

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO – MUNICIPALIDAD DISTRITAL TABACONAS, 2019

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: GADDI LA TORRE SANTOS

Asesora:

Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES

Cajamarca – Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by
GADDI LA TORRE SANTOS
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO – MUNICIPALIDAD DISTRITAL TABACONAS, 2019

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: GADDI LA TORRE SANTOS

JURADO EVALUADOR

Dra. María Esther León Morales

Asesora

Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo

Jurado Evaluador

M.Cs. Daniel Seclén Contreras
Jurado Evaluador

Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

Cajamarca – Perú

2022



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:00 am horas del día 17 de marzo del dos mil veintidós, reunidos en el **Auditorio** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO, M.Cs. DANIEL SECLÉN CONTRERAS, Dr. LENIN RODRIGUEZ CASTILLO**, y en calidad de Asesora la **Dra. MARIA ESTHER LEÓN MORALES**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO –MUNICIPALIDAD DISTRITAL TABACONAS, 2019**; presentada por la **Bachiller en Administración** con Mención en Administración y Gerencia Pública **GADDI LA TORRE SANTOS**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó **APROBAR** con la calificación de 17 (DIECISIETE) correspondiente a **EXCELENTE** la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Administración** con Mención en Administración y Gerencia Pública **GADDI LA TORRE SANTOS**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 11: 15 am horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dra. María Esther León Morales
Asesora

.....
Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador

.....
M.Cs. Daniel Seclén Contreras
Jurado Evaluador

.....
Dr. Lennin Rodriguez Castillo
Jurado Evaluador

DEDICATORIA.

A Dios, por darme la vida, la salud y la sabiduría, para alcanzar una de mis metas, lograr un posgrado académico en mi vida profesional.

A Adelaida Santos mi madre, por su apoyo moral, económico, y por su demostración de buenos valores, que me motivó y permitió seguir superándome.

A Segundo La Torre mi padre, quien me brindó su apoyo todos estos años de estudio, por sus consejos, valores, por motivarme día a día y ser ejemplo de perseverancia para ser una persona de bien, por brindarme amor, confianza a mi persona.

A mis hermanos, cuñados, que siempre me apoyaron en todo sentido, por animarme a continuar y culminar mis estudios.

A mis sobrinos, por ser mi fuente de superación, y el motivo para llegar a culminar mis estudios y desempeñarme en mi vida profesional.

Gaddi.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser el único Ser Supremo, quien me da la fuente de vida.

A mis padres Adelaida Santos y Segundo La Torre por ser mi apoyo incondicional durante todo el tiempo de mis estudios.

A mis siete hermanos por motivarme día a día para seguir superándome.

A toda mi familia, por las sugerencias que siempre me brindaron para poder culminar con mis estudios y obtener el grado de Maestría.

Un agradecimiento especial a mí asesora la Dra. María León Morales por esa motivación durante el desarrollo de la Tesis.

Gaddi.

EPÍGRAFE

«Aprendí que la gente olvidará lo que dijiste, olvidará lo que hiciste... pero nunca olvidará lo que le hiciste sentir»

(Maya Angelou)

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
EPÍGRAFE	vii
CONTENIDO.....	viii
LISTA DE TABLAS.....	x
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS.....	xi
LISTA DE APÉNDICES.....	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPITULO I INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.3. <i>Formulación del problema</i>	4
1.2. Justificación e importancia.....	4
1.2.1 <i>Justificación científica</i>	4
1.2.2 <i>Justificación técnica – practica</i>	4
1.2.3 <i>Justificación institucional y personal</i>	5
1.3. Delimitación de la investigación.....	5
1.4. Limitaciones.....	6
1.5. Objetivos.....	6
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	6
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.	7
2.1.1. <i>Internacional</i>	7
2.2. Marco doctrinal de las teorías particulares en el campo de la ciencia en que se ubica el objeto de estudio (Bases Teóricas).....	12

2.3. Marco conceptual	14
2.3.1. <i>Calidad de servicio</i>	14
2.3.1.1. Definición de calidad.	14
2.4. Definición de términos básicos	30
2.4.1 <i>Calidad</i>	30
CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO DE LA (S) HIPÓTESIS Y VARIABLES.	32
3.1. Hipótesis	32
3.1.1. <i>Hipótesis general</i>	32
3.2. Variables.....	32
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO	35
4.1. Ubicación geográfica	35
4.2. Diseño de la investigación	35
4.3. Métodos de investigación	36
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	37
4.4.1. <i>Población</i>	37
4.4.2. <i>Muestra</i>	37
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	38
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	39
4.7. Matriz de consistencia metodológica	40
CAPITULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41
5.1. Presentación de resultados	41
5.2. Discusión de resultados.....	48
5.3. Contrastación de hipótesis.....	51
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
APÉNDICES.....	65

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Niveles de calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas. Enero- marzo 2019	41
Tabla 2	Niveles de la calidad de servicio según dimensiones de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas, Enero – marzo 2019	42
Tabla 3	Niveles de Satisfacción del usuario de los servicios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas, Enero – marzo 2019.	44
Tabla 4	Niveles de la satisfacción del usuario según dimensiones - Municipalidad Distrital de Tabaconas, Enero – marzo 2019	45
Tabla 5	Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019	46
Tabla 6	Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019	47
Tabla 7	Pruebas de Hipótesis de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019	52
Tabla 8	Prueba de hipótesis - Calidad de servicio	53
Tabla 9	Prueba de hipótesis - satisfacción del usuario	54

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

1. ROF. Reglamento de organización y funciones
2. MOF: Manual de organización y funciones.
3. CAP: Cuadro de asignación de personal

LISTA DE APÉNDICES

Apéndice 1: Matriz de consistencia.	66
Apéndice 2: Cuestionario1.	68
Apéndice 3: Cuestionario2.	70
Apéndice 4: Consentimiento informado.	73
Apéndice 5: Constancia de validación Juicio de expertos.	74
Apéndice 6: Prueba de fiabilidad.	76

RESUMEN

Título: Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario –
Municipalidad Distrital Tabaconas, 2019.

Autora: Gaddi La Torre Santos¹

Asesor: María León Morales²

Objetivo. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.

Metodología. Estudio descriptivo - correlacional de corte transversal; la población estuvo conformada por 880 habitantes de Tabaconas, San Ignacio. La muestra estuvo conformada por 196 usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas. **Resultado.** El 57,1% de los usuarios participantes del estudio, perciben la calidad de servicio como regular y el 23,5% percibieron un nivel de atención malo y solo un 19,4% percibe un buen nivel de atención; respecto a la satisfacción luego de ser atendidos; el 51.5% indican haber tenido una regular satisfacción, mientras que el 24.5% respondieron que tuvieron una mala satisfacción y solo el 24% respondieron haber tenido una buena satisfacción respecto al servicio brindado. **Conclusión.** Se rechaza la hipótesis nula afirmando que existe un nivel de correlación de $r=0.616$, considerada como una correlación alta, directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Tabaconas – san Ignacio. ($p<0,05$)

Palabras clave: calidad, satisfacción, usuarios

¹Aspirante a Maestro en Ciencias con mención en Administración y Gerencia Pública (Lic. Adm. Gaddi La Torre Santos, UNC)

²María León Morales. Doctora en Administración.

ABSTRACT

Title: Quality of service and its relationship with user satisfaction - Tabaconas District Municipality, 2019.

Author: Gaddi La Torre Santos¹

Advisor: María León Morales²

Objective. Determine the relationship between service quality and user satisfaction in the District Municipality of Tabaconas, 2019. Methodology. Descriptive - correlational cross-sectional study; the population consisted of 880 inhabitants of Tabaconas, San Ignacio. The sample consisted of 196 users from the District Municipality of Tabaconas. Outcome. 57.1% of the users participating in the study perceive the quality of service as regular and 23.5% perceive a bad level of attention and only 19.4% perceive a good level of attention; regarding satisfaction after being served; 51.5% indicate having had a regular satisfaction, while 24.5% responded that they had poor satisfaction and only 24% responded that they had had good satisfaction regarding the service provided. Conclusion. The null hypothesis is rejected, stating that there is a correlation level of $r = 0.616$, considered as a high, direct and significant correlation between the quality of service and the satisfaction of the users of the Municipality of Tabaconas - San Ignacio. ($p < 0.05$)

Key words: quality, satisfaction, users.

¹ Aspiring Master of Science with a major in Administration and Public Management ((Lic. Adm. Gaddi La Torre Santos, UNC)

² Maria León Morales, Doctor in Administration.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

Los ciudadanos de América Latina, desde el inicio de la última década, se quejan que hay retroceso en el desarrollo de sus países, registrándose al año 2018, ocho puntos porcentuales menos de “progreso neto”; indicadores que, medidos durante los 23 últimos años en Latinoamérica, nunca se evidencio un retroceso tan grande. La ausencia de progreso es una buena medida del malestar generalizado del pueblo latinoamericano, quienes señalan a los problemas: económicos (35%), la delincuencia (19%), la situación política y la corrupción (9%), como los problemas más importantes; sin embargo, a nivel de los municipios, el principal problema que abordan, es la delincuencia, seguido de los problemas económicos (Corporacion Latinobarometro , 2018).

En el mundo moderno los gobiernos locales, están articulados unos a otros y hoy buscan alianzas estratégicas para el desarrollo de sus habitantes, la concepción de gobierno tradicional cambió por el de gobernanza. (Pacheco, 2013).

La gobernanza introduce una noción de agencia en el espacio de acción de los gobernados, lo que permite procurar el bienestar de la población e incrementar su calidad de vida; la horizontalidad entre los actores, permite establecer relaciones en un plano de igualdad y emprender acciones conjuntas y voluntarias (Pacheco, 2013).

Esta nueva forma de abordaje de los temas públicos y privados; reorienta la gestión de los gobiernos locales, hacia una gestión horizontal, dinámica y con procesos de mejora continua, buscando atender las necesidades prioritarias de la población a través de servicios públicos de calidad.

En el mundo el término calidad de los servicios se ha extendido a todos los ámbitos de las organizaciones públicas, desde la atención al

ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan a su desempeño; la calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, una manera óptima de hacer las cosas, tornándose imprescindible para lograr la satisfacción de los ciudadanos a quienes se sirve (Huamán, 2015).

La calidad del servicio al cliente constituye uno de los elementos esenciales que toda empresa o institución pública, debe implementar para tener clientes o usuarios satisfechos. La población mejor organizada se constituye en un agente de cambio de su localidad, cada vez son más exigentes, por esto las empresas e instituciones públicas deben realizar periódicamente una evaluación de la calidad de servicio.

Los gobiernos locales no son la excepción y siempre deben proponer mejoras para brindar un servicio de calidad y tener clientes o usuarios satisfechos (López, 2018).

La Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización, promulgada hace 17 años, tiene como finalidad “el desarrollo integral, armónico y sostenible del país, mediante la separación de competencias y funciones, y el equilibrado ejercicio del poder por los tres niveles de gobierno, en beneficio de la población” (Congreso de la Republica del Perú, 2002).

En este espacio temporal intervinieron 3 presidentes electos, todos ellos buscaron fortalecer e impulsar los gobiernos subnacionales, transfiriendo funciones, competencias, responsabilidades y recursos; buscando lograr un impacto en la ciudadanía y teniendo como el vínculo más cercano a los gobiernos locales; sin embargo, hoy conocemos que casi todos están vinculados a actos de corrupción, impidiendo el óptimo desarrollo del pueblo peruano (Congreso de la Republica del Perú, 2002).

1.1.2. Descripción del problema

Los gobiernos locales distritales o provinciales, con funciones y competencias específicas establecidas en la Ley Orgánica de Municipalidades (Congreso de la Republica del Peru, 2003), tienen una actuación sujeta a las demandas sociales: conflictos sociales de los diversos actores, presiones de grupos sociales, problemas de saneamiento básico y de inseguridad ciudadana ; por lo que necesita de un equipo de

funcionarios y trabajadores con capacidades técnicas y políticas para satisfacer productivamente al conjunto social, buscando desarrollar un trabajo articulado de las diferentes áreas administrativas, a fin de satisfacer las demandas de la ciudadanía.

Estos aspectos que aparentemente serian sencillos de implementar si hubiera voluntad política, se torna complicada, ya que los alcaldes prefieren contratar a sus allegados, los mismos que tienen limitaciones técnicas y escasa o nula experiencia en la gestión pública, generando una insatisfacción en la ciudadanía al no ver resueltos sus problemas y no atendidos adecuada ni oportunamente.

En la municipalidad distrital de Tabaconas, la percepción de la ciudadanía es de malestar, fundamentado en que la calidad de servicio no es adecuada a la demanda de la población, cuya evidencia es que los trabajadores no practican la escucha activa, los tiempos de espera en respuesta a los tramites de los administrados son muy largos, no hay personal idóneo para los puestos asignados, y los documentos de gestión como el ROF, MOF y CAP están desactualizados.

Por otro lado, hay lentitud en la atención de a las solicitudes de trámites ordinarios, como: emisión de partidas, pagos de tributos, licencias de funcionamiento y de construcción; asimismo el trabajador edil en el trato al administrado utiliza lenguaje inadecuado y tono de voz inapropiado, hechos que suceden continuamente; actitudes que generan en los ciudadanos, un impacto negativo, evidenciando descontento, irritación y críticas, generando la pérdida de confianza en la gestión municipal.

La inequidad en la atención a las comunidades es evidente, hay sectores organizados, que vienen gestionando largos años sus proyectos, priorizando sus necesidades, sin embargo, estos quedan solo en ofrecimientos, proyectos truncos, deficientes o desactualizados; por el contrario, grupos más cercanos al poder político, son atendidos con mucha rapidez en desmedro de aquellos que necesitan ser priorizados.

Esta situación genera que los ciudadanos, pierdan el interés por el desarrollo de sus comunidades, no concurren a las convocatorias para los cabildos de participación y seguridad ciudadana, rendición de cuentas,

reuniones sobre desarrollo ambiental, generando pérdida de identidad y divisionismo en el pueblo.

La percepción de la población en la municipalidad de estudio, es que no se brindan servicios de calidad, lo que se manifiesta en usuarios insatisfechos.

1.1.3. Formulación del problema

Pregunta General

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tabaconas?

Preguntas Auxiliares

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Tabaconas?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de los servicios en la Municipalidad Distrital de Tabaconas?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1 Justificación científica

Esta investigación tiene como finalidad determinar la calidad de servicio que brindan los trabajadores ediles y la satisfacción o insatisfacción que genera en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas.

1.2.2 Justificación técnica – practica

La presente investigación se justifica porque existe la necesidad de solucionar el problema de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, y los resultados se podrán aplicar en la vida práctica, porque la información obtenida servirá para tomar medidas tendientes a motivar a los trabajadores prestadores del servicio para mejorar el servicio brindado a fin de alcanzar y superar las expectativas de los usuarios.

1.2.3 Justificación institucional y personal

Institucional

Los resultados de esta investigación permitirán a la Alta Dirección de la municipalidad, tomar decisiones e implementar acciones de mejora en la calidad de atención, buscando mantener satisfechos a los usuarios del ámbito territorial del distrito de Tabaconas.

Personal

En mi condición de servidor de la municipalidad distrital de Tabaconas, me permite reconocer que la atención hacia la ciudadanía no es la adecuada, lo que genera insatisfacción de los usuarios y como consecuencia, la participación ciudadana es escasa, por lo que se espera mayor compromiso del equipo y trabajadores municipales, en beneficio de la población.

1.3. Delimitación de la investigación

Delimitación geográfica: el ámbito de investigación comprende el Distrito de Tabaconas, Provincia de San Ignacio, Región Cajamarca.

Delimitación temporal: el estudio se desarrollará en el periodo comprendido entre agosto 2019 y Julio del 2020.

Delimitación social: el estudio tiene como unidad de análisis la calidad de servicio que brindan los servidores municipales y el nivel de satisfacción del usuario, para lo cual se recogerá información de los administrados que demandan atención de los servicios de la entidad edil, a fin de tomar las acciones necesarias en bien de la población distrital.

1.4. Limitaciones

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- Describir el nivel de la calidad de servicio actual en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.
- Describir el nivel de la satisfacción del usuario de los servicios en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. *Internacional*

Arias (2019), en su investigación titulada: **“Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019, Quito Ecuador”**, Cuyo objetivo: Proponer el Plan de mejoramiento de la Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos, a través de la aplicación de las normas ISO 9001-2015, para el mejoramiento en el área de Recursos Humanos. Método de investigación exploratoria, descriptiva y explicativa. Como resultados, se evidencia la falta de calidad en el servicio, se demuestra la ineficacia e ineficiencia de los funcionarios, la falta de espacio físico y seguridad que el GADM-S tiene, además la percepción de los usuarios de falta de empatía. Estas razones derivan en la falta de satisfacción de los usuarios y en la necesidad de mejorar el servicio para beneficio de los propios funcionarios y de los usuarios del servicio. Se concluye que en el GADM-S las personas encargadas de atender al usuario no tienen las aptitudes, empatía, eficacia, eficiencias adecuadas para hacerlo, y el servicio se vuelve grosero, también no dan la seguridad y confianza al usuario para poder acercar todos sus requerimientos, de esa manera no se sienten seguros que sus necesidades puedan ser atendidas en tiempo justo.

Pallaroso (2018), en su investigación titulada **“La gestión de calidad y su incidencia en el desarrollo de la atención al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón San Jacinto de Buena Fe, Ecuador 2014”**. Cuyo objetivo fue determinar la incidencia de la gestión de calidad en el desarrollo de la atención al cliente; Los métodos de investigación fueron: inductivo-deductivo y analítico, las técnicas que se utilizaron fueron; la encuesta, se efectuó en el lugar de los hechos; la

entrevista se utilizó para recabar información de forma verbal a través de preguntas y la observación. El tamaño de la población se determinó de acuerdo a los datos del Censo 2010. Los resultados fueron: una deficiente gestión por parte de los empleados e insatisfacción de los usuarios al momento de ser atendidos; es por ello la necesidad de implementar un Manual de funciones y procedimientos para el mejoramiento de la calidad del servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado del Cantón San Jacinto de Buena Fe. El servidor municipal con el manual propuesto se compromete a aplicarlo para el desarrollo de la atención al cliente en ventanilla con eficiencia, eficacia y efectividad, de alto nivel de calidad, se concluye que a nivel de satisfacción de los clientes externos e internos mediante encuestas en las cuales se aprecia que el usuario ha sido atendido de forma regular en los trámites realizados, el nivel de satisfacción de los usuarios es inferior a los establecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe deduciendo que las mayores brechas en satisfacción(-15%) y complacencia (-12%) que en conjunto refleja el débil proceso administrativo.

Cordero (2017), en su investigación titulada **“La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Gad Municipal de Santa Elena, Cantón Santa Elena, Provincia De Santa Elena, Ecuador 2017”**. El objetivo fue desarrollar un estudio sobre la calidad del servicio y su contribución en la satisfacción de los usuarios del Municipio de Santa Elena, Provincia de Santa Elena. El objetivo final de este proyecto, fue fortalecer la calidad del servicio del Municipio de Santa Elena mediante un plan de mejoramiento en relación a la calidad del servicio dirigido al Municipio de Santa Elena estructurado en cuatro partes como son: fomentar la buena atención al usuario, mejorar las TICS, mejorar la capacidad de respuesta e implementar reconocimientos e incentivos económicos. La metodología utilizada es descriptiva-exploratoria. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Resultados: inadecuada cultura organizacional, débil motivación de los colaboradores, insuficiente desempeño, y nula capacidad de respuesta. Mediante la observación se visualizó: la inadecuada atención al usuario, la poca empatía que muestran

hacia ellos y la escasa motivación del personal al realizar su trabajo, se concluye que en el municipio de Santa Elena no cuenta con una correcta cultura organizacional, el nivel de motivación de los colaboradores es bajo, el desempeño de los colaboradores no satisface completamente la necesidad de los usuarios.

Enriquez (2014), en su investigación titulada “**Satisfacción del cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de la Ensenada, Argentina, 2014**”. El objetivo fue: evaluar el nivel de satisfacción de los clientes del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada, en relación a las dimensiones: instalaciones, equipos, personal y comunicación; capacidad de la prestación del servicio; disposición y voluntad de los empleados para dar solución al problema del cliente, el método de Investigación es exploratoria y cuantitativa, como conclusiones se buscó identificar si la calidad del servicio cumple con las necesidades de los usuarios; encontrándose que, la de mayor importancia para los individuos es la “Capacidad de Respuesta”, lo que implica que los usuarios del servicio ponderan la disposición y voluntad de los empleados para ayudarlo y brindarle el servicio correspondiente por sobre todas las demás dimensiones, tuvo un saldo de respuesta de percepción de 1,41 estando entre “Excelente” y “Muy Bueno”; seguido de la dimensión “Seguridad”, mostrando que existe gran valoración al conocimiento y habilidades de los empleados que inspirará credibilidad y confianza en los clientes, tuvo un saldo de respuesta percibido de 1,07 “Excelente”; en tercer lugar la dimensión “Confiabilidad”, la cual refiere a la habilidad para ejecutar el servicio de manera confiable y cuidadosa, la percepción de los individuos tuvo un saldo de respuesta percibido de 1,28 “Excelente”.

2.1.2. Nacional

Jiménez (2017), en su investigación titulada “**Relación entre calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, Año 2017**”. Cuyo objetivo fue: determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la

Municipalidad Provincial de San Ignacio, Perú. El método de estudio descriptivo – correlacional, no experimental de naturaleza transversal. Población 125,000 y una muestra no probabilística aleatoria simple de 66 contribuyentes; Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario tipo Likert. Dentro de los resultados se obtuvo que la relación significativa entre cada uno de las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía en la calidad del servicio, y los elementos de rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, equivale a un nivel de correlación de $r = 0.651$, analizada como una correlación alta, directa y significativa, con un nivel de significación de $p = 0,000$ situado por debajo del nivel bilateral 0,01 determinado por el programa estadístico SPSS V23. Como conclusión se elaborará estrategia de servicio, que busque la satisfacción de los usuarios de la institución, las cuales proporcionarán a los dirigentes de la institución una herramienta que puede ser utilizada para lograr una mejor posición competitiva, conocimientos para brindar un servicio de calidad, así también permitirá capacitar al personal para que desempeñen de manera competitiva y eficiente sus labores.

Riqueros (2017), en su investigación titulada “**Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero- abril, 2017**”, tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad Provincial de Huaylas. Es una investigación descriptiva – correlacional, de diseño transversal. Los datos fueron examinados mediante la estadística descriptiva. Conforme a los resultados, puede afirmarse que existe una buena relación entre ambas variables para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. $X^2 = 24.220$ [p: 0,000] $p < 0.005$. Se concluye que al desarrollar el análisis de relación entre las dimensiones de la variable calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad, a través de las correlaciones bivariados; estos coeficientes resultaron ser moderada para cada dimensión respecto a la variable satisfacción. Para ello se ha comprobado a través de la

contratación de cinco hipótesis específicas y en las cuales se ha visto que las pruebas son significativas; comprobándose de esta manera que existe relación entre cada dimensión de la variable calidad de servicio con la satisfacción.

Estrada (2017) en la tesis realizada sobre **“Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri, 2017”**. Tuvo como objetivo demostrar y comprobar la relación que entre la calidad de atención de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Rázuri y la satisfacción que obtiene el usuario por los servicios solicitados. Estudio de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal; los resultados indican que la mayoría de usuarios de la comuna edil valoran a la calidad de atención en nivel deficiente y la satisfacción del usuario es bajo, resultados respaldados por un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach sobre la calidad de atención y a satisfacción del usuario; concluyendo que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Rázuri, 2017.

Huamán (2017) en su investigación titulada **“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”**. Cuyo como objetivo general Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. Estudio descriptivo correlacional de corte transversal; Los resultados muestran que, la calidad de los servicios es moderada, representada por el 85.6% de los encuestados; y que se debe darse mayor importancia a la capacidad de respuesta de los trabajadores municipales; asimismo la satisfacción es moderada, representado por el 89.8% de los encuestados; solo el 4.4% de los usuarios indicaron que la calidad de servicio es alta y se sienten satisfechos con los servicios en dicha municipalidad. Se concluye que, la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo en el periodo 2015, es significativa; el p valor es 0.000 ($p \leq 0.05$).

Atao (2015) en su investigación **“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub gerencia de Desarrollo Económico y Social de**

la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas”. Cuyo objetivo principal fue, determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios; El estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, Se aplicó un cuestionario constituido por 20 ítems con escala de cinco alternativas (totalmente de acuerdo, de acuerdo, medianamente de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo) para cada variable, a 198 usuarios. Para medir la correlación se utilizó el coeficiente de Spearman, concluyendo que, el usuario percibe todo lo que le rodea desde el momento en que ingresa a la Sub Gerencia y por lo tanto se debe de brindar un servicio de calidad. Se afirma que existe relación significativa entre la comunicación, elementos intangibles y la satisfacción de los usuarios; y no existe relación significativa entre la competencia, empatía y la satisfacción de los usuarios [$p= 0.018$], y se afirma que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios [$p= 0.002$].

2.2. Marco doctrinal de las teorías particulares en el campo de la ciencia en que se ubica el objeto de estudio (Bases Teóricas)

Calidad de servicio

Teoría de los 13 principios

Según la teoría de los 13 principios propuesta por León (2016), se basa en trece reglas que, al ser implementadas, permitirán conseguir la mayor calidad en el proceso de creación de un producto o servicio, siendo las siguientes:

- 1) Hacer las cosas bien desde el principio.
- 2) Centrarse en la satisfacción de las necesidades del cliente.
- 3) Buscar soluciones a los problemas en lugar de justificarlos.
- 4) Mantener el optimismo.
- 5) Conseguir buenas relaciones con los compañeros.
- 6) Cumplir las tareas adecuadamente.
- 7) Ser puntual.
- 8) Mantener la cordialidad con los compañeros de equipo.

- 9) Reconocer los propios errores y trabajar para corregirlos.
- 10) Mantener la humildad, de tal forma que se pueda aprender de otros.
- 11) Ser meticuloso en el orden y organización de las herramientas de trabajo.
- 12) Ser capaz de dar confianza al resto del equipo.
- 13) Encontrar la forma más simple de hacer el propio trabajo.

Teoría de Joseph Muran

El autor de la teoría, Rodríguez (2018), ha publicado once libros sobre el tema de la calidad, y plantea trabajar en cinco puntos:

- 1) Concretar los peligros de tener una baja calidad.
- 2) Adecuar el producto al uso que se le va a dar.
- 3) Lograr adecuarse a los estándares de calidad definidos previamente.
- 4) Aplicar la mejora continua.
- 5) Considerar la calidad como una inversión, ya que con ella se consigue fidelizar clientes, aumentar los beneficios, y ser más competitivos que las empresas rivales.

Trilogía de Juran

Juran (1993), creó tres pasos que se deben seguir para conseguir la mayor calidad posible en todas las empresas:

- 1) Planificar la calidad: saber quiénes son los clientes y qué necesitan, desarrollar un producto que satisfaga esas necesidades, planear cómo se va a desarrollar ese producto, y comunicar el plan al equipo encargado de producirlo.
- 2) Control de calidad: supervisar que efectivamente se está realizando de la mejor manera, evaluar el comportamiento del producto en el mundo real, compararlo con las especificaciones previas, y trabajar para eliminar las diferencias.
- 3) Mejora de la calidad, vinculada a: crear la infraestructura que permita la mejora, identificar puntos concretos de aumento de la calidad, asignar un equipo de expertos a esta tarea, y proporcionarles los recursos y formación necesaria.

Satisfacción del cliente o usuario

Kotler y Armstrong, puntualizan como satisfacción de cliente, al comparativo de la productividad observada de un producto o servicio con lo esperado en función al estado de ánimo de un cliente. (Kotler y Armstrong, 2003, p. 47).

La *satisfacción* del cliente, mediante su medición “permite una aproximación a valorar si las organizaciones actúan en base a sus objetivos y, por otro lado, su comprensión permite obtener predicciones sobre el comportamiento futuro del cliente” (Martínez, 2010).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. *Calidad de servicio*

2.3.1.1. Definición de calidad.

Deming (1989), plantea que la calidad es “un grado de uniformidad y fiabilidad predecible, de bajo costo y adaptado al mercado”. En otras palabras, la calidad es todo lo que el consumidor necesita y anhela. En vista de que las necesidades y deseos del consumidor consiste en redefinir constantemente los requerimientos.

Juran y Gryna (1993), definen la calidad se define como, adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones.

Según Evans y Lindsay (2015), la calidad se ha definido, tomando en cuenta varios criterios: a) *Criterios basados en el juicio*. Se toma a la calidad como sinónimo de superioridad o excelencia; b) *Criterios basados en el producto*: la calidad es función de una variable específica y medible, y las diferencias en calidad reflejan diferencias en algún atributo del

producto; c) *Criterios basados en los usuarios*: aquí la calidad es determinada por lo que desea el usuario, es decir dependiendo de que también se comporta el producto o el servicio al llevar a cabo su función; y d) *Criterios basados en la manufactura*: aquí la calidad es el resultado deseable de una práctica de ingeniería; es decir, que también cumple con las especificaciones.

2.3.1.2. Los cuatro pilares de la calidad

Sosa (2006), sostiene cuatro áreas de oportunidad para que un modelo de calidad total funcione en las organizaciones, las cuales han sido llamadas pilares de la calidad, pues de no cumplirlos corremos el riesgo de que todo quede en palabras y slogans (p. 37-38)

Primero: Que toda la gente sepa lo que debe lograr. Nada es tan desmotivante que no saber para que se trabaja.

Segundo: Que la gente sepa cómo hacerlo siempre bien a la primera vez. Se trata de capacitación y estandarización, primero para que la gente realice un buen trabajo, y segundo para que logre mantenerlo y mejorarlo.

Tercero: Que la gente cuente con lo necesario y adecuado para hacer su trabajo. Con frecuencia la gente se queja de que no tiene lo necesario para hacer su trabajo.

Cuarto: Que la gente quiera hacer su trabajo. Nos referimos a que pueda estar motivado, comprometido; a que la gente no necesita supervisión, que quiera hacer siempre un buen trabajo, por qué está motivado y sabe por qué lo hace.

2.3.1.3. Medida de la calidad

Pulg (2006, citado por Atao, 2015), menciona que para medir la calidad en los servicios es necesario determinar unas exigencias detectables y medibles, por lo tanto, evaluables y controlables, las cuales se clasifican en dos tipos:

Cuantitativas: Retrasos, tiempos de espera, número de llamadas, visitas o entrevistas para solucionar problemas, tiempos de entrega, exactitud de la facturación y grado de cumplimiento de lo pactado u ofrecido.

Cualitativas: Sabor, estética, temperatura, clima, cortesía, amabilidad, confort, simpatía en el trato, seguridad del producto o servicio, mejora de la calidad de vida, confianza, seguridad, higiene del producto o del ambiente.

2.3.1.4. Medición de la calidad según SERVQUAL

Para la medición se utiliza el modelo SERVQUAL aplicado en investigaciones de diversos rubros del sector servicios. Es un instrumento que determina las debilidades y fortalezas de la empresa en relación a la calidad del servicio ofrecido; es decir a través de un conjunto de preguntas, mide la calidad del servicio mediante las expectativas y percepciones que el cliente tiene del mismo.

Para la selección de las preguntas, que suelen ser entre 20 y 25, se identifican cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad (Naldos, 2018).

En la presente investigación se ponderan como: malo (15-35), regular (35-55) y bueno (55-75).

2.3.1.5. Modelos de calidad de servicio

Modelo de calidad SERVQUAL

Uno de los modelos de mayor aplicación actualmente en las organizaciones americanas es la metodología SERVQUAL, la cual fue desarrollada por (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) entre 1985 y 1988; desarrollado a partir de datos de entrevistas a diversos sectores en los Estados Unidos, generándose información diversa sobre la percepción de la calidad en el servicio en función del cumplimiento de las expectativas y se estableció que hay factores que alteran a las expectativas tales como la comunicación de boca en boca.

Señalan que la problemática para poder entregar un producto de calidad en los servicios prestados posee tres particularidades que los distingue grandemente de los bienes: intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad:

- a) Intangibilidad. Aquí se precisa que la característica de las prestaciones no se puede ver, oler, degustar, por la que no es fácil enumerar, contabilizar, verificar o probar antes de transferir el producto para asegurar su calidad; entonces el proveedor de servicios tiene que hacer tangible lo intangible.
- b) Heterogeneidad. La gran parte de las prestaciones, principalmente aquellos que tienen en gran parte una participación humana, son desiguales, la razón fundamental es que a cada rato el desempeño de una persona varia de momento a momento, porque hay intervención de la salud física, el estado anímico, la empatía con el cliente, y la fatiga que puede tener a ciertas horas del día; es así que el cliente o persona que hace uso de servicios no puede imaginar con certeza sobre el producto que consumirá, para poder ganar este espacio los fabricantes o proveedores se ven en la necesidad de capacitar al personal y buscar una estandarización y su producto será de mucha fiabilidad.
- c) Inseparabilidad. Los bienes son fabricados, puestos en el mercado y finalmente el comprador da la utilidad que ellos planificaron, sin embargo las prestaciones de servicios se dan en el tiempo y se consumen, en consecuencia la actividad de dar un servicio con el consumo son inseparables, es el caso de que una persona requiere almorzar entonces busca un restaurant, elige y comienza la interrelación entre proveedor y cliente, esta es una característica especial en los negocios, son inseparable el fabricante o proveedor con el cliente o consumidor.

Parasumaran, Berry y Zeithan, (1991, citado por Duque, 2005) tomaron como base el concepto de calidad en el servicio percibido, para desarrollar un modelo que midiera la calidad. Se evaluaron de manera independiente las expectativas y percepciones del cliente obtenidas de las

investigaciones previas en los diversos sectores; estableciéndose diez dimensiones:

- a) Elementos tangibles. Aspecto físico de las instalaciones, maquinaria, herramientas y personal.
- b) Fiabilidad. Capacidad para realizar el servicio de forma segura y cuidadosa.
- c) Capacidad de respuesta. Disposición de la organización para ayudar a los clientes de forma rápida y correcta.
- d) Profesionalidad. Contar con las habilidades necesarias y conocimiento para el desarrollo del servicio.
- e) Cortesía. Amabilidad y atención del personal que está en contacto directo con el cliente.
- f) Credibilidad. Honestidad y veracidad en el servicio ofrecido.
- g) Accesibilidad. Facilidad para contactar a la empresa.
- h) Comunicación. Informar a los clientes de manera sencilla, así como una correcta retroalimentación.
- i) Compresión del cliente. Disposición para conocer las necesidades del cliente.

Posteriormente continuando la mejora del modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) disminuyen los 10 conceptos principales iniciales del modelo presentado a 5 dimensiones:

- a) Fiabilidad. – Son las competencias que debe contar los que prestan el servicio para rendir el servicio esperado de forma muy segura y fiable.
- b) Seguridad. - Es el discernimiento y el interés de los trabajadores que a través del tiempo adquieren habilidades para transmitir seguridad y confianza.
- c) Elementos tangibles. - Es el aspecto físico, establecimiento físico como: equipamiento, la infraestructura, mobiliarios, equipos, materiales, personal.
- d) Empatía. – Es el talento que tienen las personas de poder agradar a otros, están dotados de disposición de poder sentir, comprender el

estado anímico de otras personas, poniéndose en el estado anímico de la otra persona.

- e) Capacidad de Respuesta. – Es la predisposición que deben contar los servidores para dar una prestación de calidad al cliente, dando un buen servicio.

La Matriz SERVQUAL admite que los usuarios, clientes o compradores instauran la calidad del servicio pensando en función de la desigualdad entre la esperanza acerca de lo que obtendrán y las impresiones de lo que se les adjudica.

Terminan manifestando en que las causas halladas son muy concluyentes en la calidad del servicio, fundamentalmente suponen comunicación y desarrollo de control.

2.3.1.7. Objetivos de la calidad

Los objetivos de la calidad son establecidos por la alta dirección, de acuerdo con la política de la calidad. Los objetivos de la calidad también deben estar alineados con los objetivos estratégicos.

La Norma ISO (2005) correspondiente a ISO 9000 define los objetivos de la calidad como “algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad”. Una característica de los objetivos es que sean medibles.

Según Riveros (2007), La formulación de objetivos para determinar los niveles de la calidad del servicio para atender las necesidades y expectativas de los clientes son:

- Participación en el mercado (%).
- Niveles de satisfacción del cliente (%).
- Tiempo para la atención o prestación del servicio (en horas).
- Medición periódica del clima laboral.
- Alcance de la capacitación del personal.
- Disminución de los reclamos (suele relacionarse con algo, por ejemplo, ventas).
- Programas de reconocimiento.

- Reducción de costos de la mala calidad (%).
- Mejora en la tecnología para el dominio de la competitividad.
- Reducción de los costos del proceso del servicio, mediante la innovación de procedimientos.
- Mejora en la capacidad de ingeniería para el desarrollo de los sistemas de prestación del servicio.
- Prevención de efectos adversos para la sociedad y el ambiente.

2.3.18. Definición de Servicios

El concepto de servicios los define Harrington y Harrington (1997, citado por Herrera, 2010), como una contribución al bienestar de los demás y mano de obra útil que proporciona un bien tangible. En el desarrollo de este texto definimos un proceso de servicios como la generación de un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes.

2.3.2. Satisfacción del usuario

2.3.2.1. Definición de usuario:

Es un término que define a la persona u organización, al disfrutar del bien o comprar para otro como es el caso de los artículos infantiles. Resulta de la parte de la población más importante de la compañía. (Tompson, 2009, citado por López, 2013).

Se puede afirmar también que existe dos tipos de usuarios: los extremos, que consumen los productos de la compañía y que son los más importantes; porque por ellos tenemos empresa y debemos lograr su satisfacción total. Pero también tenemos usuarios internos, pues todos los empleados somos usuarios y proveedores en la empresa. Todos necesitamos de un servicio de calidad y debemos dar un servicio de calidad, porque para poder ofrecer calidad a nuestros usuarios externos, debemos tener y dar calidad internamente (Sosa, 2006).

Según la Real Academia Española, un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio; ya sea público o privado. (RAE, 2019).

Por ejemplo: “los usuarios de telecomunicaciones tenemos derecho a reclamar a los operadores el cumplimiento de aquello que prometen en sus promociones”, “un usuario de Facebook se suicidó a causa de las críticas que sus amigos dejaron en su muro virtual”.

2.3.2.2. Definición de satisfacción

Con el correr de los años se ha ido combinando en el tiempo, de acuerdo al avance de los estudios, resaltando diferentes aspectos y cambiando su significancia. En los años setenta aumentó la necesidad de conocer las investigaciones sobre satisfacción tanto así que llegó a publicarse más de 500 estudios referentes al tema en estudio (Hunt, 1982). Inclusive una investigación de Peterson y Wilson (1992) calculan alrededor de 15,000 los estudios relacionados a satisfacción o insatisfacción del consumidor.

2.3.2.3. Definición de satisfacción del usuario

Es la respuesta de realización del consumidor, es un juicio de que una característica del producto o servicio en sí proporciona un nivel placentero de realización relacionada con el consumo. En términos menos técnicos interpretamos que esta definición significa que la satisfacción es la evaluación del usuario de un producto o servicio en función de si este producto o servicio ha cumplido las necesidades y expectativas del usuario.

La satisfacción del usuario es un término para medir en una transacción específica, si la percepción en cuanto al servicio que recibe el usuario, cumple o excede sus expectativas. Después de todo, las empresas logran la satisfacción del usuario por medio de un manejo eficaz de las percepciones y las expectativas del usuario. Si el servicio que percibe el usuario, es igual o mejor que el servicio que espera, entonces estará satisfecho (Hoffman, 2012).

PZB (1994): Las valoraciones de la satisfacción se realizan entre el servicio previsto y el servicio recibido, mientras que las valoraciones de la calidad de servicio resultan de doble comparación: de un lado, entre el servicio deseado y el servicio percibido, y de otro, entre el servicio adecuado y el servicio percibido.

En lo que sí parece haberse logrado un cierto acuerdo es en la idea de que la calidad del servicio y la satisfacción son constructos diferentes que deben ser objeto de medición cuantitativa antes de plantear la relación existente entre ambos.

2.3.2.4. Dimensiones de la satisfacción

- a) Definición del déficit normativo: Compara los resultados reales con aquellos culturalmente aceptables.
- b) Definición de la igualdad: Compara las ganancias del intercambio social; si las ganancias no son equitativas, el perdedor se siente insatisfecho.
- c) Definición del estándar normativo: Las expectativas se basan en lo que el consumidor cree que debe recibir. Hay satisfacción si el resultado real difiere de la expectativa estándar.
- d) Definición del procedimiento justo: La satisfacción es una función de la opinión del consumidor de que fue tratado justamente por (Bateson, 1991, p. 289).

2.3.2.5. Niveles de la satisfacción.

La satisfacción del usuario es uno de los factores fundamentales si queremos avanzar en la gestión pública.

El grado de satisfacción del usuario se mide mediante la diferencia existente entre la expectativa y su percepción; sin embargo, esta influenciada por factores individuales, familiares, sociales y relacionados con el servicio prestado. Por tanto, la mala calidad de la atención se asocia con insatisfacción del usuario, reflejado en quejas, reclamos y denuncias en los medios de comunicación, que genera impacto en la colectividad,

desprestigio de las instituciones y en algunos casos, en procesos judiciales (La Tore, 2018).

La medición de satisfacción provee insumos que alertan sobre brechas entre lo que los clientes esperan y lo que efectivamente se les está brindando. Los clientes insatisfechos son más proclives a decir sus disgustos a amigos que los que están satisfechos. En el caso de los servicios, donde por lo general productor y receptor interactúan personalmente (Huancollo, 2017).

Las dimensiones a evaluar son cinco: expectativas, percepciones, atención y quejas, conformidad e información. En la presente investigación se ha ponderado los niveles como: malo (16-37), regular (37-58) y bueno (58-80), considerando todas las dimensiones de la variable.

2.3.3. Sistemas de Gestión de la Calidad

Norma ISO 9001

Según Szarftman (2018), se constituye en una norma de referencia para el sistema de gestión de la calidad, siendo las encuestas de satisfacción un elemento crítico para conocer la opinión de la ciudadanía y los empleados municipales (cliente interno y externo).

La incorporación de la voz de la ciudadanía implica el desarrollo de diferentes proyectos específicos en busca de la efectiva incorporación de las demandas de los ciudadanos a los principales procesos de gestión.

Un sistema de gestión de calidad se basa en:

- Conocer y escuchar al ciudadano identificando sus necesidades y expectativas.
- Informar y prestar la mayor atención a la ciudadanía y facilitar su participación activa.
- Garantizar unos servicios de calidad y prestarlos y gestionarlos de manera excelente.
- Hacer lo que decimos y cumplir los compromisos.
- Medir lo que hacemos para mejorar continuamente.

- Trabajar con vocación de servicio público.

Los principios básicos de los Sistemas de Gestión de Calidad según norma ISO 9001 son:

1. *Organización enfocada al Cliente.* Las Organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deben satisfacer sus necesidades actuales y futuras, cumplir los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder sus expectativas.
2. *Liderazgo.* La Dirección establece la unidad de gestión y propósito de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal esté completamente implicado en alcanzar los objetivos de la Organización.
3. *Participación del personal* Las personas a todos los niveles de la Organización son la esencia de ésta y su implicación total permite que sus capacidades sean utilizadas para el beneficio de la empresa.
4. *Enfoque de sistema para la gestión* Identificar, comprender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema determinado, mejora la eficiencia y eficacia de la Organización en el logro de sus objetivos.
5. *Enfoque basado en procesos.* Se consigue un resultado deseado más eficientemente cuando los recursos y las actividades son gestionados como un proceso.
6. *Mejora continua.* La mejora continua debería ser un objetivo permanente para la Organización
7. *Datos para la toma de decisiones.* Las decisiones eficaces están basadas en el análisis de datos y en la información.
8. *Relaciones beneficiosas con los proveedores.* Una Organización y sus proveedores son interdependientes, y las relaciones mutuamente beneficiosas mejoran la capacidad de ambos para crear valor.

Estos aspectos denotan la obligación de satisfacer las expectativas del cliente, desarrollar el servicio a través de la gestión por procesos, medir, analizar y mejorar para tomar decisiones, todo ello con el impulso de la dirección y la implicación de todo el personal incluidos proveedores²

Modelo CAF (Common Assesstment Framework)

Según MAP (2013). en su criterio de Resultados en los Clientes/Ciudadanos, indican la importancia de *Qué resultados- está alcanzando la organización en relación con la satisfacción de sus clientes externos e internos.*

Para todas las Administraciones Públicas es muy importante medir directamente la satisfacción de sus clientes/ciudadanos en relación con la imagen global de la organización y los servicios que presta, su transparencia y la participación de los clientes/ciudadanía. Generalmente las organizaciones utilizan encuestas a clientes/ciudadanos para conocer su satisfacción, pero pueden utilizarse otras herramientas complementarias tales como grupos focales, paneles de usuarios, etc.

Así mismo en cuanto a resultados en la sociedad, define los *resultados que la organización está alcanzando para satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad local.* Aquí se incluye la percepción de cómo la organización trata las cuestiones relacionadas con la calidad de vida, el medio ambiente y la conservación de los recursos globales, así como las propias mediciones internas de eficacia que tenga la organización. Asimismo, contempla sus relaciones con las autoridades y otros órganos que afecten y regulen sus actividades.

Numerosas organizaciones del sector público tienen un impacto en la sociedad través de la propia naturaleza de sus actividades principales o del mandato establecido por la ley. Los resultados de estas actividades nucleares se mostrarán en los criterios de Satisfacción del cliente y de Resultados clave del rendimiento.

Modelo Ciudadanía del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos

OPC (2004), es un instrumento diseñado para la evaluación de los servicios públicos, con la intención de promover y difundir la mejora de la calidad en los servicios públicos.

Este modelo de gestión comparte los principios de la Excelencia recogidos en otros modelos de gestión, como por ejemplo ISO 9001 y el modelo EFQM, aunque tiene una estructura propia basada en cinco variables, veinte criterios, cincuenta Subcriterios y más de un centenar de orientadores.

El Modelo Ciudadanía se acompaña de un interesante Sistema de Evaluación para asignar un valor numérico de nivel de Excelencia a la organización auditada. En dicho sistema se reparten 1000 puntos entre las 5 variables principales. La distribución de estos puntos es la siguiente:

- Base de la planificación y liderazgo: 100 puntos
- Círculo de los recursos: 140 puntos
- Bloque de los efectos: 480 puntos
- Plano de los procesos y la metodología: 80 puntos
- Eje de la comunicación: 200 puntos

En conclusión, este documento es una fuente de información de incuestionable valor para profesionales de la gestión pública.

En su Criterio 13 Satisfacción en la Sociedad, define que la actuación de las organizaciones públicas no solo afecta a los ciudadanos/clientes, a los que son usuarios directos de los servicios públicos, sino que influye sobre muchos otros colectivos y produce expectativas sobre muchos otros, usuarios potenciales o no.

En su Criterio 14 Satisfacción del Entorno Las Administraciones Locales desarrollan su actividad fuertemente vinculada, a unos entornos a los que se deben, con perfiles e intensidades tan diversas como los de los

proveedores, las organizaciones sociales más cercanas, la vecinales, otras instituciones similares, etc.

Actualmente, las organizaciones públicas que pretendan alcanzar una Gestión de Calidad, han de sensibilizarse con su entorno y definir políticas específicas a este respecto.

Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)

Según Maderuelo (2002) dedica el Criterio 6 a los Resultados en los Clientes que define como “Qué logros está alcanzando la Organización en relación con sus clientes externos” y el Criterio 9 a Resultados clave, que define como “Qué logros está alcanzando la Organización con relación al rendimiento planificado.

Asimismo, es de especial importancia para las distintas Organizaciones que componen el sector público lo especificado en el Criterio 8, Resultados en la Sociedad que define como “Qué logros está alcanzando la Organización en la sociedad, a nivel local, nacional o internacional (según resulte pertinente)”. Todos estos criterios exigen el establecimiento de indicadores de resultados y la realización de las mediciones correspondientes.

La medida de la satisfacción de los clientes a intervalos regulares es un elemento esencial en cualquier iniciativa sobre la calidad de los servicios. Las organizaciones deben evaluar las necesidades y expectativas de los clientes y en qué medida son satisfechas estas necesidades y expectativas para obtener una mejora continua en los resultados.

Para incorporar las percepciones y actitudes de los ciudadanos a los esfuerzos de mejora de la calidad es necesario calibrar estas percepciones y actitudes de una forma cuidadosa y fiable. Un modo de medir dichas actitudes es a través de encuestas. Se deben diseñar cuestionarios sobre la satisfacción de los ciudadanos que evalúen, fielmente, las percepciones del cliente sobre la calidad del servicio prestado. Para ello, es muy importante determinar las necesidades y exigencias del ciudadano.

Podemos considerar que las necesidades y exigencias del ciudadano son aquellas características del servicio que representan unas dimensiones importantes. Son aquellas dimensiones sobre las que los ciudadanos basan su opinión del servicio.

A pesar que pueden existir algunas diferentes dimensiones de calidad para cada uno de los distintos servicios prestados está comúnmente aceptado que existen unas dimensiones universales aplicadas a la calidad de servicio que pueden ser comunes y generales. Estas dimensiones se basan en el modelo de Calidad de Servicio.

El modelo servqual

En la actualidad es el instrumento más completo para evaluar la satisfacción del cliente. Sus creadores lo diseñaron en un principio para un gran estudio de calidad del servicio realizado en los 90 en los Estados Unidos, desconociendo que más tarde se convertiría en un instrumento muy conocido y utilizado en todo el mundo. Los autores concluyeron que los factores determinantes de la calidad del servicio encontrado, implican principalmente la comunicación y los procesos de control, que deben ser analizados a través de datos cuantitativos de estudios exploratorios.

Modelo cognitivo

Su máximo exponente es Oliver (1980) y ha sido el modelo dominante en la literatura sobre la *satisfacción*. Estos modelos proponen que los sujetos procesan racionalmente la situación de compra/venta y, a partir de ésta, se genera la *satisfacción* o insatisfacción. La forma de entender la *satisfacción* como proceso implica considerar que el proceso evaluativo, propiamente dicho, constituye el elemento más importante. Es decir, los procesos perceptivos, evaluativos y psicológicos se combinan para generar la *satisfacción* del consumidor (Yi, 1990). El paradigma de la *desconfirmación de expectativas* (Oliver, 1980) sostiene que dicho procesamiento se basa en la comparación entre las expectativas y el rendimiento del producto o servicio. La confirmación de expectativas aparece cuando el rendimiento del servicio es el esperado por el consumidor.

Modelo emocional

Representado por Westbrook (1983) introduce la importancia de los elementos afectivos/emocionales al concepto de *satisfacción*, así como su influencia en la reacción de los consumidores, lo que permite un análisis más completo de la *satisfacción*. De este modo, los consumidores se sentirán bien frente a la *satisfacción* y mal frente a la insatisfacción. Estas emociones se generan de forma automática y no siempre requieren de un procesamiento exhaustivo de la información (Zajonc, 1980).

Para Westbrook y Reilly (1983) la *satisfacción* es una respuesta emocional a las experiencias proporcionadas por un producto o servicio. El modelo define *satisfacción* como un estado psicológico resultado de la emoción, consecuencia de la confirmación de expectativas y en el que se une con los sentimientos previos a la experiencia de consumo (Oliver, 1981).

Los sujetos experimentan emociones durante sus experiencias de consumo y éstas conforman la respuesta final de *satisfacción* o insatisfacción con el producto o servicio (Westbrook, 1980).

Modelos integrados

En la actualidad ambas líneas han confluído para dar lugar a *modelos integrados por factores cognitivos y afectivos* y, lo que es más importante, existe consenso al considerar la *satisfacción* como una respuesta o evaluación posconsumo (Kotler, 1991); La visión integral de la *satisfacción* parte de considerar que las evaluaciones de los clientes poseen ambos tipos de componentes (*cognitivos y emocionales*). Así Martínez–Tur expresan esta dualidad de factores que influyen en la *satisfacción* al afirmar que las valoraciones y los comportamientos de los clientes son el resultado de un procesamiento cognitivo de la información y una consecuencia de las emociones que experimentan las personas en sus actos de consumo. (Martínez, 2000)

2.4. Definición de términos básicos

2.4.1 *Calidad.*

La calidad es aquella discrepancia existente entre lo esperado y lo percibido (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

2.4.2. *Servicios*

Los servicios, desde el punto de vista del mercadeo y la economía, son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes (Estela, 2019)

2.4.3. *Usuario*

Un usuario es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso. (Conceptos.com, 2018)

2.4.4. *Satisfacción*

La palabra satisfacción designa lo realizado de modo acabado, cumpliendo expectativas, órdenes o deseos, generando gratificación por llegar a un buen resultado. La satisfacción es un estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la completitud ya sea física o mental (Conceptos.com, 2018)

2.4.5. *Percepción*

La percepción del cliente o usuario, son las valoraciones subjetivas que este se forma luego de experimentar los servicios o productos, de ahí que algunos la identifiquen también como experiencia percibida o servicio percibido dado que abarca cada experiencia directa o indirecta que el cliente o usuario haya tenido (Melara, 2020).

2.4.6. *Gobierno Local*

Los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía

los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fine (Congreso de la Republica del Peru, 2003).

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LA (S) HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de los servicios que brinda la municipalidad distrital de Tabaconas, 2019.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

- El nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, es deficiente.
- El nivel de la satisfacción del usuario de los servicios en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, es deficiente

3.2. Variables

- Variable 1: Calidad de servicio
- Variable 2: Satisfacción del usuario

3.3. Operacionalización/ categorización de los componentes de las hipótesis

CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO – MUNICIPALIDAD DISTRITAL TABACONAS, 2019								
Hipótesis General	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Fuente	Instrumento
La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de los servicios que brinda la municipalidad distrital de Tabaconas, 2019.	Calidad de servicio	Se definen como el juicio que el usuario realiza acerca de la superioridad o excelencia global del producto o servicio, que se describe como el grado y dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas de los usuarios. (Parasuraman, Zenithal y Berry (1985))	Es la representación de las propiedades en una tabla de Ranking de deficiencias; de acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar una encuesta, inspirada en el modelo SERVQUAL, evaluando 5 dimensiones.	Fiabilidad	Habilidad del personal para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	Ordinal • Malo: 15 – 35 • Regular: 35 – 55 • Bueno: 55 - 75	Usuario entrevistado	Cuestionario
				Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para proporcionar un servicio rápido			
				Seguridad	Conocimientos y atención del personal, para otorgar confianza y credibilidad			
				Empatía	Personal de aspecto cuidado y atención personalizada.			
				Elementos tangibles	Infraestructura en buen estado, apariencia de las oficinas, equipos, personal uniformado			

	Satisfacción del usuario	Es el nivel del estado de ánimo del usuario que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio que recibe con sus expectativas. Gerson (2006)	Es la medición de los Gaps (brechas) obtenidos mediante la aplicación de un cuestionario a usuarios escogidos al azar; usando el método SERVQUAL y utilizando la escala de Likert respecto a expectativas y percepciones de los usuarios.	Expectativas	Servicios prestados sin errores	Ordinal. • Malo: 16 – 37 • Regular: 37 – 58 • Bueno: 58 - 80	Poblador entrevistado	Cuestionario
				Percepciones	Calidad y precio de los servicios			
				Atención y quejas	disponibilidad del personal para solucionar reclamo			
				Conformidad	grado de confiabilidad con el servicio municipal			
				Información	Conocimiento de precios y procesos de los servicios prestados			

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

La Municipalidad Distrital de Tabaconas fue creada el 11 de febrero de 1855 en el Gobierno del presidente Ramon Catilla, se encuentra ubicada en la zona norte de la Región Cajamarca, en la Provincia de San Ignacio, a una altitud de 1892 m.s.n.m. Siendo sus principales actividades el cultivo de Café, Cacao, y productos del pan llevar como plátanos, naranja, piña, palta, granadilla, así como a la ganadería de vacunos y bovinos, crianza de animales menores como gallinas, cuyes, y otros. Su población al 2017 fue de 21 686 habitantes y su actual alcalde es el Señor José Wilmer Rivera Neira.

4.2. Diseño de la investigación

Estudio de tipo descriptivo, correlacional de corte transversal.

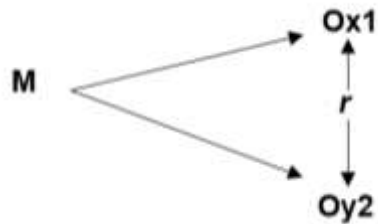
Es descriptivo: porque describe tendencias de un grupo o población tal como ocurren. (Hernández, 2014).

Es **correlacional** porque permite conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En este estudio se correlacionará las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario

Es **de corte transversal**, porque los datos se recolectaron en un solo momento, en un tiempo único para luego medir las variables y de inmediato proceder a su descripción o análisis. (Hernández, 2014).

El diseño de investigación queda representado en el siguiente esquema:

Donde:



M : Trabajadores de la Municipalidad distrital de Tabaconas

Ox1 : V_1 - Calidad de servicio

Oy2 : V^2 - Satisfacción al usuario

R : Correlación de las variables de estudio

4.3. Métodos de investigación

Método deductivo:

Se iniciará con el conocimiento teórico de cada una de las variables, calidad de servicio y satisfacción del usuario, con el propósito de llegar a conclusiones de carácter particular, incluidas en la situación general (Ramirez, 2013).

Método inductivo:

Se iniciará con la observación de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en sus 5 dimensiones establecidas con el propósito de llegar a conclusiones de carácter general, sobre el grado de asociación entre las variables (Sánchez, 2018)

Método analítico:

Porque permitirá identificar y analizar las dimensiones de la Calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario y establecer su relación o asocio entre estas (Niño, 2011)

Método sintético:

nos permite luego del análisis respectivo llegar a conclusiones que permitan determinar y explicar la relación entre las variables (Dalle, Boniolo, Sautu, y Elbert, 2005).

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1. Población.

Estará conformada por 880 usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Tabaconas, a solicitar y/o tramitar diversos documentos y/o servicios de su interés durante enero-diciembre del 2019 (Hernández, 2010).

4.4.2. Muestra.

La muestra fue establecida probabilísticamente, método en el que todos los individuos tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra.

Estuvo conformada por 260 usuarios, dato obtenido utilizando la fórmula para poblaciones conocidas, con un nivel de confianza del 95% y un error del 5%.

Por resultar muy alto el número de usuarios, se procedió a reajustar la muestra mediante la siguiente fórmula:

Muestra reajustada:

$$n^0 = \frac{n}{1 + \frac{n + 1}{N}}$$

Reemplazando:

$$n^0 = \frac{260}{1 + \frac{260 + 1}{880}}$$

$n^0 = 196$ usuarios.

4.4.3. Unidad de análisis

Cada uno de los usuarios que realizaron trámites o servicios en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, durante el periodo de enero – marzo del 2021.

4.4.4. Criterio de inclusión y exclusión

Criterio de inclusión

- Habitantes mayores de 18 años de edad
- Habitantes que han solicitado y/o tramitado diversos documentos y/o servicios de su interés en la Municipalidad distrital de Tabaconas.

Criterio de exclusión:

- Habitantes menores de 18 años de edad
- Habitantes que no hayan realizado tramites en la municipalidad distrital de Tabaconas.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Técnica

Se empleó la encuesta, que consiste en una serie de preguntas formalizadas que se aplica a una muestra para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

Díaz de Rada (2001), describe a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

Instrumento

De acuerdo a Hernández (2014) un instrumento de medición, es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente.

En este estudio se utilizó el cuestionario validado por Huamán (2017), y se aplicaron 2 cuestionarios: uno para la variable Calidad de Servicio y otro para la variable Satisfacción del usuario, contienen preguntas relacionadas a las variables y las respuestas están diseñadas en escala de Likert de 1 al 5; en la que 1 significa nunca y 5 representa siempre.

Validez.

Por constituir un nuevo escenario de investigación se validó el instrumento por juicios de expertos, remitiendo el cuestionario para verificar si los reactivos, guardan relación con los indicadores sus dimensiones y estas se relacionan con las variables. Baechle y Erarle (2007) refiere que, la validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos, se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, a una prueba piloto de 20 administrados que no tienen vinculación directa con la población de estudio. Para Hernández (2014), la confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de la información se realizó en forma electrónica utilizando el programa estadístico SPSS versión 24.0. Los datos son presentados en gráficos y tablas de frecuencia de entrada simple y doble, la asociación de las variables se realizó mediante la prueba Chi cuadrado. Para el análisis se utilizó la estadística descriptiva.

4.7. Matriz de consistencia metodológica

Título: CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TABACONAS, SAN IGNACIO, 2019					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES	Población y muestra	METODOLOGÍA
<p>Pregunta General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tabaconas?</p> <p>Preguntas específicas</p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Tabaconas?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de los servicios en la Municipalidad Distrital de Tabaconas?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1) Describir el nivel de calidad de servicio actual en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.</p> <p>2) Describir el nivel de la satisfacción del usuario de los servicios en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de los servicios que brinda la municipalidad distrital de Tabaconas, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, es deficiente.</p> <p>H2: El nivel de la satisfacción del usuario de los servicios en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, es deficiente.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Ox: Satisfacción del usuario</p> <p>X1: Fiabilidad X2: Capacidad de respuesta X3: Seguridad X4: Empatía X5: Elementos tangibles</p> <p>Variable 2:</p> <p>Oy: Calidad de servicio</p> <p>Y1: Expectativas Y2: Percepciones Y3: Atención y quejas Y4: Conformidad Y5: Información</p>	<p>Población</p> <p>Estará conformada por 880 usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Tabaconas, a solicitar y/o tramitar documentos y/o servicios de su interés durante el enero a febrero del 2021</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra reajustada, está conformada por 196 usuarios, la misma que fue obtenida de manera probabilística.</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>investigación: básica no experimental</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>tipo descriptivo, correlacional de corte transversal; cuyo diagrama es como sigue:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M[M] --> Ox[Ox] M --> Oy[Oy] Ox --- r[r] --- Oy </pre> </div> <p>Donde</p> <p>M: Muestra de trabajadores de la Municipalidad distrital de Tabaconas</p> <p>Ox1: V1 - Calidad de servicio</p> <p>Oy2: V2 - Satisfacción al usuario</p> <p>r: Correlación de las variables de estudio.</p>

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

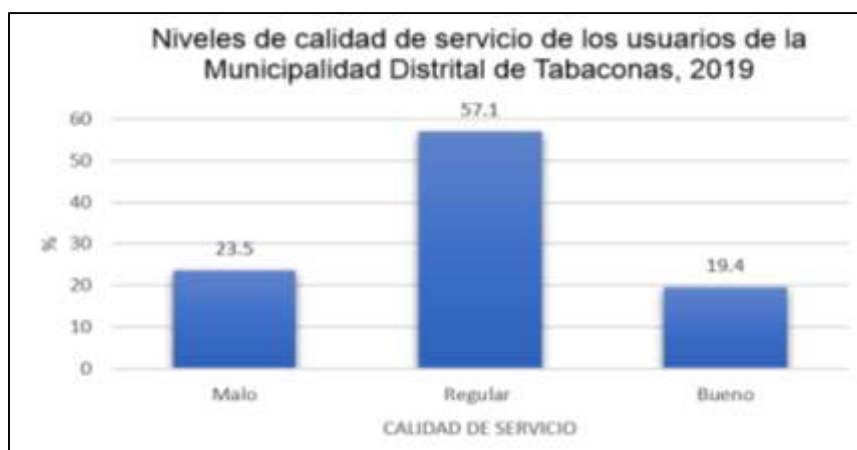
Tabla 1

Niveles de calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.

Calidad de servicio	Resultados	
	Nº	%
Malo	46	23.5
Regular	112	57.1
Bueno	38	19.4
Total	196	100,0

Gráfico 1

Niveles de Calidad de servicio de los usuarios de la de la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.



Nota. En la Tabla 1 y Gráfico 1, se aprecia que la mayoría de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas, atendidos en las diferentes unidades de esta institución, perciben la calidad de servicio como regular (57,1%), seguido de una percepción mala de la calidad de servicio (23,5%) y solo el 19.4% percibieron una buena calidad de servicio.

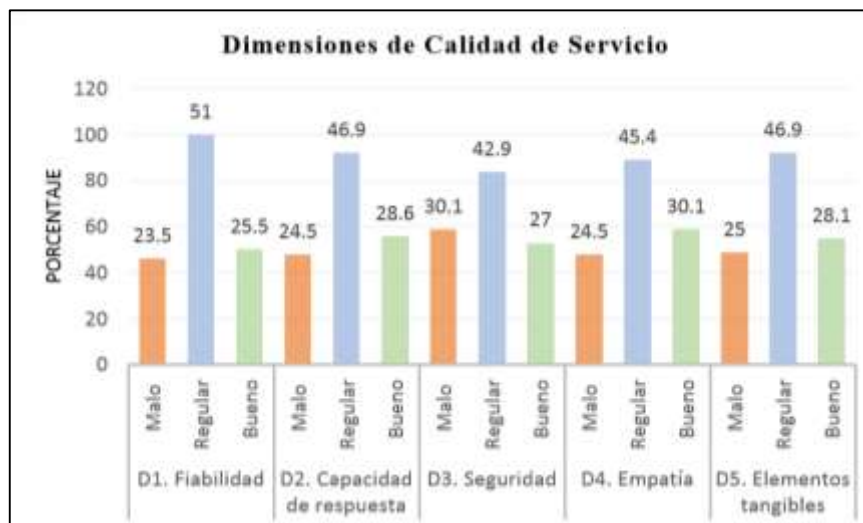
Tabla 2.

Niveles de la calidad de servicio según dimensiones de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019

Dimensión	Escala de Medición	Resultados	
		Frecuencia	Porcentaje
D1. Fiabilidad	Malo	46	23,5
	Regular	100	51,0
	Bueno	50	25,5
D2. Capacidad de respuesta	Malo	48	24,5
	Regular	92	46,9
	Bueno	56	28,6
D3. Seguridad	Malo	59	30,1
	Regular	84	42,9
	Bueno	53	27,0
D4. Empatía	Malo	48	24,5
	Regular	89	45,4
	Bueno	59	30,1
D5. Elementos tangibles	Malo	49	25,0
	Regular	92	46,9
	Bueno	55	28,1
Total		196	100,0

Gráfico 2

Calidad de servicio según dimensiones de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019



Nota. En la Tabla 2 y Grafico 2, se puede apreciar los porcentajes de respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas; respecto de la calidad de servicio según las dimensiones de la variable; con respecto a la dimensión Fiabilidad el 23.5% indica que es mala, el 51% indicaron que es regular, el 25.5% indica que es bueno; con respecto a la dimensión capacidad de respuesta el 24.5% indica que es malo, el 46.9% indica que es regular, seguido por el 28.6% indica que es bueno; en seguida la dimensión seguridad el 30.1% indica que es malo, seguido por el 42.9% indica que es regular, y el 27% indica que es bueno; Seguidamente en la dimensión empatía el 24.5% indica que es malo, el 45.4% indica que es regular y el 30.1% indica que es bueno; seguidamente en la dimisión elementos tangibles el 25% indica que es malo, el 46.9% indica que es regular y finalmente el 28.1% indica que es bueno, en la mayoría de usuarios indicó que perciben una calidad de atención de nivel regular; seguido de un nivel bueno y finalmente una mala calidad de servicio.

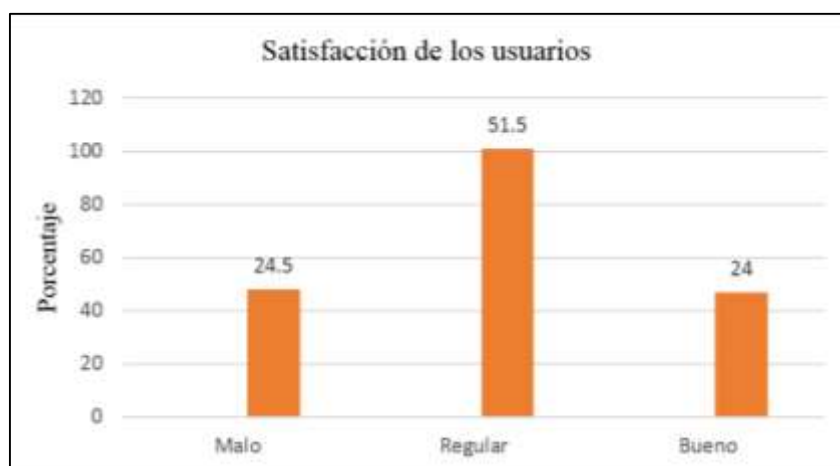
Tabla 03

Niveles de Satisfacción del usuario de los servicios en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.

Satisfacción al usuario	Resultados	
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	48	24.5
Regular	101	51.5
Bueno	47	24
Total	196	100

Gráfico 3

Nivel de Satisfacción del usuario de los servicios en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.



Nota. En la Tabla 3, Gráfico 3, se puede apreciar los porcentajes de respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas; respecto a la satisfacción que han tenido como experiencia al ser atendidos en las diferentes áreas de servicio; el 51.5% indican haber tenido una regular satisfacción, mientras que el 24.5% respondieron que tuvieron una mala satisfacción y solo el 24% respondieron haber tenido una buena satisfacción respecto al servicio brindado.

Tabla 4

Niveles de la satisfacción del usuario según dimensiones de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.

Dimensión	Escala de Medición	Resultados	
		Frecuencia	Porcentaje
D1. Expectativas	Malo	53	27
	Regular	90	45.9
	Bueno	53	27
D2. Percepciones	Malo	47	24
	Regular	88	44.9
	Bueno	61	31.1
D3. Atención de Quejas	Malo	35	17.9
	Regular	112	57.1
	Bueno	49	25
D4. Conformidad	Malo	48	24.5
	Regular	99	50.5
	Bueno	49	25
D5. Información	Malo	51	26
	Regular	106	54.1
	Bueno	39	19.9
Total		196	100

Gráfico 4

Niveles de la satisfacción del usuario según dimensiones de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.



Nota. En la Tabla 4 y Grafico 4, se puede apreciar los porcentajes de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas 2019; respecto a las dimensiones de la variable satisfacción al usuario; en la cual se puede observar

que en la dimensión expectativas el 27% indican que es malo, el 45.9% indican que es regular, el 27% indican que es bueno; mientras que en la dimensión Percepciones el 24% indican que es malo, el 44.9% indican que es regular, el 31.1% indican que es bueno; en la dimensión atención de quejas el 17.9% indican que es malo, el 57.1 % indican que es regular ,y el 25% indican que es bueno; en la dimensión conformidad el 24.5% indican que es malo, el 50.5% indican que es regular, y el 25% indican que es bueno; seguidamente en la dimensión información el 26% indican que es malo, el 54.1% indican que es regular, y el 19.9% indican que es bueno, en todas las dimensiones, la mayoría de los usuarios entrevistados indicaron que se sienten regularmente satisfechos, destacando la atención de quejas, información y conformidad con un 57,1%, 54,1% 50,5% respectivamente, seguido de una satisfacción buena y finalmente de una satisfacción mala fundamentalmente en la relación a la escasa información y a las expectativas no satisfechas.

Tabla 5

Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.

Calidad de servicio	Satisfacción del usuario						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	31	15,8	15	7,7	0	0	46	23,5
Regular	15	7,7	76	38,8	21	10,7	112	57,1
Bueno	2	1,0	10	5,1	26	13,3	38	19,4
Total	48	24,5	101	51,5	47	24,0	196	100

Nota. En la Tabla 5, podemos observar que los participantes del estudio, respecto a la relación de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, el porcentaje mayor corresponde al nivel regular (38,8%); entendiendo que ante un nivel regular de calidad de servicio brindado por los servidores municipales se obtiene un nivel de satisfacción regular en los usuarios de la municipalidad, y por consiguiente ante una buena calidad de servicio, se obtiene una buena satisfacción del usuario (13,3%); y finalmente ante una mala calidad de servicio, se obtiene un mala satisfacción del usuario (15,8%).

Para el proceso de correlación, se utilizó los siguientes valores de interpretación de los coeficientes de correlación: Ínfima correlación: 0,00 – 0,20; Escasa correlación: 0,20 – 0,39; Moderada correlación: 0,40 – 0,59; Buena correlación: 0,60 – 0,79, Muy buena correlación: 0,80 - 1,00.

Tabla 6

Correlación calidad de servicio – satisfacción del usuario, según Pearson

Correlación de Pearson		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1	0,616**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		196
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,616**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N		196

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

Nota. En la Tabla 6, de correlaciones para las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019; se observa que están asociadas positivamente y el grado de relación es buena con $r=0,616^{**}$, y el valor de significancia bilateral p -valor es igual a 0,000 ($p=0.000 < 0.05=a$), menor al valor de alfa, cuyo nivel de significancia es 5%. Concluyendo que existe una buena relación entre ambas variables para los usuarios de dicha institución.

5.2. Discusión de resultados

Los datos mostrados en la tabla 6, describen la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas-2019, indicando que existe un nivel de correlación de $r=0.616$, considerada como una correlación alta, directa y significativa, ya que tiene un nivel de significación de $p= 0,000$, que está situado por debajo del nivel bilateral $0,01$; asimismo, puede asegurarse como afirmativa a un 95% de nivel de confianza, que existe una correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas con un margen de error de 5% .

Dabholkar (1995, citado Alén, 2006), sostiene que la calidad de servicio es básicamente cognitiva y la satisfacción normalmente afectiva, por lo tanto, la relación causal depende del momento en que se evalúe el servicio.

La teoría de Zeithaml (1993, citado por Mora, 2011) sostiene que existe un relación directa y significativa entre la calidad del servicio de atención y el grado de satisfacción de los clientes y/o usuarios de una empresa; la cual se encuentra relacionada con la empatía de su personal, con el grado con que la empresa cumple con lo que ha prometido entregar, y con otros elementos tangibles que se encuentren inmersos en su ambiente físico.

El estudio de Riqueros (2017), en su investigación sobre “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas”, concluye que existe una buena relación entre ambas variables para los usuarios de esta municipalidad. $X^2 = 24.220$ [$p: 0,000$] $p < 0.005$.

Asimismo, Estrada (2017), en su estudio realizado sobre “Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri”. Utilizando el modelo SERVQUAL, para la calidad de atención y para la satisfacción del usuario el modelo KANO; los resultados indican que la mayoría de usuarios valoran a la calidad de atención en nivel deficiente y la satisfacción del usuario es bajo, concluyendo que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Rázuri, 2017.

Aznaran (2016) refiere que: La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.

En ese sentido toda organización, que pretenda alcanzar altos niveles en la calidad del servicio que suministra, prestará especial atención a todos los elementos del servicio que el cliente puede percibir y valorar, permitiéndole juzgar un servicio como de buena o de mala calidad.

Los resultados mostrados en la Tabla 1, permiten apreciar que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas-2019, atendidos en las diferentes unidades de esta institución, perciben la calidad de servicio como regular en un 57,1%, el 23,5% percibe una mala calidad de servicio y solo el 19,4%, percibe un buen nivel de calidad de servicio.

Los resultados sobre la calidad de servicio según las dimensiones (Tabla 2): fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, muestra que los usuarios perciben en todas ellas una calidad de atención de nivel regular; seguido de un nivel bueno (a excepción de la dimensión seguridad) y finalmente una mala calidad de servicio.

Estos resultados son corroborados por el estudio realizado por Rojas (2017), sobre “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Chincha, Ica”, donde concluye que el 9.4% de pobladores evidencia que nunca se observa un servicio consecuente al costo, el 32.6% de pobladores menciona que a veces se observa un servicio consecuente en la municipalidad, y solo un 18.8% que siempre se demuestra un buen servicio consecuente con lo pagado.

En la actualidad la satisfacción del cliente se estima que se consigue a través de conceptos como los deseos del cliente, sus necesidades y expectativas; por lo que precisamos algunas definiciones como los señalados por Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993, citado por Sanchez, 2016), quienes indican que la satisfacción del cliente es una función de la valoración de los clientes de la calidad del servicio, la calidad del producto y el precio.

Asimismo, Tse, Nicosia y Wilton (1990) y Hill (1996, citados por Requena, 2007), señalan que la satisfacción del cliente, es la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo; así como las percepciones del cliente de que un proveedor ha alcanzado o superado sus expectativas.

Por lo tanto, las organizaciones como las municipalidades deben estar atentos a las necesidades y expectativas de los usuarios, buscando siempre agilidad en los procesos, respuesta rápida a la comunicación solicitada, buscando mantener satisfechos a los usuarios.

Los resultados de esta investigación (Tabla 3) muestran que, la respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas; respecto al nivel de satisfacción según la experiencia que han tenido al ser atendidos en las diferentes áreas de servicio; más de la mitad de los participantes (51,5%) han tenido una satisfacción regular, sin embargo un porcentaje considerable (24.5%), respondieron haber tenido una mala satisfacción y un porcentaje cercano a este último (24%) indicaron haber tenido una buena satisfacción respecto al servicio recibido.

Respecto a la satisfacción del usuario según las dimensiones de la variable (Tabla 4): expectativas, percepciones, atención de quejas, conformidad e información; se puede observar que, en todas las dimensiones, la mayoría de los usuarios participantes, indicaron que se sienten regularmente satisfechos con la atención, destacando la atención de quejas, información y conformidad con un 57,1%, 54,1% 50,5% respectivamente, seguido de una satisfacción buena y finalmente de una satisfacción deficiente “mala”, fundamentalmente relacionada a la escasa información brindada y a las expectativas no satisfechas.

Estos resultados son similares a los encontrados por Yucra (2019), en la investigación realizada sobre: “Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Las Piedras”, los resultados de la variable satisfacción del usuario según las respuestas de los participantes indican que

algunas veces se encuentran satisfechos por el servicio brindado, esto quiere decir que se debe incidir en desarrollar aspectos como cumplir a cabalidad con las expectativas, mejorar el trato, optimizar la fidelización, mejorar y acelerar las capacidades de respuesta de los servidores e indagar mediante sondeos sobre la buena atención y precepción de su atención, brindada al usuario.

Resultados semejantes, encontró Huamán (2017), en su estudio sobre “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo”, mostrando que la calidad de los servicios es moderada, en el 85.6% de los encuestados; y que se debe dar mayor importancia a la capacidad de respuesta de los trabajadores municipales, asimismo que existe una satisfacción moderada, representado por el 89.8% de los encuestados, concluyendo que el 85.0% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo, y solo el 4.4% de los usuarios indicaron que la calidad de servicio es alta y se sienten satisfechos con los servicios en dicha municipalidad.

5.3. Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general:

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.

Tabla 7

Pruebas de Hipótesis de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.

Tabulación cruzada: nivel calidad de servicio y nivel satisfacción

Calidad de servicio		Satisfacción del usuario			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	Recuento	31	15	0	46
	Recuento esperado	11.3	23.7	11	46
Regular	Recuento	15	76	21	112
	Recuento esperado	27.4	57.7	26.9	112
Bueno	Recuento	2	10	26	38
	Recuento esperado	9.3	19.6	9.1	38
Total	Recuento	48	101	47	196
	Recuento esperado	48	101	47	196

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	103,223 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	97,359	4	,000
N de casos válidos	196		

a. 0 casillas (0.09%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9.11

Nota. En la Tabla de prueba Chi cuadrado; se muestra el valor del coeficiente de correlación para la variable calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas-2019; en ella se observa que el valor de P-value=0,000 < α = 0,05; por lo que la prueba es significativa y se debe de rechazar la hipótesis nula, esto es que existe relación significativa directa entre la variable calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas-2019.

Cálculo de la Chi-Cuadrado:

$$\chi^2_{calculado} = \frac{\sum(O - E)^2}{E} = 103,223$$

Hipótesis Estadística: Ho: rxy = 0

Ha: rxy ≠ 0

Nivel significancia: $\alpha = 0,05$

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe deficiencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Tabaconas.

Ha: Existe deficiencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Tabaconas.

Tabla 8

Prueba de hipótesis - Calidad de servicio

Calidad de Servicio	Frecuencia	Porcentaje
Malo	46	23.5
Regular	112	57.1
Bueno	38	19.4
Total	196	100

Nota. En la Tabla 8, se muestra una frecuencia de 112 (57.1%) para el nivel regular, seguido de una frecuencia de 46 (23,5%) para el nivel malo, de la calidad de servicio, entonces la tendencia es de regular a mala, por lo que se debe de rechazar la hipótesis nula, ya que se estaría demostrando una deficiencia en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Tabaconas.

Hipótesis específicas 02:

Ho: No existe insatisfacción de los usuarios con la atención recibida de los servicios en la Municipalidad Distrital de Tabaconas.

Ha: Existe insatisfacción de los usuarios con la atención recibida de los servicios en la Municipalidad Distrital de Tabaconas.

Tabla 9

Prueba de hipótesis - satisfacción del usuario

Satisfacción al usuario	Frecuencia	Porcentaje
Malo	48	24.5
Regular	101	51.5
Bueno	47	24
Total	196	100

Nota. En la Tabla 9; se muestra una frecuencia de 101 (51.5%), para el nivel regular, seguido de una frecuencia de 48 (24,5%) para el nivel malo de la variable satisfacción del usuario, visualizándose una tendencia de regular a mala; por lo que se debe de rechazar la hipótesis nula, ya que se estaría demostrando una insatisfacción de los usuarios con la atención recibida en los servicios en la Municipalidad Distrital de Tabaconas.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa directa entre la variable calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas-2019 (P valor $< 0,05$); una calidad de servicio regular genera una satisfacción del usuario regular
2. Los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas, perciben la calidad de servicio como regular, tanto en forma global, como en sus dimensiones; esto está vinculado a que la calidad de servicio es básicamente cognitiva y la satisfacción normalmente afectiva.
3. Los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas; respecto a la satisfacción que han tenido al ser atendidos en las diferentes áreas de servicio; a nivel global y por dimensiones, más de la mitad de participantes indican sentirse regularmente satisfechos.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

A la autoridad de la Municipalidad Distrital de Tabaconas se recomienda lo siguiente:

- Fortalecer la identidad del trabajador, mediante el reconocimiento de los logros individuales y de equipo, de manera que el avance en la mejora de la calidad de atención al usuario sea motivado en forma continua.
- Mejorar el nivel de motivación del trabajador, generando un ambiente municipal de forma positiva; buscando empleados motivados y dispuestos a dar más de sí mismo en la mejora de su comuna y satisfacción de los usuarios.
- Fortalecer la cultura de trabajo en equipo, buscando eficiencia en el desarrollo de las actividades; evitando conflictos laborales que impactan en la calidad de atención e influyen finalmente en la satisfacción del usuario.
- Sostener de forma óptima los canales estratégicos de comunicación hacia el trabajador y al usuario a fin de que el trabajador esté informado del desarrollo de las actividades y el usuario del avance de la gestión municipal.
- Facilitar un entorno físico adecuado para el personal, generando al trabajador la seguridad necesaria para realizar su trabajo de forma confiable y segura.
- Elaborar el Plan de Desarrollo de Personas con actividades de capacitación y entrenamiento al personal por áreas y funciones.
- Actualizar los instrumentos de gestión: ROF, MOF, CAP, y otros documentos necesarios que optimice la gestión municipal, buscando eficiencia en beneficio de la población usuaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alén Gonzales, M. y Fraiz Brea, J. (2006). Relacion entre la calidad de servicio y la satisfaccion del consumidor. Su evaluacion en el ambito del turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 12(1), 251-272.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274120878011>
- Arias Vela E.F. y Cumbal Flores, H. S. (2019) *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos, septiembre 2018 – febrero 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador].
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19168?mode=full>.
- Atao Huaman, M. (2015) *Calidad de servicio y satisfaccion de los usuarios en la Sub gerencia de Desarrollo Economico y Social de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Andahuaylas* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jose Maria Arguedas].
https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/255/Michael_Atao_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aznaran Meregildo, M. E. (2016). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfaccion del susuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir* [tesis de pregrado, Universidad Nacional de trujillo].
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_f60ab409cece94bfbcf7616e7f06428a
- Conceptos.com. (20 octubre de 2018). *Definicion de satisfaccion*.
<https://conceptos.com/general/satisfaccion>
- Cordero Leon, D. E. (2017). *La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Gad Municipal de Santa Elena, Cantón Santa Elena, Provincia De Santa Elena* [Tesis de pregrado, Universidad estatal Peninsula Santa Elena].
<http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4692>.

- Corporacion Latinobarometro (2018). *Informe Latinobarometro 2018*. Estudios en america latina, corporacion Latino barometro. <http://www.rendircuentas.org/recurso/latinobarometro-2018/>
- Dalle, P., Boniolo, P., Sautu, R., & Elbert, R. (2005). *Manual de metodología*. CLACSO Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales <http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/clacso/index/assoc/D1532.dir/sautu2.pdf>.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *revista de ciencias administrativas y sociales Innovar*. 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Enriquez, J. (2014). *Satisfacción del cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada* [Tesis de maestria, Universidad nacional de la plata]. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/45475>
- Estela, M. (09 de noviembre de 2019). *Concepto de servicio*. <https://concepto.de/servicio/>.
- Estrada Murga, E.S. (2017) *Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri, 2017*. [Tesis de maestria, universidad cesar vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11800>
- Evans, J., & Lindsay, W. (2015). *Administración y control de la calidad ISBN: 978-607-519-375-5* Visite nuestro sitio en: <http://latinoamerica.cengage.com>. Mexico: © Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.,.
- Fernández collado, C., Sampieri, R. H & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta. Edic. Inc. cd rom. Mexico.
- Hernández, R., Baptista, P., y Fernández, C. (2014) *Metodología de la investigación*. MC Graw Hill Education. Sexta Edición.
- Fontalvo Herrera, T. J. y Vergara Schmalbach, J. C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001: 2008*. Editorial Eumed.

https://www.academia.edu/32432375/La_Gestion_de_la_Calidad_en_los_Servicios_ISO9001_2008

Douglas Hoffman, K y Batenson, J. (2012). *Fundamentos de Marketing de Servicios: Conceptos, estrategias y casos*. ISBN: 970-686-202-1, p. 277 (1) 2. Mexico.: Thomson; 4ta Edición.

Huamán Bedon, R.J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. Corongo, Ancash – Peru [Tesis de maestría, Universidad Privada Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11990>

Hunt, H. (1982). "A 10 based on expectations but normatively a 3.6371". *Proceedings of the 7th Annual Conference on Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Indiana University.

Jiménez Lalangui, N. J. (2017). *Relación entre calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Povincial de San Ignacio –Año 2017*. [Tesis de pregrado, universidad señor de sipan]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5088>

Juran, J., & Gryna, F. (1993). *Manual de control de la calidad*. Barcelona, España.: Diaz de Santos.

Kotler, P. (1991). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control*. Englewoods Cliffs, NJ: Prentice Hall. Disponible en: <https://trove.nla.gov.au/work/6257237>.

Kotler, P. y. (2003). *Fundamentos de Marketing*. 6ta edición. Pag, 47, 99, 125, 128. Mexico DF: Pearson Educación.

Grades pymes (03 de Enero de 2016). *La importancia de la calidad en las empresas*. <https://www.grandespymes.com.ar/2016/01/03/la-importancia-de-la-calidad-en-las-empresas-2/>

Ley Nº 27783 de 2002. *La cual regula la estructura y organización del Estado en forma democrática, descentralizada y desconcentrada, correspondiente al Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales*. 03 de marzo de 2021. Diario El peruano.

- Ley 27972 de 2003. *Ley Orgánica de Municipalidades que regula la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción*. 27 de mayo del 2003. Diario oficial el peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-la-ley-27972-ley-organica-de-municipalidad-ley-n-31433-2045392-1/>
- López Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, universidad catolica de santiago de guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- López Parra, M. (2013). Importancia de la calidad de servicio al cliente. *El Buzón de Pacioli, Año XIII, No. 82, Julio-Septiembre 2013. Instituto Tecnológico de Sonora, a través del Departamento de Contaduría y Finanzas.*, 36. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Maderuelo Fernandez, J.A. (2002). Gestión de la calidad total: El modelo EFQM de excelencia. *Medifam [online]. 2002, vol.12, n.10 pp.41-54*. <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1131-57682002001000004&lng=
- Ministerio de Administracion Publica (2013). *Guia CAF 2013 para la realización del autodiagnóstico. Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública*. https://www.dgcp.gob.do/new_dgcp/documentos/planificacion_y_desarrollo/ge.
- Martínez Garcia, J. A. y Martínez Caro, L. (2010). La medición de la satisfacción del consumidor de servicios deportivos a través de la lógica borrosa. *Revista de Psicología del Deporte, 19(1), 41-58*. <https://ddd.uab.cat/pub/revpsidep/19885636v19n1/19885636v19n1p41.pdf>.

- Mora Contreras, C.E. (2011). La calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=47174752>.
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la investigación*. Disponible en www.edicionesdelau.com. Ediciones de la U. Ediciones de la U.
- Norma ISO (2005). *Norma internacional ISO 9000: 2005. International Standardization for Organization. (Traducción certificada)*. Grupo de Trabajo "Spanish Translation Task Group" del Comité ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*. www.iso.org. Zurich, Suiza: ISO copyright office.
- Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469. <http://www.jstor.org/stable/3150499>.
- Oliver, R. (1981). *Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings*. *Journal of Retailing*, 57(3), 25-48.
- Portal calidad OPC (10 de abril de 2004). *Modelo Ciudadanía- Un instrumento para la evaluación de los servicios públicos*. http://www.portalcalidad.com/docs/198-modelo_ciudadania_. España.
- Pacheco Pedraza, A. (2013). Gobernanza. Teoría y prácticas colectivas, de Mario Bassols y Cristóbal Mendoza, coordinadores. *Frontera Norte.*, Vol. 25(49), pp. 197-201. <http://www.redalyc.org/pdf/136/13625606010.pdf>.
- Pallaroso Granizo, R. Y., Espinoza Roca, P. G., Velasquez Suarez, L. L. y Vera Tovar, A. K. (2018). La gestión de calidad y su incidencia en el desarrollo de la atención al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón San Jacinto de Buena Fe, año 2014. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Universidad Técnica Estatal de Quevedo*. 54 <https://eumed.net/rev/oel/2018/gestion-calidad-elcanton.html>

- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithan, V. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450. New York, USA: The Free Press A Division of Simon & Schuster Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. New York, USA: The Free Press A Division of Simon & Schuster Inc.
- Peterson, R., & Wilson, W. (1992). "Measuring customer satisfaction: fact and artifact". *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol. 20, nº 1., pág. 61-71.
- Real Academia Española (s.f). usuario. *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado el 23 de noviembre del 2021, de <https://www.rae.es/search/node/usuario>.
- Ramirez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Bogotá, Colombia.: Universidad Javeriana.
- Requena Ponce, M. y Serrano Lopez, G. (2007) *Calidad de servicio desde la perspectiva de los clientes, usuarios y autopercepción de empresas de captación de talento* [Tesis de maestría, Universidad Católica Andrés Bello].
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Riqueros Ramirez, J. (2017) *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huayla*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12026/riqueros_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Riveros, P. (2007.). *Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio*. ISBN:978-958-648-502-9. Barcelona, España.: Editorial: ECOE Ediciones.

- Rodríguez Puerta, A. (12 de febrero de 2018). *Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características*. 12.02.2018. <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/> lifeder.com.
- Rojas Gutierrez, W. J. (2017). Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica. *La Referencia.*, 36-40. http://lareferencia.org/vufind/Record/PE_3f2f7ac9d94945c680bd4c5c90d7204c.
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C. y Mejía Saenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Peru: Universidad Ricardo Palma.
- Sosa P, D. (2006). *Administración por calidad*. México: Limusa. Edición: 2a ed. rev. y actualizado.
- Szarftman, J. (2018). *Actualización de la norma ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Principales cambios e impacto de la versión 2015*. <https://es.slideshare.net/JoseSzarftman/actualizacion-norma-iso-9001-2015-2018>.
- Westbrook, R. A. (1980). Intrapersonal affective influences on consumer satisfaction with products. *Journal of Consumer Research*, 7, 49-54. <http://doi=10.1.1.1032.3637&rep=rep1&type=pdf>.
- Westbrook, R. (1983). Value-Percept Disparity: an Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction, *in NA - Advances in Consumer Research Volume 10*, eds. <https://www.acrwebsite.org/volumes/6120/volumes/v10/NA-10>.
- Yi, J. (1990). A Critical Review of Consumer Satisfaction. *Review of Marketing*, 4, 68 - 123. Michigan, USA: University of Michigan. School of Business Administration. Division of Research. <https://deepblue.lib.umich.edu/handle/2027.42/36290>.
- Yucra R, S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Las Piedras* [Tesis de maestría, Universidad

Nacional

Amazonica].

<http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/485>.

Zajonc, R. (1980). *Feeling and thinking: preferences need no inferences*. *American Psychologist*, 35, 151-175. <http://dx.Doi.org/10.1037/0003-066X.35.2.151>.

APÉNDICES

Apéndice 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TABACONAS, SAN IGNACIO, 2019					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES	Población y muestra	METODOLOGÍA
<p>Pregunta General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tabaconas?</p> <p>Preguntas específicas</p> <p>c) ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Tabaconas?</p> <p>d) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de los</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>3) Describir el nivel de calidad de servicio actual en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.</p> <p>4) Describir el nivel de la satisfacción del usuario de los servicios en la</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de los servicios que brinda la municipalidad distrital de Tabaconas, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, es deficiente.</p> <p>H2: El nivel de la satisfacción del usuario de los servicios en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, es deficiente.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Ox: Satisfacción del usuario</p> <p>X1: Fiabilidad</p> <p>X2: Capacidad de respuesta</p> <p>X3: Seguridad</p> <p>X4: Empatía</p> <p>X5: Elementos tangibles</p> <p>Variable 2:</p> <p>Oy: Calidad de servicio</p> <p>Y1: Expectativas</p> <p>Y2: Percepciones</p> <p>Y3: Atención y quejas</p> <p>Y4: Conformidad</p> <p>Y5: Información</p>	<p>Población</p> <p>Estará conformada por 880 usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Tabaconas, a solicitar y/o tramitar documentos y/o servicios de su interés durante el enero a febrero del 2021</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra reajustada, está conformada por 196 usuarios, la misma que fue obtenida de</p>	<p>Tipo de investigación: investigación: básica no experimental</p> <p>Diseño de investigación: tipo descriptivo, correlacional de corte transversal; cuyo diagrama es como sigue:</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD M[M] --> Ox[Ox] M --> Oy[Oy] Ox <--> r Oy </pre> </div> <p>Donde</p> <p>M: Muestra de trabajadores de la Municipalidad distrital de Tabaconas</p>

servicios en la Municipalidad Distrital de Tabaconas?	Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.			manera probabilística.	Ox1: V1 - Calidad de servicio Oy2: V2 - Satisfacción al usuario r: Correlación de las variables de estudio.
--	---	--	--	---------------------------	---

Apéndice 2.

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO.

FECHA: / /202

Estimado (a):

El presente cuestionario tiene por objetivo medir la “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TABACONAS, 2019”; por lo que le solicitamos responder con absoluta veracidad, de la verdad en sus respuestas, los resultados de esta investigación, beneficiarán a la población usuaria del ámbito del distrito.

DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
Indicador: Habilidad del personal para realizar su trabajo						
Nº	Ítems	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	El trabajador tiene formación aparente al cargo que desempeña					
2	El trabajador tiene experiencia en sus funciones					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
Indicador: Disposición y voluntad para proporcionar un servicio rápido						
3	El personal es educado y amable					
4	Recibo un servicio rápido					
5	El personal está comprometido y motivado.					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
Indicador: Conocimientos y habilidades para otorgar confianza y credibilidad						

6	El personal nos inspira confianza					
7	Atienden nuestros requerimientos sin errores					
8	Creemos todo lo que nos dicen los empleados de la Municipalidad					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
<i>Indicador: Personal capacitado en entender las necesidades de los demás</i>						
9	El trato al público es cordial y amable					
10	El personal entiende las necesidades de la población					
11	El personal dedica mucha atención en escuchar los problemas de la población					
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES						
<i>Indicador: Infraestructura en buen estado, apariencia de las oficinas, equipamiento y personal uniformado</i>						
12	La infraestructura de la Municipalidad se encuentra en buen estado					
13	Las oficinas son cómodas y aparentes					
14	Las oficinas están bien equipadas y con mobiliario en buen estado					
15	El personal está uniformado					

¡Muchas gracias por su tiempo!

Apéndice 3

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Fecha: / /202

Estimado (a):

El presente cuestionario tiene por objetivo medir la “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TABACONAS, 2019”; por lo que le solicitamos responder con absoluta veracidad, de la veracidad de sus respuestas depende los resultados de esta investigación, que beneficiará a la población involucrada.

DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS						
Indicador: Servicio prestado con oportunidad						
Nº	Ítems	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	El horario es el adecuado y se ajusta a mi tiempo.					
2	El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado.					
3	La atención en las oficinas es rápida y no hago colas					
DIMENSIÓN: PERCEPCIONES						
Indicador: Calidad y precio de los servicios						
4	El costo de los servicios es razonable					
5	Recibo un servicio de calidad					
6	Considero que cada vez mejoran los servicios					
DIMENSIÓN: ATENCIÓN DE QUEJAS						
Indicador: Disponibilidad del personal para solucionar reclamos						

7	El personal está predispuesto a atender quejas y reclamos					
8	Se solucionan rápidamente nuestros reclamos					
9	Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos					
DIMENSIÓN: CONFORMIDAD						
<i>Indicador: Grado de conformidad con el servicio municipal</i>						
10	Los servicios prestados por la Municipalidad cumplen mis expectativas					
11	Me encuentro conforme con el personal de la Municipalidad					
12	Es necesario implementar más servicios en la Municipalidad					
DIMENSIÓN: INFORMACIÓN						
<i>Indicador: Conocimiento de los precios y procesos de los servicios prestados</i>						
13	La información que brinda la Municipalidad es oportuna y permanente					
14	Se emplean los medios adecuados para informar a la población					
15	No se niega ninguna información a la población					

16	Estoy bien informado de todo lo que sucede en la Municipalidad					
----	--	--	--	--	--	--

¡Muchas gracias por su tiempo!

Apéndice 4



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
PROGRAMA DE MAESTRÍA
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019”.

Yo Gaddi La Torre Santos, identificado (a) con DNI N°46302247, acepto participar en la Investigación sobre: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019”, realizado por la estudiante de maestría de la Universidad Nacional de Cajamarca, Gaddi La Torre Santos. Dicha investigación tiene como objetivo: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.

Por lo cual participaré en la encuesta realizada por la investigadora, quien refiere que dicha información será publicada sin mencionar los nombres de los participantes, garantizando el secreto respecto a mi privacidad.

Jaén, diciembre del 2020.

Firma del participante

Apéndice 5

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 1. Calidad de Servicio

Título: "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción al usuario - Municipalidad Distrital Tabacomas, 2019"

Autor del Instrumento: Gaddi La Torre Serita

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	ASPECTOS DE VALIDACIÓN																						
		DEFICIENTE 0-20					REGULAR 21-40					BUENA 41-60					MUY BUENA 61-80					EXCELENTE 81-100		
		0	1	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96			
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																							
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																							
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																							
4. Organización	Contiene una estructura lógica																							
5. Suficiencia	Contiene los elementos en cantidad y calidad																							
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																							
7. Consistencia	Utiliza suficientes referencias bibliográficas																							
8. Coherencia	Entre hipótesis, dimensiones e indicadores																							
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																							
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																							

I. OPINIÓN DEL INSTRUMENTO: MUY BUENO

II. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 88 PUNTOS

Lugar y Fecha: Jell, --- de --- de 2021

Firma del experto

Apellidos y Nombre: OLANO ELERA SEGUNDO RENE

DNI N° 27841044

Título Calidad de servicio y su relación con la calidad del usuario – Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.

Autor del instrumento: Gaddi La Torre Santos

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado															80					
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables															80					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración															80					
4. Organización	Contiene una estructura lógica															80					
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad															80					
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados															80					
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos															80					
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores															80					
9. Metodología	Cumple con los lineamientos Metodológicos															80					
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia															80					

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

II. OPINIÓN DEL INSTRUMENTO: MUY BUENO Firma del experto



III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 80 puntos Apellidos y Nombres: VERA LARA, EMILIANO

Lugar y Fecha: Jaén, 15 de enero de 2021

DNI 27740444

Apéndice 6

PRUEBAS DE FIABILIDAD

CALIDAD DE SERVICIO

Estadístico de prueba	Valor	N° de elementos
Alfa de Cronbach	,874	15

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estadístico de prueba	Valor	N° de elementos
Alfa de Cronbach	,798	16

Apéndice 7

Tabla 10. Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019.

En la Tabla 10, se puede apreciar las respuestas respecto a la calidad en la Municipalidad

INDICADOR	Nunca		A veces		Regularmente		Casi siempre		Siempre	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
¿El trabajador tiene formación aparente al cargo que desempeña?	46	23.5	42	21.4	44	22.4	30	15.3	34	17.3
¿El trabajador tiene experiencia en sus funciones?	29	14.8	47	24.0	45	23.0	50	25.5	25	12.8
¿El personal es educado y amable?	42	21.4	36	18.4	37	18.9	47	24.0	34	17.3
¿Recibo un servicio rápido?	40	20.4	60	30.6	40	20.4	39	19.9	17	8.7
¿El personal está comprometido y motivado?	46	23.5	46	23.5	49	25.0	31	15.8	24	12.2
¿El personal nos inspira confianza?	53	27.0	53	27.0	46	23.5	25	12.8	19	9.7
¿Atienden nuestros requerimientos sin errores?	39	19.9	52	26.5	58	29.6	26	13.3	21	10.7
¿Creemos todo lo que nos dicen los empleados de la Municipalidad?	71	36.2	51	26.0	36	18.4	26	13.3	12	6.1
¿El trato al público es cordial y amable?	32	16.3	33	16.8	55	28.1	28	14.3	48	24.5
¿El personal entiende las necesidades de la población?	22	11.2	54	27.6	60	30.6	37	18.9	23	11.7
¿El personal dedica mucha atención en escuchar los problemas de la población?	37	18.9	53	27.0	58	29.6	27	13.8	21	10.7
¿La infraestructura de la Municipalidad se encuentra en buen estado?	42	21.4	37	18.9	49	25.0	33	16.8	35	17.9
¿Las oficinas son cómodas y aparentes?	25	12.8	48	24.5	51	26.0	39	19.9	33	16.8
¿Las oficinas están bien equipadas y con mobiliario en buen estado?	36	18.4	44	22.4	64	32.7	28	14.3	24	12.2
¿El personal está uniformado?	103	52.6	33	16.8	17	8.7	33	16.8	10	5.1

Distrital de Tabaconas, 2019; en la cual se observa que la mayoría califica los servicios recibidos como regulares, seguido de nunca, vale decir, la calidad recibida no es la adecuada.

Apéndice 8

Tabla 11. Satisfacción del usuario de los servicios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019

INDICADOR	Nunca		A veces		Regularmente		Casi siempre		Siempre	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
¿El horario es el adecuado y se ajusta a mi tiempo?	37	18.9	42	21.4	45	23.0	33	16.8	39	19.9
¿El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado?	27	13.8	63	32.1	55	28.1	39	19.9	12	6.1
¿La atención en las oficinas es rápida y no hago colas?	41	20.9	61	31.1	37	18.9	44	22.4	13	6.6
¿El costo de los servicios es razonable?	38	19.4	61	31.1	41	20.9	37	18.9	19	9.7
¿Recibo un servicio de calidad?	39	19.9	60	30.6	53	27.0	32	16.3	12	6.1
¿Considero que cada vez mejoran los servicios?	46	23.5	60	30.6	36	18.4	44	22.4	10	5.1
¿El personal está predispuesto a atender quejas y reclamos?	42	21.4	65	33.2	41	20.9	26	13.3	22	11.2
¿Se solucionan rápidamente nuestros reclamos?	55	28.1	66	33.7	39	19.9	27	13.8	9	4.6
¿Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos?	39	19.9	47	24.0	38	19.4	27	13.8	45	23.0
¿Los servicios prestados por la Municipalidad cumplen mis expectativas?	31	15.8	55	28.1	51	26.0	39	19.9	20	10.2
¿Me encuentro conforme con el personal de la Municipalidad?	38	19.4	53	27.0	46	23.5	42	21.4	17	8.7
¿Es necesario implementar más servicios en la Municipalidad?	37	18.9	46	23.5	36	18.4	40	20.4	37	18.9
¿La información que brinda la Municipalidad es oportuna y permanente?	53	27.0	51	26.0	45	23.0	30	15.3	17	8.7
¿Se emplean los medios adecuados para informar a la población?	39	19.9	76	38.8	39	19.9	30	15.3	12	6.1
¿No se niega ninguna información a la población?	45	23.0	66	33.7	35	17.9	29	14.8	21	10.7
¿Estoy bien informado de todo lo que sucede en la Municipalidad?	107	54.6	39	19.9	21	10.7	23	11.7	6	3.1

En la Tabla 11, se puede apreciar las respuestas de los participantes, respecto a la satisfacción del usuario de los servicios en la Municipalidad Distrital de Tabaconas, 2019; encontrando que la mayoría respondió **a veces**, lo que evidencia la insatisfacción ante los servicios recibidos.