel fuerte demostrado con un coeficiente Rho de Spearman de 0,800, teniendo una significancia de 0.000. En ese sentido, se puede mencionar de la siguiente discusión que hay una relación positiva alta entre la dimensión Seguridad y satisfacción el usuario, tanto nuestros resultados obtenidos al igual que la investigación teórica comparada.

En los resultados obtenidos en la comprobación en la hipótesis específica 4 se obtuvo una correlación positiva alta entre la empatía y la satisfacción del usuario

demostrado con un estadístico R de Pearson de 0,796 y una significancia de 0,000. De la misma forma, estos resultados se pueden comparar con la investigación de Actuari y García (2022) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de la gerencia de desarrollo social y económico de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021*, quien evidencia que la satisfacción del usuario y la dimensión empatía presentan un coeficiente de correlación de 0,568 un nivel de significancia de 0,022 demostrando que estos factores se relacionan en un nivel moderado. En ese sentido, es importante la relación entre empatía y satisfacción del usuario son factores muy importantes que influye para brindar un servicio de calidad.

En los resultados obtenidos en la comprobación en la hipótesis específica 5 se obtuvo una correlación positiva alta entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación de R de Pearson de 0,778 y una significancia de 0,000. Estos resultados se asemejan a los obtenidos por Armas (2022) en su artículo científico “La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque PLS-SEM, aplicado a las Municipalidades de Costa Rica” desarrollado con el mismo modelo de investigación Servqual, donde buscó evaluar su influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de dichas entidades, los resultados obtenidos es que si hay una relación positiva entre la calidad de servicio y su efecto en la satisfacción. Por lo que se evidencia la relación que existe entre la variable satisfacción del usuario y capacidad de respuesta, teniendo efecto en la satisfacción del usuario.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

En relación con el cumplimiento del objetivo general, se concluye que existe correlación positiva alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Programa Social Juntos de la Municipalidad Distrital de Lampa - 2023, teniendo un resultado de R de Pearson de 0,864, a un valor significancia de 0,000. Es decir, los responsables de dicho programa deben de trabajar mucho más en brindar un servicio de calidad para poder lograr la satisfacción del usuario. Asimismo, el valor de significancia es menor al valor crítico 0,05, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

En relación con el cumplimiento del objetivo específico 1, se concluye que existe una correlación moderada entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el programa social Juntos de la Municipalidad Distrital de Lampa – 2023, teniendo un resultado R de Pearson de 0,513 y una significancia de 0,000. En ese sentido, es importante contar con un equipamiento moderno así mismo contando con todo los recursos tecnológicos e informáticos ya que con ello facilita la intención adecuada a la población de dicho distrito y del Programa Juntos.

En relación con el cumplimiento del objetivo específico 2, se concluye que existe una correlación alta entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en el programa social Juntos de la Municipalidad Distrital de Lampa – 2023, teniendo un resultado R de Pearson de 0,718 y un valor de significancia de 0,000. Estos resultados indican que la confiabilidad es importante para brindar un buen servicio y demostrar esa confianza que busca los usuarios. así mismo cumplir siempre con lo prometido y no generar falsas expectativas generando una buena imagen a la entidad.

En relación con el cumplimiento del objetivo específico 3, se concluye que existe una correlación alta entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el programa social Juntos de la Municipalidad Distrital de Lampa – 2023, teniendo un

resultado R de Pearson de 0,787 y un nivel de significancia de 0,000. Es decir, se demuestra que la seguridad que espera todo usuario estaremos logrando cubrir sus expectativas y de esta manera brindar un buen servicio.

En relación con el cumplimiento del objetivo específico 4, se concluye que existe una correlación alta entre la empatía y la satisfacción del usuario en el programa social Juntos de la Municipalidad Distrital de Lampa – 2023, teniendo un resultado R de Pearson de 0,864 y un valor significancia de 0,000. Este resultado indica que si el colaborador muestra mayor empatía y trabaja mucho más en ello se logrará satisfacer al usuario.

En relación con el cumplimiento del objetivo específico 5, se concluye que existe una correlación alta entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el programa social Juntos de la Municipalidad Distrital de Lampa – 2023, teniendo un resultado R de Pearson de 0,708 y una significancia de 0,000. En ese sentido, es importante la capacidad de respuesta que brinde el trabajador del área social ya que influye para brindar un servicio de calidad. Ya que practicando ello se puede lograr buenos resultados para la satisfacción del usuario.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

En relación con la conclusión general, se recomienda a la Municipalidad Distrital de Lampa realizar campañas de actualización del padrón de beneficiarios, sobre todo en los anexos más alejados del distrito, con la finalidad de tener mayor cobertura de la población más vulnerable. Otro punto importante es importante optimizar los canales de atención, siendo algo que se necesita reforzar en cada área como el social de esta manera ir reforzando la calidad del servicio el cual se brinda, para lograr la satisfacción de los usuarios de la entidad y del programa social juntos. Beneficiando a la gestión como a la entidad, mejorando la imagen de ella.

En relación con la conclusión específica 1, se recomienda implementar recursos tecnológicos como equipos de cómputo modernos, impresoras, equipo telefónico para una comunicación más rápida con los usuarios de los anexos más alejados, es importante contar con todo ello para facilitar el trabajo del área social y tengan mayor facilidad de brindar una buena atención. Para ello se presentó un informe, de las herramientas de trabajo que se requieren y se deben implementar, el cual será discutido en sesión de concejo, para su aprobación y designación de dicho presupuesto económico.

En relación con la conclusión específica 2, se recomienda optimizar los canales de atención, tratando de atender con prontitud todo trámite solicitado, siendo algo que se necesita reforzar en el área social, de esta manera ir reforzando la calidad de atención, para obtener la confianza de los usuarios del programa social juntos. Asimismo, se sugiere implementar un plan de capacitación dirigido a todo colaborador nuevo que se incorpore, de igual forma para los que ya vienen laborando dentro de la entidad. De esta manera podamos generar confianza en los usuarios de la calidad de servicio que se brinda.

En relación con la conclusión específica 3, se recomienda capacitar a los trabajadores sobre la confidencialidad que debe haber con los datos brindados por los usuarios; es decir, que tengan la seguridad de brindar toda la información requerida. Asimismo, se sugiere implementar un ambiente destinado a actividades colectivas, con el objetivo de fomentar la educación, y otras actividades que generen el desarrollo económico, cultural y social de la población.

En relación con la conclusión específica 4, se recomienda a los responsables del programa juntos que muestren mayor empatía con los usuarios que acuden a la entidad con cada consulta o duda que tengan. Es decir, se le debe brindar soluciones a los problemas que estos puedan tener de esta manera estaremos frente a un usuario satisfecho.

En relación con la conclusión específica 5, se recomienda implementar un plan de capacitación dirigido a todo colaborador de la entidad, de esta manera puedan tener mayor capacidad de absolver cualquier inquietud o duda de los usuarios.

REFERENCIAS

- Actuari, A., & García, L. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de la gerencia de desarrollo social y económico de la municipalidad provincial de coronel portillo 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/unu/5683/b8_2022_unu_contabilidad_t_2022_leny_garcia_v1.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Albor, L., Atencia, C., Castañeda, M., Fontalvo, M., Gómez, S., Rincón, A., & Pertuz, A. (2021). *Bienestar psicológico y satisfacción personal en la comunidad Infantil durante la pandemia del COVID-19*. *Tejidos Sociales*, 4(1), 1-10. <https://ciencianacional.co/items/08569ee2-b8b1-4299-8b2e-20cc26779e33>
- Arce, G. (2022). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Social Juntos unidad territorial Lima, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80832>
- Arias, G. (2021). *Tipos, alcances y diseños de investigación*. Episteme.
- Armas, G. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque PLS-SEM, aplicado a las Municipalidades de Costa Rica. *Economía y Sociedad*, 1(3), 7-24. <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Arteaga, Y., Escobar, J., & Piñeros, Y. (2021). *Instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en instituciones prestadoras de servicios de salud a nivel de Latinoamérica, una revisión bibliográfica* [Tesis de pregrado, Corporación Universitaria Iberoamericana]. Repositorio de la Corporación Universitaria Iberoamericana. <https://repositorio.iberu.edu.co/entities/publication/ddf184c5-1d5a-4b4d-a5b4-ba31be6b865e>

- Barreno, S., & Moreira, M. (2021). *Programas de servicios sociales para erradicar la pobreza en el Ecuador. ECA Sinergia*, 12(1), 59-69.
<https://www.redalyc.org/journal/5885/588566096005/html/>
- Campos, M. (2022). *Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF N° 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luis Potosí* [Tesis de pregrado, Universidad en San Luis Potosí]. Repositorio de la Universidad en San Luis Potosí.
<https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7600/Tesis.E.FM.2022.Nivel.Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cantos, S. (2022) *Calidad del servicio en los Hospitales Públicos de la Provincia de Santa Elena, año 2022* [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6915/1/UPSE-MAP-2022-006.pdf>
- Castillo, S. (2020). *El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo* [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio de la Universidad Militar Nueva Granada.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPineda%20LadyEsmeralda2019.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez. M. (2020). *Satisfacción por la calidad de atención y percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del Distrito de Quisqui. Huánuco – Perú* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio de la Universidad de Huánuco.
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2472/Ch%c3%a1ve>

z%20Falc%c3%b3n%2c%20Madeleine%20Rosa.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Cueva, S. (2023). *Calidad de servicios y satisfacción de los usuarios del Programa Social Escolares Brillantes de Pacasmayo, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112811>

Diaz, M., & Salazar, D. (2021). *La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial*. Morata.

Etecé, L. (2022). *La satisfacción*. Colección Gestión.

Feria, H., Matilla, M., & Mantecon, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Didáctica y Educación*, 11(3), 62–79. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>

García, Z., & García, M. (2020). *Los métodos de Investigación*. Episteme.

Gonzales, A. (2020). *Eficacia y calidad de servicio del programa social juntos de la Municipalidad Distrital de Lonya Grande. Pimentel – Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8760>

Guevara, C. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán. Lima – Perú* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54371>

Guzmán, A. (2022, febrero). *La gestión de calidad en el sector público*. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/la-gesti%C3%B3n-de-calidad-en-el-sector-p%C3%ABlico-oscar-guzm%C3%A1n-arag%C3%B3n/>

- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* (2ª ed.). McGraw-Hill.
- Hizo, E. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Paramonga en el año 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5961>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>
- Jabaloyes, J., Carot, J., & Carrión, A. (2020). *Introducción a la gestión de calidad*. Universidad Politécnica de Valencia.
- Loidi, J. (2021, junio). *Calidad del servicio: por qué se convirtió en la prioridad de las empresas en el mundo post pandemia*. Infobae. <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2021/06/24/calidad-del-servicio-por-que-se-convirtio-en-la-prioridad-de-las-empresas-en-el-mundo-post-pandemia/>
- López, P., & Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Valencia.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2020, marzo). *Resolución de Dirección Ejecutiva N° 070-2020*. MIDIS. https://dn.juntos.gob.pe /juntospodemos/sgd/Dn_sgc/a2_gest_persona/,urh-gpe-od01-V4_070-2020_ReglamentoInterno.pdf

- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2023, mayo). *Resolución Ministerial N° 110-2023*. MIDIS. <https://www.gob.pe/institucion/midis/normas-legales/4281152-110-2023-midis>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L., & Fuentes, L. (2021). *La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital*. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 1430-1446. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383980>
- Mohamed, H., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). *Metodología de la Investigación*. Inudi Perú.
- Pinchi E., & Aragón, V. (2021) *Calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Camaná, Periodo 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio de la Universidad Alas Peruanas. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/10434>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2022). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. PCM. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/campa%C3%B1as/3787-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica>
- Ramos, B., & Ayaviri, V. (2021). *Los programas sociales y la pobreza en Bolivia. un ejercicio evaluativo*. Kairos.
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa*. *Polo del conocimiento*, 57(6), 570-591. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926989>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020) *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. *Información Tecnológica*, 31(4), 221-232.

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_abstract

Rojas, S. (2022, junio). *Cuáles son los planes, programas sociales y prestaciones que existen en Argentina*. Perfil. <https://www.perfil.com/noticias/actualidad/cuales-son-los-planes-programas-sociales-y-prestaciones-que-existen-en-argentina.phtml>

Taípe, S., & Tipanguano, E. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD municipal del cantón Salcedo* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9201/1/PI-002049.pdf>

Vallejos, E. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de San Ignacio. Cajamarca – Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9266>

Zapata, H., Pimienta, R., & Mejía, J. (2021). *Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de consulta externa especializada en la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao s.a. en el municipio de Maicao* [Tesis de pregrado, Universidad de la Guajira]. Repositorio de la Universidad de la Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/392>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho - 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho - 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho - 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Analizar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.</p> <p>Analizar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.</p> <p>Existe relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario</p>	Variable 1: Calidad de servicio		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos - Materiales - Instalaciones 	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Solución de Problemas - Compromiso 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Profesionalidad - Confianza 	4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión - Necesidades - Atención 	
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidad - Puntualidad - Ayuda 	

del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho - 2023? ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho - 2023? ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho - 2023? ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la	del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023. Analizar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023. Analizar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023. Analizar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la	del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023. Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023. Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023. Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.	Variable 1: Satisfacción del usuario		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Percepción	- Trato - Calidad - Mejora	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Expectativa	- Horario - Atención - Tiempo	
		Complacencia	- Servicio - Implementación - Nivel de satisfacción		

Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho - 2023?	Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023.				
Nivel – Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticos utilizados	
Tipo: Básica Diseño: No experimental Enfoque: Corte transversal	Población: 80 beneficiarios del programa social Juntos en la Municipalidad distrital de Lampa Muestra: No se consideró muestra	Variable 1: Calidad de servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de calidad de servicio Variable 2: Satisfacción del usuario Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de satisfacción del usuario	Estadísticos descriptivos Tablas estadísticas Gráficos estadísticos Medidas de dispersión Desviación estándar Estadísticos inferenciales R de Pearson		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado usuario, estamos interesados en conocer su opinión y calificación sobre la atención recibida en el área del Programa Social Juntos de la Municipalidad Distrital de Lampa. Sus respuestas serán totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

	1	2	3	4	5
1. La oficina del área social cuenta con un equipamiento moderno.					
2. La oficina del área social cuenta con los recursos tecnológicos e informáticos.					
3. La oficina del área social se encuentra limpia y ordenada.					
4. Considera que la atención brindada por el personal del programa social Juntos cubrió con sus expectativas.					
5. Percibe que el personal del programa social Juntos brinda disposición y capacidad para ayudarlo.					
6. En sus atenciones brindadas por el personal del Programa social Juntos cumplió con lo prometido.					
7. En su atención. El personal del programa social que le brindo atención conoce sobre el tema consultado.					
8. Durante su atención usted sintió que respetaron su privacidad.					
9. El comportamiento del personal del programa social le inspira o trasmite confianza.					
10. Considera que el personal del programa social Juntos siempre muestra interés en resolver su problema y/o situación.					
11. El personal del programa social Juntos muestra comprensión por sus necesidades.					
12. El personal del programa social Juntos se interesa siempre en escuchar sus problemas.					

13. La atención brindada por el personal del programa social Juntos fue rápida y oportuna.					
14. Se le atiende en la fecha programada por el personal del programa social.					
15. Se le atiende en la hora programada por el personal del programa social.					
16. Considera que el personal del programa social Juntos siempre está dispuesto a ayudarlo en lo que requiera.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado usuario, estamos interesados en conocer su opinión y calificación sobre su nivel de satisfacción en el área del Programa Social Juntos de la Municipalidad Distrital de Lampa Sus respuestas serán totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

	1	2	3	4	5
1. El trato del personal del programa social Juntos es adecuado y amable.					
2. El servicio recibido por parte personal del programa social Juntos es de calidad.					
3. Considera que el personal del programa social Juntos cuenta con la capacidad y la experiencia suficiente para atender su caso.					
4. El horario de la atención del programa social es el adecuado y se ajusta a su tiempo.					
5. El tiempo que se toma el personal del programa para brindarle atención es el adecuado					
6. El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado.					
7. Se siente satisfecho con el servicio recibido por parte del personal del programa.					
8. Considera necesario implementar más el servicio brindado.					
9. Considera que su nivel de satisfacción por el servicio recibido es alto.					

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/ Lic. /Ing.: Dra Yllescas Rodríguez,
Patricia Maribel.

DNI:

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento SATISFACCION DEL USUARIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/ Lic. /Ing.: Dra Yllescas Rodríguez,
Patricia Maribel.

DNI:

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante

Validación del instrumento CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Trelles Suca, José Luis.

DNI: 07747362

Especialidad del validador: **Temático** [X] **Metodológico** [X] **Estadístico** []

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento SATISFACCION DEL USUARIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Trelles Suca, José Luis

DNI: 07747362

Especialidad del validador: **Temático** [X] **Metodológico** [X] **Estadístico** []

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

Validación del instrumento CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Nolasco Labajos, Fernando Alexis

DNI: 40096182

Especialidad del validador: **Temático** **Metodológico** **Estadístico**

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento SATISFACCION DEL USUARIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Nolasco Labajos, Fernando Alexis

DNI: 40096182

Especialidad del validador: **Temático** **Metodológico** **Estadístico**

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

Anexo 4. Índice de coincidencias

ERIN MARISOL PAUCARIMA FRANCO TESIS PARA REPOSITORIO _ ERIN ... [↔ Cambiar a la nueva versión](#) [📄 Detalles de la entrega](#)

Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL PROGRAMA SOCIAL JUNTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMPA, AYACUCHO - 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA
ERIN MARISOL PAUCARIMA FRANCO
ORCID: 0000-0001-8303-2275

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

Compartir

Página 1 de 87

Fuentes principales **Todas las fuentes**

78 Similarity Exclusiones

16%
Similitud general

16%
Similitud general

Marcas de alerta

Detalles del documento

AI

1	repositorio.autonoma.edu.pe	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe	2%
3	hdl.handle.net	1%
4	Universidad Autonoma del Peru ...	<1%
5	repositorio.uwienner.edu.pe	<1%

Anexo 5. Carta de autorización para realizar investigación



AYACUCHO
PERÚ

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE LAMPA

ALCALDÍA



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Señores.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

Presente. -

Es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de Lampa, Provincia Paucar del Sara Sara Región Ayacucho; institución en la cual me honra en representar, así mismo por medio presente hago constar que se ha otorgado el permiso a la Srta. ERIN MARISOL PAUCARIMA FRANCO identificada con DNI N° 45708603, a realizar la aplicación del desarrollo de investigación de la Tesis "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA SOCIAL JUNTOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMPA -2022"

La Srta. Paucarima ha contado con todos los elementos necesarios para el análisis de una muestra poblacional, identificando los factores y aplicaciones necesarias para el desarrollo de su investigación.

Sin otro particular me suscribo de Ud. encontrando propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Anexo 6. Base de datos

CALIDAD DE SERVICIO												SATISFACCIÓN DE USUARIO												
Dimensión 1			Dimensión 2			Dimensión 3			Dimensión 4			Dimensión 5			Dimensión 1			Dimensión 2			Dimensión 3			
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
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3
4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
1	5	4	5	4	5	5	3	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
3	4	5	4	5	5	2	3	3	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	3	3	4	2	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3
3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5
3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3
4	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	4
1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4
3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	3	2	3	3
3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	5
3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
4	2	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	3
1	5	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	2	3	1	1	1	1	2	1	2	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	4	1
3	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	4	2	4	3	4

3	4	4	5	4	3	5	3	2	5	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	3	4	
2	4	3	4	2	3	4	3	5	3	4	3	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	2	4	
5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	
1	2	3	4	5	3	4	3	3	2	2	1	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	3	4	4	3	3	5	3	5	3	4
1	2	4	4	4	3	5	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	
1	3	1	5	3	2	4	3	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5
2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	
1	2	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	
4	4	2	3	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	
3	2	3	4	1	3	2	1	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	3	
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	
4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	
3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	2	4	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	
1	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	
5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
3	3	4	4	5	3	4	2	5	4	4	5	3	1	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	
4	1	2	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	
1	1	3	2	2	3	3	2	3	3	1	1	2	1	1	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	
1	3	1	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	
1	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
2	1	3	4	4	3	5	4	3	1	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
1	1	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	2	5	4	3	4	4	4	3	3	1	4	
3	3	3	2	4	3	2	4	4	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	2	4	2	3	2	3	
4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	
3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	4	3	2	3	2	4	2	3	
3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	2	
3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	
3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	2	
1	1	4	4	4	1	3	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	1	4	4	3	
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	
3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	5
3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	
3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	
3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	
5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	2	4	3	5
2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	2	2	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4