

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE ECOTURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



**“LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAS PIEDRAS, 2018”**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. YUCRA SALAS, Raquel Elizabeth
Bach. SANCHEZ MAMANI, Judith**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESORA: Mg. TORREN MEDRANO, Ruth

PUERTO MALDONADO, 2019

FACULTAD DE ECOTURISMO

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**



**“LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAS PIEDRAS, 2018”**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YUCRA SALAS, Raquel Elizabeth

Bach. SANCHEZ MAMANI, Judith

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESORA: Mg. TORREN MEDRANO, Ruth

PUERTO MALDONADO, 2019

DEDICATORIA

A nuestro Creador por derramar sus bendiciones en cada momento de mi vida.

A los seres más importantes en mí existir, mis padres, Julia Salas e Inocencio Yucra por ser mi motivo fundamental para concretizar este logro.

A mis queridos hermanos que me inspiraron con sus bellas sonrisas esas fuerzas para hacer las cosas con alegría

A mi novio José Luis por su motivación y brindarme fuerzas en cada etapa de mi vida.

Bach. Raquel Elizabeth Yucra Salas.

DEDICATORIA

A Dios por darme la fortaleza y permitirme lograr un escalón más en mi vida.

A mis queridos padres, hermanos y demás familiares que siempre estuvieron allí brindándome el apoyo incondicional, el aliento, entusiasmo y motivación.

A los docentes de la Universidad Nacional Amazónica De Madre De Dios por las enseñanzas brindadas a lo largo de mi carrera profesional.

Bach. Judith Sánchez Mamani

AGRADECIMIENTO

A nuestra casa de estudios que impartió a través de sus docentes y estudiantes los conocimientos fundamentales para crecer profesionalmente.

Para todos los usuarios aquellos que respondieron de manera eficaz los instrumentos de investigación.

Damos gracias por la colaboración y apoyo de muchas personas, entre ellas de forma especial queremos agradecer a nuestra asesora Ruth Torren Medrano por compartir su sabiduría.

Raquel y Judith

RESUMEN

La investigación que se planteó se denomina: “La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018”. Este trabajo de investigación surgió debido a la gran necesidad científica, para lograr determinar la relación que puede existir entre la calidad de Servicio y la Satisfacción de los usuarios que se encuentran en la Municipalidad de las Piedras, 2018.

La metodología es de tipo descriptiva explicativa, y de corte correlacional, siendo la población de 356 y la muestra elegida probabilísticamente sumó 122 usuarios que utilizaron los servicios de la Municipalidad de las Piedras.

Se arribó a las siguientes conclusiones:

La calidad de servicio tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018, es decir que falta incidir en aspectos como la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los elementos tangibles brindados por esta institución para el logro de la calidad en el servicio brindado a los usuarios.

La fiabilidad tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018. Es decir que la entidad no cumple satisfactoriamente con sus servicios que brinda, no otorga un servicio fiable y cuidadoso hacia los usuarios.

La sensibilidad tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedra-2018; falta incidir en aspectos como la rapidez y efectividad de trámite de documentos que ingresan a las diferentes áreas del municipio

La seguridad tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018. Quiere decir que falta incidir en aspectos como la garantía, solución de quejas de los usuarios y confianza en el servicio brindado por esta institución. Además que no hay capacitaciones constantes a los trabajadores y a los colaboradores de la entidad; edil el cual hace que los usuarios estén disconformes y no se sientan seguros de que están recibiendo un servicio de excelencia.

La empatía tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018. Debido a que las respuestas mayormente fluctuaron en nunca y algunas veces, se tiene empatía en el servicio; quiere decir, que falta incidir en aspectos como el buen trato, frases como “El cliente siempre tiene la razón”, comunicación asertiva, comprensión y ganas de atender a los usuarios que asisten a esta institución.

Los elementos Tangibles tienen relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018. Pues las respuestas mayormente incidieron en algunas veces están conformes con lo que tiene que ver la apariencia físicas como: instalaciones físicas, infraestructura, equipos, materiales y personal; esto quiere decir, que falta incidir en aspectos como el abastecimiento de materiales y capacitación al personal que labora en el Municipio, para mejorar la satisfacción de los usuario.

Palabras clave: La calidad de servicio y satisfacción del usuario

ABSTRACT

The research that was proposed is called: "Quality of service and user satisfaction in the District Municipality of Las Piedras, 2018". This research work arose due to the great scientific need, to determine the relationship that may exist between the quality of service and the satisfaction of users who are in the Municipality of Las Piedras, 2018.

The methodology is of explanatory descriptive type, and of correlational cut, being the population of 356 and the sample chosen probabilistically added 122 users that used the services of the Municipality of the Stones.

The following conclusions were reached:

The quality of service is related to the satisfaction of the user in the District Municipality of Las Piedras, 2018, that is to say that it is not necessary to influence aspects such as reliability, sensitivity, security, empathy and the tangible elements provided by this institution for the achievement of the quality in the service provided to users.

The reliability is related to the satisfaction of the users in the District Municipality of Las Piedras-2018. In other words, the entity does not satisfactorily comply with its services, does not provide a reliable and careful service to users.

The sensitivity is related to the satisfaction of the users in the District Municipality of Las Piedra-2018; lack influence on aspects such as the speed and effectiveness of processing documents that enter the different areas of the municipality

Security is related to the satisfaction of users in the District Municipality of Las Piedras-2018. It means that there is no need to influence aspects such as guarantee, resolution of user complaints and trust in the service provided by this institution. In addition, there are no constant training for workers and employees of

the entity; edil which makes users dissatisfied and do not feel confident that they are receiving an excellent service.

The empathy is related to the satisfaction of the users in the District Municipality of Las Piedras-2018. Because the answers mostly fluctuated in never and sometimes, empathy is had in the service; It means that there is a lack of emphasis on aspects such as good treatment, phrases such as "The customer is always right", assertive communication, understanding and willingness to serve users who attend this institution.

The Tangible elements are related to the satisfaction of the users in the District Municipality of Las Piedras-2018. As the answers mostly affected, they are sometimes satisfied with what the physical appearance has to do such as: physical facilities, infrastructure, equipment, materials and personal; This means that there is a lack of emphasis on aspects such as the supply of materials and training to the staff working in the municipality, to improve user satisfaction.

Keywords: Quality of service and user satisfaction

INTRODUCCION

El propósito de esta investigación consistió en la realización de un diagnóstico sustentado en la observación de la calidad que reciben los ciudadanos-usuarios que visitan la Municipalidad Distrital de las Piedras y si la misma tiene relación con la satisfacción de los usuarios, donde existe el problema generalizado de no tener buena calidad para atender. Esto demuestra que en la Municipalidad Distrital de las Piedras los trabajadores municipales no cumplen con las expectativas de los usuarios que visitan la entidad edil en busca de solución de un trámite documentario y encuentran algún tipo de desconocimiento y falta de cortesía en la atención. Esta problemática debe ser atendida, y de hecho mejorada. Con la presente investigación estableceremos índices de impacto en las variables estudiadas.

La importancia de prestar un servicio de calidad y de que los usuarios estén satisfechos proporciona importantes beneficios tanto para las organizaciones como para los usuarios (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1996; Oliver, 2010). Estos beneficios han sido estudiados tanto como una consecuencia de la calidad del servicio así como de la satisfacción del usuario. Esto es debido a la estrecha relación entre ambos conceptos y del enfoque de causalidad que adopte el investigador. En cuanto a los importantes beneficios que proporciona prestar un servicio de calidad sobre la actividad empresarial, se encuentran la disminución de costes, la obtención de mayores rendimientos y beneficios, y la mejora de la competitividad empresarial (Shahin y Samea, 2010). Además de la mejora de la posición competitiva de las organizaciones, prestar un servicio de calidad repercute positivamente sobre los usuarios. Esta afirmación se justifica en que, cuando los usuarios demandan productos o servicios de las organizaciones, se produce un encuentro entre las dos partes en el que resulta fundamental la calidad del servicio. Del resultado de este y posteriores encuentros dependerá que los usuarios se sientan satisfechos, lo que derivará en una serie de beneficios positivos para las organizaciones y para los usuarios, o insatisfechos, lo que producirá el efecto contrario.

Además, dejamos sentado las bases, por medio de aplicación de instrumentos de medición que permitió observar la situación de los usuarios, que son unidades de análisis, se pudo apreciar la calidad de atención que reciben y la satisfacción que perciben cuando visitan la Municipalidad.

Este estudio corresponde a un tipo de investigación de carácter descriptivo, que por su diseño es un trabajo de campo y permite analizar los fundamentos teóricos sobre la calidad de servicio; establecer el nivel y porcentaje de usuarios que se sienten satisfechos o desean que los funcionarios públicos mejoren la atención hacia los usuarios; establecer la relación entre las dimensiones de estudio.

El trabajo investigativo está elaborado según lo siguiente:

CAPÍTULO I: se refiere, al marco teórico y marco conceptual, en donde diferentes autores fueron considerados para explicar el comportamiento humano.

CAPÍTULO II: se refiere al planteamiento del problema, antecedentes y objetivos, en base a la bibliografía existente.

CAPÍTULO III: están considerados los métodos, técnicas e instrumentos de la investigación.

CAPÍTULO IV: se refiere al análisis de los resultados, del cual, trata la actual situación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018.

CAPÍTULO V: Referido a las conclusiones y recomendaciones, en respuesta al análisis de los resultados.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	VI
INTRODUCCION	VIII
ÍNDICE.....	X
INDICE DE GRAFICOS	XIII
INDICE DE TABLAS	XIV
CAPITULO I	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Descripción del Problema	15
1.2. Formulación del Problema	18
1.2.1. Problema General.....	18
1.2.2. Problemas Específicos	18
1.3. Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1. Objetivo General.....	18
1.3.2. Objetivos Específicos.	19
1.4. Variables:	19
1.4.1. Variable Dependiente:	19
1.4.2. Variable Independiente:	19
1.5. Operacionalidad de Variables	20
1.6. Hipótesis:	21
1.6.1. Hipótesis General	21

1.6.2. Hipótesis Específicas.....	21
1.7. Justificación.....	22
1.8. Consideraciones Éticas:.....	23
CAPITULO II	25
MARCO TEORICO.....	25
2.1. Antecedentes de Estudios.....	25
CAPÍTULO III	55
METODOLOGÍA DE INVESTIGACION.....	55
3.1. Tipo de estudio.....	55
3.2. Diseño del estudio.....	56
3.3. Población y muestra.....	57
3.4. Métodos y técnicas.....	59
3.4.1. Métodos.....	59
3.4.2. Técnicas	59
3.4.3. Instrumento.....	60
3.5. Tratamiento de los Datos:	61
CAPITULO IV	63
RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	63
4.1. Presentación de los resultados	63
4.2. Prueba de Hipótesis	79
4.3.1. Formulación de Hipótesis	79
4.3.2. Prueba de Hipótesis Específica.....	80
4.4. Discusión de Resultados.....	86
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95

ANEXOS	99
--------------	----

INDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO N° 1 Calidad de Servicio de la MDLP	64
GRÁFICO N° 2 La fiabilidad de la MDLP	65
GRÁFICO N° 3 La Sensibilidad de la MDLP	66
GRÁFICO N° 4 La Seguridad de la MDLP	67
GRÁFICO N° 5 La Empatía de la MDLP	68
GRÁFICO N° 6 Elementos de Tangibles de la MDLP	69
GRÁFICO N° 7 Satisfacción del Usuario de la MDLP	71
GRÁFICO N° 8 Expectativa del Usuario de la MDLP	72
GRÁFICO N° 9 Trato recibido por los funcionarios de MDLP	74
GRÁFICO N° 10 Fidelización de los funcionarios de MDLP	75
GRÁFICO N° 11 Capacidad de Repuesta de los Funcionarios de la MDLP	76
GRÁFICO N° 12 Conformidad del Usuario de la MDLP	78

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 Confiabilidad del instrumento.....	61
TABLA N° 2 Validación del instrumento	62
TABLA N° 3 Calidad de Servicio de la MDLP.....	63
TABLA N° 4 La fiabilidad de la MDLP	65
TABLA N° 5 La Sensibilidad de la MDLP	66
TABLA N° 6 La Seguridad de la MDLP	67
TABLA N° 7 La Empatía de la MDLP	68
TABLA N° 8 Elementos de Tangibles de la MDLP	69
TABLA N° 9 Satisfacción del Usuario de la MDLP	70
TABLA N° 10 Expectativa del Usuario de la MDLP	72
TABLA N° 11 Trato recibido por los funcionarios de MDLP	73
TABLA N° 12 Fidelización de los funcionarios de MDLP	75
TABLA N° 13 Capacidad de Repuesta de los Funcionarios de la MDLP	76
TABLA N° 14 Conformidad del Usuario de la MDLP	77
TABLA N° 15 Calidad de Servicio*Satisfacción de Usuario	79
TABLA N° 16 Prueba de chi-cuadrado.....	79
TABLA N° 17 La fiabilidad *Satisfacción del Usuario cruzada tabla.....	80
TABLA N° 18 Prueba de chi-cuadrado.....	81
TABLA N° 19 Sensibilidad * Satisfacción de Usuario.....	82
TABLA N° 20 Prueba de chi-cuadrado.....	82
TABLA N° 21 Seguridad * Satisfacción de Usuario Seguridad	83
TABLA N° 22 Prueba de chi-cuadrado Seguridad.....	83
TABLA N° 23 Empatía * Satisfacción de Usuario.....	84
TABLA N° 24 Prueba de chi-cuadrado Empatía.....	84
TABLA N° 25 Elementos Tangibles * Satisfacción de Usuario.....	85
TABLA N° 26 Prueba de chi-cuadrado Elemento.....	86

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

En la actualidad la calidad de servicio es un factor determinante en las organizaciones debido a las crecientes exigencias del usuario; la calidad de servicio es un elemento básico para darle un valor agregado a la empresa u organización, ya que estas giran en torno a la demanda requerida por los potenciales clientes o usuarios.

El término de la calidad de servicio en el nivel internacional se ha expandido en todos los niveles de las organizaciones públicas, la calidad de servicio es considerada como el elemento básico y de gran utilidad para satisfacer las expectativas de los usuarios.

A nivel nacional en el Perú, el ciudadano contribuyente es el elemento más importante, en este ámbito gran parte de la conducta de los contribuyentes está relacionada a la venta, al uso y adquisición, así como la prestación de servicios, la calidad de los servicios en el sector público así como privado es un factor muy importante y tiene una relación con el grado de satisfacción del cliente. Desde este punto de vista las entidades públicas buscan mejorar la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios es por esa razón que los estudios de investigación en este rubro tienen importancia desde la perspectiva del usuario, al evaluar y apreciar el servicio que brinda la organización. Para desarrollar una gestión, apropiada de la calidad de servicios es preciso e imprescindible conocer qué satisface al usuario.

Según, (Alberro, Bedregal, Crubellati, & Stegen, 2011), Un usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información, que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla, dicho así pareciera que es muy claro el objetivo de los profesionales de la información: planear, diseñar y proveer recursos y servicios de información de calidad.

La calidad de servicios cada día demanda mayor atención y competitividad en los servicios que prestan al público. Los usuarios exigen sentirse satisfechos, encontrar soluciones, encontrar calidad en la atención, amabilidad y distinción personalizada, cada vez que buscan un servicio. En este sentido las municipalidades que son órganos gubernamentales descentralizados deben cumplir con una exigencia constitucional establecida.

En nuestro país la problemática en el sector público se centra en los servidores públicos municipales, desde la gerencia o dirección del municipio hasta el personal de limpieza, entre otros, se deben a la comunidad donde laboran; y que no dan un adecuado servicio; cuando en realidad deberían sentir un compromiso real con la comunidad de brindar un servicio de calidad y atención preferencial a todos los ciudadanos cuando requieran algún servicio municipal.

En el medio local hay problemas en la adecuada atención, falta de agilidad administrativa, malos tratos, problemas en los canales de comunicación; pues todo esto indica, que no importa el número de trabajadores con que cuente esta entidad, sino la capacidad de respuesta ante la necesidad del usuario. Éstos deben considerar que su trabajo debe ser ofrecido con calidad a la comunidad. Puesto que los usuarios son la razón de ser de una Municipalidad, es por ello que la atención de calidad debe primar en la institución.

Es posible que en el contexto municipal de las piedras que pertenece a la Provincia de Tambopata, del departamento de Madre de Dios, se susciten quejas, falta de atención, poca credibilidad de la gestión municipal, preocupación por el tiempo de espera, decepción por la falta de rapidez y de hacer las cosas con calidad, falta de documentación o expedición de los mismos en la Municipalidad, que son parte de la realidad de otros municipios.

La comunidad del Distrito de Las Piedras exige a la gestión edil que los bienes y servicios que presten a la ciudadanía deberían brindar un eficiente servicio, requisitos mínimos y necesarios que se deben expresar en la atención que brindan. Por consiguiente, se debe promover charlas de sensibilización de atención al cliente con la finalidad de mejorar la calidad de servicio.

En los Municipios locales además se perciben fallas y problemas con el servicio que brindan los servidores públicos y no se desarrollan sus funciones de acuerdo a criterios de calidad que requieren los usuarios. Además, se puede percibir que los servidores administrativos, no son capacitados de acuerdo a su formación. Reflejándose en la falta de calidad en la atención a los usuarios.

Por lo tanto, al reflejarse una problemática en la Municipalidad Distrital de las Piedras, el presente trabajo de investigación pretende demostrar cual es la relación que puede existir entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que asisten en este municipio, de esa manera a partir de los resultados obtenidos, se podrá establecer procesos y estrategias de mejora continua con la finalidad de brindar servicios de calidad, acorde a las exigencias de los usuarios, lo que conllevara también a la buena imagen institucional.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018?

¿Existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018?

¿Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018?

¿Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018?

¿Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General.

Determinar si existe relación entre la calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Determinar si existe relación entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018.
- Determinar si existe relación entre la Sensibilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018.
- Determinar si existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018.
- Determinar si existe relación entre la Empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018.
- Determinar si existe relación entre Los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018.

1.4. Variables:

1.4.1. Variable Dependiente:

Satisfacción Del Usuario

$$Y = F(x)$$

Y = Variable dependiente

1.4.2. Variable Independiente:

F(x) = Variable independiente

Calidad De Servicio

1.5. Operacionalidad de Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TÍTULO: “LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAS PIEDRAS, 2018”

DEFINICION CONCEPTUAL	OPERACIONALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES
La calidad en el servicio se define como el resultado que se logra obtener en un proceso de evaluación donde un consumidor adquiere o compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa. (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009)	CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	Solución de problemas Ejecución de Servicio prometido.
		SENSIBILIDAD	Servicio rápido y adecuado. Preguntas y quejas resueltas.
		SEGURIDAD	Confianza Disposición para la atención
		EMPATIA	Cortesía Compresión de necesidades
		ELEMENTOS TANGIBLES	Abastecimiento de materiales
			Personal capacitado en el puesto
La satisfacción es aquella que se define como “la percepción que tiene el cliente sobre un grado en que se logran cumplir sus necesidades o expectativas establecidas”(Internacional, 9001)	SATISFACCION DEL USUARIO	EXPECTATIVAS	Servicio adecuado Credibilidad
		TRATO RECIBIDO	Amabilidad Información Adecuada
		FIDELIZACION	Percepción del servicio Comprensión
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	Atención Recibida Eficiencia y Eficacia
		CONFORMIDAD	Satisfacción
			Aprobación

1.6. Hipótesis:

Analizar la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de las Piedras beneficia en gran medida a obtener una mejor atención en la satisfacción de los usuarios que visitan la casa edil, de manera particular permitirá a los usuarios percibir la manera como les brindan los diversos servicios municipales.

1.6.1. Hipótesis General

Hi: Es la calidad que presenta el servicio, es decir, si tiene relación con la satisfacción del cliente o usuario, que se encuentra en la Municipalidad Distrital de las Piedras - 2018.

H₀: Es la calidad tiene el servicio cuando no tiene relación con la satisfacción del usuario o cliente, que se encuentra en la Municipalidad Distrital de las Piedras - 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicas.

H₁: La Fiabilidad tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018.

H₂: La sensibilidad tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedra-2018.

H₃: La Seguridad tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018.

H₄: La Empatía tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018.

H₅: Los Elementos Tangibles tienen relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018

1.7. Justificación

En este trabajo de investigación que tiene como nombre.” La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad de las piedras, 2018” podemos mencionar que tiene tres tipos de niveles justificativos, los cuales explicaremos a continuación:

- 1. A nivel teórico.** Contribuye a la ampliación del conocimiento teórico en el campo de las variables estudiadas mediante investigaciones actualizadas, las mismas que afianzarán la riqueza teórica de la investigación.
- 2. A nivel práctico.** Al analizar la situación preocupante de La Municipalidad Distrital De Las Piedras, se pretende dar a conocer los conceptos de calidad y satisfacción del usuario y de qué manera se relacionan dichas variables. Asimismo, explica la importancia del enlace para obtener un panorama más amplio sobre el valor de dichos conceptos para la mejora continua de las Instituciones Públicas.
- 3. A nivel social.** El impacto que genera una investigación en instituciones que brindan servicios, como son las Municipalidades siempre es relevante, porque se estudian y buscan razones de por qué no se desarrollan y solucionan problemas. En la presente investigación se analizará la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario que pretende mejorar la actual problemática de la Municipalidad Distrital De Las Piedras.

1.8. Consideraciones Éticas:

Amparados en el Artículo 108.2 de la Ley n° 27444 “Ley del procedimiento administrativo general”, donde “Comprende esta facultad la posibilidad de comunicar y obtener respuesta sobre la existencia de problemas, trabas u obstáculos normativos o provenientes de prácticas administrativas que afecten el acceso a las entidades, la relación con administrados o el cumplimiento de los principios procedimentales, así como a presentar alguna sugerencia o iniciativa dirigida a mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o cualquier otra medida que suponga un mejor nivel de satisfacción de la sociedad respecto a los servicios públicos”. Para el desarrollo de la presente investigación se contemplaron los siguientes aspectos y principios éticos:

- Respeto a la dignidad humana, donde se tuvo que informar previamente a los participantes encuestados que el tipo de estudio corresponde a una “investigación sin riesgo”, puesto que el objetivo es obtener información sobre conocimientos que tienen los usuarios sin poner en riesgo o causar daño físico, moral, psicológico, ni espiritual alguno, razón por la que no se consideró sus datos personales, siendo de forma anónima.
- Autonomía, para el cual previamente se le explicó a los participantes y se informó a la institución las ventajas y riesgos del estudio, por lo que solo se incluyeron a los usuarios que aceptaron voluntariamente participar y se respetó la decisión de quienes rechazaron la participación.
- Justicia: Se respetó el derecho a la equidad en cualquier riesgo o beneficio, como también los aspectos relacionados con la privacidad, intimidad, y confidencialidad en el manejo de la información proporcionada, para ello se tomaron las encuestas cumpliendo los criterios de inclusión y exclusión, sin ningún tipo de discriminación, tratando a las participantes del estudio con igual respeto.
- Confidencialidad: Los derechos, dignidad, intereses y sensibilidad de las personas se respetarán, el proyecto reconoce que las personas tienen derecho a la privacidad y al anonimato. Este principio reconoce que las

personas tienen derecho de excluirse y o mantener confidencialidad sobre cualquier información concerniente a su nivel de conocimientos.

- Reciprocidad, incentivando a los participantes que mediante la determinación de la calidad de la atención que ellos perciben se pueden obtener resultados que permitan mejorar la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de las Piedras en el distrito Tambopata, de tal manera que sean los directamente beneficiados.
- Principio de Veracidad, en cuanto a la publicación de resultados, los investigadores se comprometieron bajo criterios de honestidad a no alterar y/o manipular los resultados.
- Consentimiento Informado, las encuestas se realizarán con la debida autorización y conocimiento de los usuarios, funcionarios, directivos y personal administrativo de la Municipalidad Distrital Delas Piedras

El desarrollo de la investigación respetó la confidencialidad de la información de los sujetos de estudio, además se realizarán las citas textuales respetando las normas APA; todo se efectuará realizando los permisos correspondientes y los instrumentos de investigación estarán sujetos a la validación de los expertos en el área de estudio.

Además, se sustentó en lo siguiente:

1. Confidencialidad: Los resultados obtenidos en información no fue revelada para otro fin.
2. Consentimiento Informado: El objetivo del consentimiento informado fue solicitar autorización de los padres de familia para aplicar el instrumento de investigación a los niños la participación voluntaria.
3. Libre participación: Es la intervención de colaboradores sin exigencia alguna motivándoles la importancia de la presente investigación para el desarrollo de las funciones.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de Estudios

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Orozco et al. (2011). En la investigación “**Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Departamental San José de Marulanda Caldas ESE**”. La calidad de la atención en salud está dada por el conjunto de características técnico-científicas, humanas, financieras y materiales que deben tener seguridad social en salud; todo esto bajo la responsabilidad de las personas e instituciones que integran el sistema y la correcta utilización de los servicios por parte de los usuarios. La relación entre usuarios y profesionales de la salud, deberá establecerse bajo las características de idoneidad, competencia profesional, disponibilidad, atención humanizada y satisfacción del usuario.

Asimismo, **Prado (2011)** en su tesis “**Los indicadores de gestión en el ámbito municipal: implantación, evolución y tendencias**”. En esta investigación descriptiva, se llegó a la conclusión que el auge de la administración de la municipalidad, ha tenido un auge especial a partir de la implementación de diversos indicadores de control, esto se ha debido principalmente a que existe una gran dificultad para emplear ciertos mecanismos de mercado entre los usuarios, quienes pueden elegir y exigir, usando su capacidad de elección, en procurar tener servicios de mayor calidad; y, la ampliación de estos servicios en otros lugares o ámbitos geográficos, en el sector público es cada vez más fácil usar indicadores de medición del buen uso de los recursos aportados por el

gobierno central y por su respectiva población y medir comparativamente la eficiencia en el empleo de estos recursos financieros, y que se debe hacer periódicamente comparaciones de la correcta administración y empleo de los recursos con que cuenta cada municipalidad, que son aportados por el gobierno central y por sus habitantes. Y de esta manera se podrá motivar a que cada municipio realice sus mejores esfuerzos por elevar la calidad de sus servicios, a la vez que supondrá una aportación de información importante para el conjunto. Se ofrece una visión global de los indicadores de gestión como herramienta para evaluar la actuación municipal, en cuanto a su evolución, su situación actual y sus perspectivas de futuro.

Según **(Ros, 2016)** en su tesis: **“La satisfacción del usuario como indicador de calidad del servicio municipal. Percepción, análisis y evolución”** plantea que el objetivo general de este trabajo es determinar las relaciones que se producen entre la calidad que existe entre los servicios y la satisfacción que tiene el usuario o cliente, en los diversos comportamientos, entre los cuales podemos mencionar, la calidad de vida, los diferentes usuarios que presten el apoyo educativos de ASTRADE, que van directamente dirigidos a todas aquellas personas que sufren o padecen un Trastorno Del Espectro Autista(T.E.A)

Explica que el concepto de calidad ha despertado un notable interés entre académicos y profesionales de cualquier sector de actividad. En la actualidad se pueden encontrar multitud de definiciones del término, dado que ha sido definido por numerosos autores. Todas estas definiciones están condicionadas por el contexto histórico en el que se formularon, siendo posible señalar principalmente cuatro enfoques o aproximaciones al concepto de calidad –calidad como valor, calidad como ajuste a especificaciones, calidad como excelencia, y calidad como satisfacción o superación de las expectativas de los usuarios—. Cada una de estas aproximaciones al concepto de calidad hace referencia a distintos momentos en el tiempo, siendo la calidad como satisfacción o superación de las expectativas de los usuarios el enfoque predominante en la actualidad. De acuerdo con esta aproximación, es posible hablar de calidad cuando se satisfacen las expectativas de los usuarios

Por lo tanto, dando respuesta a los objetivos de la presente investigación, se puede afirmar que el constructo calidad del servicio ha sido validado y se trata de un constructo multidimensional formado por dos factores, tangibles e intangibles, en el contexto del servicio evaluado. Por un lado, el factor tangible se compone de los siguientes ítems:

1. Los equipos que utilizan ASTRADE, tienen la apariencia de ser actualizados modernos.
2. Son atractivas visualmente todas las instalaciones de ASTRADE.
3. Son muy atractivos todos los materiales relacionados con el Servicio Educativos, es decir, folletos, pictogramas, agendas, entre otros.

Los principales determinantes de la satisfacción del usuario son las expectativas, el rendimiento percibido y la des confirmación de expectativas. Por un lado, las expectativas predictivas son las más utilizadas en la literatura de la satisfacción y se refieren a lo que el usuario espera que suceda en un futuro respecto de un producto o servicio. Por otro lado, el rendimiento percibido se puede definir como las opiniones que los usuarios tienen sobre el servicio, y también como el grado en que el servicio cumple con su finalidad. Por último, la desconfirmación de expectativas postula que la satisfacción del usuario viene determinada por la diferencia entre sus percepciones y sus expectativas sobre unos determinados atributos del servicio evaluado.

De acuerdo con la literatura, están íntimamente relacionados, aunque comparten algunas similitudes y diferencias. Se observa un cierto desacuerdo en cuanto a la relación de causalidad que se produce entre ambos conceptos, principalmente debido a los problemas relativos a su definición. Algunos autores evidencian que la calidad percibida es un determinante de la satisfacción del usuario, mientras que para otros se trata de una consecuencia. Esta divergencia en los resultados sugiere que no existe una relación de causalidad inequívoca entre ambos constructos y que la naturaleza de dicha relación dependerá de las características del servicio sometido a evaluación.

Según **(Reyes, 2014)** en su tesis titulada **“Calidad Del Servicio Para Aumentar La Satisfacción Del Cliente De La Asociación Share, Sede Huehuetenango”** con el objetivo general de verificar si la calidad que existe en los servicios puede aumentar la calidad y la satisfacción del cliente o usuario en la asociación Share, sede Huehuetenango, esto lograra el mejor posicionamiento en el área de mercado y también indicar la importancia que tiene la calidad del servicio.

La calidad de servicio es aceptable en los aspectos de: instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 78% e información adecuada 60%. Como resultado de la capacitación de calidad que puede presentar el servicio aplicado, la calificación por el cliente o usuario a nivel de satisfacción fue de 63%, a las instalaciones un 78%, y a el nivel de limpieza en general obtuvo un 71% de satisfacción, la capacitación del personal con 59%, ciertos aspectos disminuyeron ya que no fueron los mismos sujetos encuestados después del experimento, para verificar con mayor certeza la aplicación del mismo.

De acuerdo con los resultados se comprobó y afirmo que la calidad de servicio si aumenta la satisfacción del cliente, esto permite un mayor crecimiento a nivel integral y social de la empresa, debido a que permite que los diferentes colaboradores, brinden un excelente servicio y estén atento es atender las diferentes necesidades del cliente para que quede totalmente satisfecho y quiera volver.

Javier Droguett, (2012) Santiago de chile En su tesis que tiene como nombre **“Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes” Seminario para optar al Título de Ingeniero Comercial, Mención Administración** plantea que la importancia que ha cobrado la experiencia de servicio en las decisiones que toman los clientes de esta industria, por tal motivo nace la necesidad de identificar cuáles son todos los factores que son relevantes a la hora de decidir y analizar si una experiencia es de alta calidad y satisfactoria a la hora de recibir un servicio. En esta tesis se busca determinar, identificar y analizar cuáles son las principales causas de insatisfacción de la industria

automotriz cuando se está prestando un servicio, saber qué es que es más importante que salga bien para los clientes a la hora de decidir si la experiencia de servicio fue satisfactoria o no. Además de esto, se persiguen objetivos específicos como entregar la base teórica que permitirá la mayor comprensión de los temas analizados, desde la comprensión de los servicios en sí mismos hasta temas relacionados con la evaluación del desempeño del servicio que hacen los clientes; describir brevemente la industria, reflejando su importancia y su estructura, para luego centrarse en una descripción profunda acerca de cómo funcionan los servicios dentro de ella; realizar un análisis crítico del desempeño del servicio en la industria automotriz, donde se buscará identificar qué es lo que las personas perciben como un servicio de calidad, cómo evalúan el valor, y cuáles son las principales causas de insatisfacción en la industria; y finalmente se buscará responder la pregunta de qué es lo más relevante, desde un punto de vista de satisfacción, en la experiencia de servicio de los clientes de esta industria.

Este autor concluye que es importante mencionar que en la actualidad automotriz, se hace cada vez más difícil, debido a que existe en el mercado muchas industrias que compiten día a día por ser los mejores en la actualidad, lo que es más exigible dar un excelente servicio, y sobre todo que las evaluaciones de los usuarios o clientes tienen el mismo valor y cobran mucha importancia. Ya que en gran parte las personas tienen en mente una marca automotriz, esto tiene relación con las experiencias de los servicios prestado, esto eleva el nivel de recomendación hacía las marcas que hacen un excelente trabajo y sobre todo la mejor a tensión cuando se preste un servicio al cliente.

En la actualidad se pueden presentar dos tipos de servicios, que tienen que ver con las actividades, y que pueden ser realizados por distintas personas y etapas en la relación con el cliente, es muy importante resaltar que estos dos tipos de procesos deben de ser tratados con mucho cuidado, y se debe de tener un grado de coherencia, debido, a que ambos se encuentra enlazados en que el cliente tiene hacia la marca. Estos procesos tienen cualidades que son distintivas.

1. **El Proceso De Venta:** es el servicio que une las cualidades del producto que busca el cliente con las cualidades de experiencias
2. **El Proceso De Servicio Al Vehículo:** este proceso es un servicio que únicamente cuenta con las cualidades de credibilidad, es un servicio más puro y donde las experiencias son más importantes para el cliente.

Es importante mencionar que las experiencias que tienen los servicios a la hora de realizar una venta, es la de conseguir un bien tangible cuando se adquiere un vehículo.

Manuel Civera Satorres, (2008) en su tesis titulada “**Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido**”, brinda a conocer la importancia de la calidad y preocupación de los centros sanitarios por su mejora continua es cada vez mayor, para su investigación realizó un total de 399 entrevistas personales distribuidas entre el hospital privado de Valencia capital “Hospital 9 de Octubre”, el Hospital Público de Sagunto-Valencia y el Hospital Público de Gestión privada de Alzira. Se realizaron 171 entrevistas en el Hospital Público de Sagunto, 92 en Hospital privado 9 de octubre de Valencia y 136 en el Hospital de Alzira, lo que hace un total de 399 encuestados. Esto da lugar a un error muestral del 5%, para un nivel de confianza del 95.5% y un $p=q=0.5$.

Llegando a concluir en lo siguiente: La atención a los pacientes en estos hospitales son buenas aunque existen diferencias de acuerdo a cada hospital, pero son mínimas, Las generaciones de confianza que inspira el personal del hospital son altas, El trato a los pacientes en los tres hospitales son buenas, y es muy personalizado, Les falta una mejor infraestructura con respecto a la comodidad en la sala de espera y consultas en los hospitales.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Según **Fernández Villaorduña, Omar Gilberto 2016**. “**Calidad de Servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de la Municipalidad Distrital de San**

Martin de Porres, distrito de San Martin de Porres, año 2016”. Establece que existe una influencia y relación entre la calidad del servicio prestado y la satisfacción recibida por el cliente en la Municipalidad distrital San Martin de Porres 2016, se tomó una muestra de 361 clientes de una población de 6000, siguiendo el criterio establecido para su recolección, se procesó mediante el uso del SPSS 20 y tuvo como resultado que la influencia de las dos variables es moderada por lo tanto influye en la satisfacción del cliente o usuario cuando tiene un excelente servicio es decir, tiene mejor calidad.

Para González Rojas, Dante Alfredo (2017) En La Tesis Que Tiene Por Nombre **“Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017”.** Su análisis tiene como objetivo principal determinar cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente del municipio mencion. La metodología fue hipotético deductivo, tipo descriptivo y correlación de diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo constituida por los ciudadanos que acudieron para realizar algún trámite o servicio de información a la oficina que brinda la atención al ciudadano y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de San Borja cuya muestra probabilística fue de 375 ciudadanos. Los resultados dan cuenta podemos afirmar que hay una relación que está vinculada con la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la Municipalidad Distrital de San Borja, Lima (2017).

La autora Huamán Bedon, Rossmeri Jessica (2017). En su trabajo de investigación que se encuentra titulado **“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”.** En su trabajo analizo que la muestra está constituida por 361 pobladores. La forma como fueron recogidos fue Mediante una encuesta realizada, en la que se aplicó un cuestionario que luego de ser procesada arrojó los siguientes resultados: que la calidad de los servicios es moderada en la Municipalidad, representada por 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. Se

concluye que, según los resultados obtenidos en la tabla N° 4 relación entre calidad de servicios y satisfacción del usuario se llegó a la siguiente conclusión 85.0% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada además podemos indicar que 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.

Coronel Cachott, Verónica Isabel (2013) en la investigación “Mejoramiento de calidad en el servicio y atención al cliente en el Restaurante Los Pollos de la Colón, de la ciudad de Riobamba”, propone como objetivos mejorar la calidad de servicio mediante el diagnóstico, estrategias y estudios de calidad para la atención del cliente. La metodología que utilizó para el desarrollo de la tesis fue descriptivo – transversal; el autor concluye que la empresa, no tiene una publicidad destacada que pueda ser llamativa para el consumidor.

Miker Inca Allccahuaman (2015). Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, trabajo de investigación titulado: **“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”**. El objetivo de este trabajo de investigación es determinar y analizar la relación que existan entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha. El diseño de este trabajo investigativo es no experimental, descriptivo correlacional, moderada entre las diferentes variables que existen en la calidad de servicios y la satisfacción de los clientes. Además, se determinó que según el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.591, esto logro indicar que si existe la relación entre la calidad y la satisfacción.

Wildher Stiff Aguirre Espinoza y Evelyn Morelia Rodríguez Tafur, (2017) Tesis para obtener el Título de: **Lic. Administración y Emprendimiento** en su proyecto de investigación **“Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de**

la Selva Peruana, Iquitos, 2017; su principal objetivo es el de determinar cuál es la relación que existe entre calidad del servicio prestado y la percepción de la calidad de servicios en la Universidad Privada de la Selva Peruana de Iquitos 2017”, con la finalidad de proponer estrategias de mejoramiento y lograr perfeccionar las falencias encontradas en el servicio. Los autores mencionan que para conservar una empresa en el mercado es preciso mejorar continuamente el lugar de trabajo, enfocándolo siempre hacia la calidad de bienes y servicios, haciendo que esta actitud sea un factor que prevalezca en todas las actividades; de igual forma sucede en el ámbito universitario, tal como lo demuestran las conclusiones de este trabajo de investigación. En ella resaltan que los estudiantes valoran los esfuerzos y recursos que las facultades invierten en la capacitación docente, así como en el equipamiento ofrecido en las prácticas de aprendizaje. En las diferencias de percepciones entre estudiantes y docentes, se observa que los estudiantes son usuarios demandantes de la calidad de los servicios y la razón de ser de cualquier institución educativa.

2.1.3. Antecedentes Locales

Papel Flores, Guido. Y Espinoza Quispe, Jesús Alberto (2016) tesis para optar al título **Profesional De Licenciado En Enfermería**. Trabajo titulado: **“Calidad de Servicios en la Certificación Sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el Distrito de Tambopata-2016”**. Se plantean como objetivos evaluar la tangibilidad, fiabilidad y capacidad de respuesta en la calidad de servicios del SENASA-2016. La investigación asume la metodología de tipo descriptiva, utilizando dos cuestionarios del modelo Servqual, adaptados a los 22 pares de preguntas que miden la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y percepciones. En la dimensión Tangibilidad halló una brecha negativa de 0.18 lo que significa que los usuarios tenían una expectativa superior al servicio que percibieron. En Fiabilidad la brecha negativa es 0.39 que indica la insatisfacción está en más usuarios respecto a la dimensión anterior. En Capacidad de respuesta la brecha negativa es de 0.08 siendo muy pequeña, por lo tanto, hay menos grado de insatisfacción entre los usuarios. Respecto a Empatía brecha negativa es de 0.25 siendo esta la segunda brecha

más grande y de las cuales los usuarios tienen quejas mayormente en los horarios de atención. En Seguridad se generó una brecha negativa de 0.08 hablando bien de la confianza y seguridad que tienen los usuarios en la institución.

Gastelo Hidalgo, Perla Karina. y Ramos García, José German (2017) para obtener el título profesional en **Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**, en la tesis titulada **“La Administración de Personal y su relación con la Satisfacción Laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2015”**. Se plantean como objetivos determinar la relación entre la administración de personal y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. La investigación es de tipo No experimental – observacional, de diseño descriptiva correlacional de corte transversal, la misma que se realizó en una muestra de 81 servidores administrativos de la Universidad en estudio, estratificados en grupos ocupacionales. Se utilizó como instrumento la encuesta en Escala de Likert cuyos resultados midieron las escalas para la administración de personal en: Reclutamiento de personal, análisis de puestos, remuneraciones y para la satisfacción laboral: Comportamiento organizacional, reconocimiento laboral y relaciones laborales.

Como resultado se ha demostrado que existe correlación entre la variable administración del personal y satisfacción laboral en los servidores administrativos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios con un coeficiente de correlación rho de spearman 0.575 a un nivel de significancia 0.05. En general, los servidores administrativos a veces manifiestan estar de acuerdo con la administración de personal y la satisfacción laboral en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Además, que existen falencias significativas en cuanto a la administración de personal los cuales repercuten en la satisfacción laboral de los servidores administrativos; en ese sentido es necesario, la elaboración y/o reformulación/actualización de documentos de gestión institucional que repercutan de manera positiva a los procesos de reclutamiento de personal, análisis de puestos y remuneraciones

Enríquez Nieto Ximena Stephanie Alexandra, 2017 para optar por el título de **Licenciada En Administración** en su trabajo de investigación “**Comunicación organizacional y calidad de servicio en el Sub Cafae Cusco S.E. Agencia Puerto Maldonado, 2017**”; tuvo como objetivo “Determinar la relación de la Comunicación Organizacional y la Calidad de Servicio en el Sub CAFAE Cusco S.E. agencia Puerto Maldonado, 2017”. Resalta la importancia de estudiar la calidad de servicio para solucionar problemas relacionados con la satisfacción de los usuarios que son la razón de ser de las empresas, instituciones prestadoras de servicio. Los resultados de la investigación demuestran que la comunicación es un factor importante para poder brindar un servicio de calidad a los usuarios, lo cual se verá reflejado en el nivel de satisfacción que estos muestren. Asimismo, menciona que, para brindar un servicio de calidad se precisa una mezcla de servicio tangible e intangible que contribuyan a que los clientes puedan llegar a la satisfacción del servicio.

Colquehuanca Quispe, Liz Aracelys, y Barrionuevo Quispe, Edith, (2014) para optar al título de **Licenciada En Administración**, en su investigación titulada “**CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN ATENCIÓN AL TURISTA EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL PADRE JOSÉ ALDAMIZ DE MADRE DE DIOS**”, cuyo objetivo fue evaluar la calidad del servicio de atención a los turistas en el Aeropuerto Internacional Padre José Aldamiz de Madre de Dios. Los autores dan a conocer que en los últimos años se ha dado un cambio vertiginoso en el nivel de exigencias del consumidor, lo que ha llevado a que la calidad se convierta en un tema importante para las empresas de servicios, convirtiéndose en un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de las empresas. Señalan la calidad del servicio como la esencia de las empresas que ofrecen servicios, siendo importante la participación y el compromiso de todos los que forman parte de la empresa, institución para lograr el objetivo fundamental que es la satisfacción de los usuarios.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Calidad

La sociedad actual en el ámbito de la administración y de la economía se rige por estándares, parámetros que se debe cumplir, para decir que es una empresa o institución que tiene como pensamiento la calidad. Ésta viene a ser el nivel, el rango establecido superior percibido por clientes o usuarios dependiendo el rubro a lo que se dediquen. Si es una empresa privada o una institución del estado deben cumplir igual o mejor los estándares de calidad intrínseca o establecida direccional o gerencialmente. Si se basa en la venta de productos es brindar lo mejor de sí productos de calidad, que estén en un buen grado calidad para que prefieran los usuarios. Por ello, la calidad de servicio tiene característica o exigencias mínimas que deben cumplir cualquiera que lo quiera utilizar como bandera: precios justos, bienes o productos bien hechos, tener respeto por los clientes, sensibilidad humana para atenderlos, oportunidad y rapidez en la entrega de producto libre de defectos al momento de la entrega. Esto lo percibirán y evaluarán los usuarios según se satisfagan sus necesidades.

Así tenemos a (Mora Contreras, 2011) que “La calidad de servicio Viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido, mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio que recibió”. (Evans & W.Lindsay, 2000) Mencionan que la calidad “Es una mezcla de perfección, consistencia, eliminación de desperdicio, rapidez de entrega, cumplimiento de políticas y procedimientos, proporcionar un producto bueno y utilizable, hacerlo bien a la primera, agradar o satisfacer a los clientes, servicio total al cliente”; con este argumento se deja sentado que conceptualizar esta variable es relevante para el mundo del consumo, la administración y por su puesto la economía.

La sociedad misma es consumista. Los clientes o usuarios llevan un producto de acuerdo a la calidad que le ofrece, o que, inclusive, el producto aparenta ser. Lo mismo con las empresas, éstas no se dinamizan ni se desarrollarán si los productos que ofrecen no tienen como reputación productos de calidad. Según

(Sosa, 2006) “Establece que la calidad no es un atributo de los productos ni de los servicios, sino una característica de las personas, se puede asegurar que: donde haya una persona haciendo algo, lo podrá hacer con calidad, la gente de calidad produce artículos de calidad y ofrece servicios de calidad”. Ese es el reto a cumplir, que el tema de calidad no es más que particularidad de cualquier producto, lo que interesa es sensibilizar para que ésta sea una actitud humana de atención sobresaliente, que le dé distinción y humildad a la persona que presta servicios en una institución o empresa.

Además, (Kurtz, 2012) refiere a la *“calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa”*. Tanto de los productos como de la atención que presta un trabajador siempre debe demostrar un rango cualitativo acorde a su trabajo: un servicio de calidad.

No podemos dejar de lado, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, a nivel internacional rige los estándares sobre calidad. Está basado en un enfoque de evaluación del contribuyente sobre la calidad de servicio en el que la calidad de dicho servicio es como las diferencias que existen entre las expectativas de los clientes y el servicio brindado, de este modo se logra obtener un balance con una buena ventaja para las percepciones, es decir, que de esta manera se superan positivamente las expectativas, esto requiere de una elevada y mejor calidad al usuario o cliente que este percibiendo el servicio, para que sus satisfacciones sean muy altas, también señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los contribuyente (Parasuraman, 1988). Lineamientos de estándares internacionales en el rubro de las ciencias administrativas y marketing a tener muy en cuenta en el rubro de negocios o de instituciones que tengan contacto con los ciudadanos-usuarios y en el caso de empresas: consumidores-clientes.

Asimismo, Fuentes (2014) por su parte manifiesta que las dimensiones del Modelo SERVQUAL de Calidad de un servicio se puede definir como un método de:

- ✓ **Fiabilidad:** es una habilidad que tiene el trabajador para realizar en determinado servicio de manera que sea cuidadoso y sobre todo muy fiable.
- ✓ **Capacidad de Respuesta:** es la disposición y voluntad del personal encargado para ayudar a los contribuyentes, clientes o usuarios, para proporcionar y realizar un servicio rápido.
- ✓ **Seguridad:** son todos y cada uno de los conocimientos obtenidos en el ámbito laboral y la atención que muestran los empleados para concitar credibilidad y confianza y así satisfacer las necesidades del cliente.
- ✓ **Empatía:** es aquella atención personalizada que tiene la organización o empresa a sus clientes.
- ✓ **Elementos Tangibles:** son las apariencias que tienen las instalaciones tanto físicas, equipos, personal como los materiales de comunicación.

Características que serán analizadas para ver si se cumplen en la institución analizada.

2.2.2. Dimensiones de la Calidad.

Lo más característico por los diferentes teóricos se centra en las cualidades que se deben establecer en el ejercicio de la misma. Según (Sandoval I, 2011) las dimensiones de la calidad se caracterizan en: confiabilidad, comprensión, capacidad de respuesta, competencia, accesibilidad, credibilidad, cortesía, tangibilidad, empatía y responsabilidad.

- **Confiabilidad:** El grado de confianza y de respeto a lo solicitado por los usuarios o clientes; también interviene, la eficiencia con la que se cumple lo solicitado por éstos en el momento que se otorga el producto o servicio de acuerdo con lo solicitado o estipulado.
- **Comprensión:** El servidor o empleado aparte de dar lo mejor de sí, debe tener un grado de tolerancia denodado, dado que existen tipos de usuarios que llegan a pedir servicios de manera exaltada o descargando emociones.

fuertes que pueden hacer reaccionar a cualquier trabajador. Por eso, se sugiere dar atención preferencial a todos los usuarios.

- **Capacidad de respuesta:** Todo trabajador en el puesto u área que lo compete debe estar preparado, debe conocer, debe procesar lo solicitado o la operación que sea rápidamente y respondiendo rápidamente a las demandas del momento; no es bueno que caiga en burocracias particulares o a hacer espera más tiempo de lo debido. Todo usuario busca ser atendido en el menor momento posible y de manera eficiente.
- **Competencia:** Se refiere a las capacidades profesionales o al buen desempeño que debe tener el trabajador. Se refleja en las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos.

“Las habilidades, tanto personales como técnicas son, muy importantes. Desarrollar las habilidades personales, que son indispensables para el tener una buena comunicación y que debe desembocar en una relación cordial con los contribuyentes. Las habilidades personales resultan ser la base de una buena Atención al contribuyente y las técnicas en un buen Servicio al contribuyente” (Huamán, 2017, p 21)

- **Accesibilidad:** Todo cliente debe tener la facilidad y acceso a lo que solicita. También se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los usuarios más de la cuenta. Se logra con una atención preferencial y rápida a los usuarios; siempre guiándose del horario establecido y de la pertinencia laboral y de respeto que se debe tener.
- **Credibilidad:** Los trabajadores mediante su trabajo se ganan la buena reputación en el ejercicio de sus funciones. Se desempeñan con veracidad y honestidad, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios. Comprende el producto o servicio, la reputación de la empresa y las

características del producto. El usuario debe poseer la seguridad de que su elección realmente fue correcta. Debe salir contento de haber sido atendido. La misma institución o empresa deposita en sus trabajadores el valor de la credibilidad, por eso son éstos los que debería accionar loablemente y estar siempre en constantes capacitaciones para mejorar.

- **Servicio:** “Es el ejercicio cortés que debe brindar un trabajador a un cliente o usuario, cuando se ejecuta una compra, se consume algo o se atiende en alguna organización. Se refiere a las actividades que son identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades” **(Stanton, 2000)**. Así también se destaca que es un tipo especial de producto. El servicio es el resultado de llevar a cabo una actividad en la que, entre la empresa y el usuario que generalmente suele ser intangible **(Sanguesa, 2006)**. Como también se debe señalar que se refiere a la acción y efecto de servir, atender, acoger, prestar atención a algo. También se debe desatacar lo señalado por **(Sandhusen, 2002)**, establece en su trabajo de investigación que Los servicios son un grupo de actividades, que tienen beneficios o satisfacciones, es decir, que se ofrecen para obtener un resultado, ya bien sea en la renta o a la venta, estos servicios son esencialmente intangibles, por tal motivo no dan como resultado tener la propiedad de algo.

Características del servicio

El servicio suele distinguirse cuando trae dentro de sí cualidades o cualificaciones que le dan una razón de su existencia. Por sí mismo, los servicios no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes, si es que es un producto y si es que es la acción de dar algo debe distinguirse en la capacidad de brindarlo.

Según (Berry, 1989). Detallan que el servicio tiene cuatro características:

- ✓ **Intangibilidad:** Los servicios son intangibles. Al contrario de los artículos, no se le puede tocar, probar, oler o ver. Los consumidores que van a comprar servicios, generalmente no tienen nada tangible que colocar en la bolsa de la compra. Cosas tangibles como las tarjetas de crédito plásticas o los cheques pueden representar el servicio, pero no son el servicio en sí mismas.
- ✓ **Heterogeneidad:** Los servicios varían al tratarse de una actuación normalmente llevada a cabo por seres humanos, los servicios son difíciles de generalizar, incluso los cajeros más corteses y competentes pueden tener días malos por muchas razones, e inadvertidamente pasar malas vibraciones al cliente o cometer errores.
- ✓ **Inseparabilidad:** Un servicio generalmente se consume mientras se realiza, con el cliente implicado a menudo en el proceso. Una deliciosa comida de restaurante puede estropearla un servicio lento o malhumorado, y una transacción financiera rutinaria puede echarse a perder por una cola de espera inacabable o un personal sin preparación.
- ✓ **Imperdurabilidad:** La mayoría de los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde.

Estas propiedades son indispensables en el servicio. Traen de sí una serie de acciones que dan fundamento al servicio. Todo servicio sin haber sido experimentado no es sujeto de opinión mide ser medido su calidad. No se pueden inventariar ni patentar, explicados o representados fácilmente, por su grado intangibilidad. Solo se mide una vez experimentado.

2.2.3. Calidad de servicio

La calidad en el servicio se define como aquel resultado que se obtuvo de un proceso que es evaluado, donde el cliente o consumidores compara cada una de

sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa. (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009)

La calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido. (Camisón, Cruz y González-2007, P.193).

Por otro lado Miranda, Chamorro y Rubio (2007) la calidad del servicio es aquella la cual está canalizada en equilibrar o superar las expectativas que el usuario percibe del servicio. En este contexto la calidad del servicio es aquella quien justifica las expectativas del usuario, complace a sus exigencias como consumidor, ya que los únicos criterios a tomar en cuenta son los establecidos por el cliente. (Miranda, Chamorro y Rubio- 2007, P. 241).

Además, manifiestan que la calidad del servicio explica el punto en el cual un bien o servicio tiene a satisfacer las exigencias del consumidor. (Moyano, Bruque, Martínez y Maqueira - 2011)

2.2.3.1. Características del servicio de calidad

De hecho, la calidad se expresa cualitativamente y calificativamente desde la perspectiva de los usuarios o clientes. Cualquier persona espera ser atendida bien, satisfacer sus expectativas mediante la eficiencia, eficacia y competitividad del personal de servicio que lo atiende. Sólo así regresara a ser atendido, caso contrario, nunca más regresa. Así tenemos que (Aniorte, 2013) señala algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

1. Debe cumplir sus objetivos. Todo trabajador se debe a su organización; debe cumplir normas y con el rol que se le ha encargado; sus propósitos siempre están precisos de ser cumplidos desde el momento que es contratado.

2. Debe servir para lo que se diseñó. Toda empresa o institución tiene las áreas establecidas, y un trabajador es contratado para algo específico, simplemente debe dedicarse para lo que se le contrató. Si él es bueno para otro rubro complementario, eso debe esperar.
3. Debe ser adecuado para el uso. Estar a la altura del trabajo que se le encomienda. Debe ser competitivo, esforzarse por mejorar siempre.
4. Debe solucionar las necesidades. El servidor público está para prestar servicio de calidad y para satisfacer la necesidad laboral de los usuarios.
5. Debe proporcionar resultados. Hoy en día, el mundo económico empresarial es una sociedad de resultados. Al ser humano laboralmente desde cualquier ángulo se lo mide. Si no produce, algunas instituciones o empresas, simplemente les separaran del cargo.

2.2.3.2. Dimensiones Para Medir La Calidad Del Servicio

Según (Zeithaml, Bitner Y Gremler, 2009) existe cinco dimensiones para medir la calidad del Servicio que son: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía, Elementos Tangibles.

- **Fiabilidad:** Se refiere a las diferentes habilidades que tiene una persona en realizar y ejecutar el servicio prometido, esto es de manera confiable y cuidadosa, esto quiere decir, que si la empresa cumple con todas y cada una de las promesas, a la hora de entregar el producto, contar con el suministro adecuado, solucionar cualquier problema, y sobre todo en la fijación de los precios, logrará que el cliente se encuentre satisfecho a la hora de cubrir sus necesidades.
- **Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y

prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

- **Seguridad:** es aquello que tiene que ver con el conocimiento sobre todo con la atención que deben de tener todos los empleados, es decir Deneb de tener una excelente habilidad para inspirar al cliente credibilidad y confianza.
- **Empatía:** es aquella mediante el cual el nivel de atención es únicamente individualizada por el vendedor de la empresas ofrece a sus clientes. Esto se debe lograr transmitir por medio de un excelente servicio personalizado o que sea adaptado al gusto y necesidades del cliente.
- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.
- **Satisfacción:** Suele llamarse al grado tranquilidad, de estar contento por el servicio que se recibe, el sentimiento momentáneo de agradecimiento que brindan al usuario. Se concibe como una respuesta emocional del momento de parte del cliente o usuario habiendo evaluado lo percibió entre su experiencia previa y expectativa, todo lo que le había hablado acerca de la empresa o producto, o por el servicio o producto prestado o recibido en un momento determinado. Carrasco, (2005, pág. 23) sostiene que “La satisfacción del cliente se define como la sensación de placer y satisfacción de las necesidades del cliente; al ser satisfecho con lo que desea estará desarrollando el estado de bienestar del cliente”.

Según (Internacional, 9001) La satisfacción es “**la percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplido sus necesidades o expectativas establecidas**”. Mientras exista un grado de percepción positiva la satisfacción del cliente tendrá sentido. Asimismo (Zambrano, 2007) considera que todos los indicadores que establecen el nivel de calidad de un producto, pueden medir el nivel de

satisfacción que tiene los usuarios al obtener un producto, esto puede ser algo extremo cuando se trata de medir la calidad del servicio, que viene dada con los niveles de satisfacción que tiene el cliente del servicio o de los diferentes tipos de consumidores para obtener un bien

Es importante mencionar que la satisfacción depende de la respuesta o estado de bienestar que percibe el cliente/usuario. Es él quien por medio de sus apreciaciones basado en la experiencia vivida, probada y comprobada emite opinión favorable, de encontrar calidad o desfavorable si es que no cumple con sus expectativas. Calidad refleja el cumplimiento de la expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio. Se define sólo cuando se experimenta.

Kotler (2001) establece que es normal que recién adquirido el producto o consumado el servicio se emitan un veredicto de satisfacción, en la que se suelen presentar niveles de satisfacción

- **Insatisfacción.** Es aquella mediante el cual se produce cuando el desempeño o el trato percibido del producto no logra alcanzar las expectativas del cliente lo cual no se encuentra satisfecho.
- **Satisfacción.** Es aquella que se produce cuando el desempeño o el trato al cliente que percibió el producto o servicio coincide con las expectativas del cliente, lo que logra que el cliente se encuentre satisfecho.
- **Complacencia.** Es aquella mediante el cual se produce cuando al momento de realizar el desempeño percibido excede a todas las expectativas del cliente. Esto logra que el cliente este felizmente complacido con sus exigencias.

Cumplir con el grado de satisfacción esperado o cumplirlo es una determinación inmediata a la experiencia vivida. Es la empresa apoyada por sus trabajadores quienes pueden generar un clima de satisfacción en las personas llamados usuarios o clientes que visitan sus instalaciones. Por eso, (Reyes, 2014) considera

Que cuando el cliente experimenta uno a varios grados de satisfacción, esto quiere decir, que la situación al obtener el producto no logra completar sus expectativas, por tal motivo el cliente está insatisfecho, de lo contrario si el nivel de expectativas superan las pensadas el cliente estará con un muy buena satisfacción, pero si el desempeño supera las expectativas, el usuario/cliente llegará a un grado elevado de satisfacción.

La satisfacción se puede definir como el sentimiento que tenemos todos al obtener un bienestar, cuando cubrimos una necesidad, cuando se han satisfecho las expectativas. De no cumplirse se da lugar al grado de insatisfacción que también es posible. Podemos decir también que la satisfacción se presenta como consecuencia de un evento vivido, experimentada en un momento y espacio determinado y siempre está ligado a aspectos que afectan positiva o negativamente a la percepción del usuario. Se puede catalogar también que ésta se expresa en la respuesta de plenitud del usuario.

Por ello, conceptualizar a la satisfacción ha demandado en el tiempo es el análisis y la evaluación que realiza un usuario cuanto tiene un producto o les brindan un servicio, en relación que si el producto adquirido o servicio recibido satisface las necesidades y expectativas.

Es importante tener en cuenta, también, que la satisfacción no solo puede depender de la calidad del servicio obtenido, sino también tiene que ver con la calidad de las expectativas que puedan tener el cliente, esto se produce cuando el cliente se encuentra satisfecho cuando los servicios logran cubrir o logran exceder todas sus expectativas, (Inca, 2017, pág. 35). Si no hay satisfacción en el consumo o servicio prestado de parte de los trabajadores una organización las expectativas y futuras recomendaciones son bajas o nulas; en cambio, si colman sus expectativas este cliente/usuario se va contento y puede recomendar el servicio prestado o producto consumido.

2.2.4. Usuario

Son las personas, ciudadanos, individuos, personas comunes, que consumen un producto o reciben atención por un servicio que consumen. También se les denomina clientes.

La satisfacción del usuario se puede conseguirse mediante trabajo en equipo bien realizado; identificando las expectativas de los usuarios internos y externos que buscan un servicio (Orosco et. al. 2011, p.31).

Esta propuesta puede garantizar a los usuarios que van a una entidad municipal, que las atenciones que reciben sean seguras y efectivas. Debería haber inclinación de crear mecanismos como las encuestas y buzones de sugerencias para evaluar la atención y con esta información obtener datos confiables para evaluar la atención y saber cómo se sienten los usuarios. Lo cual sería de mucha ayuda para mejorar y brindar un mejor servicio.

Según (Curzel, 2008). Analiza que un usuario o cliente es la persona, que tiene el derecho de usar un producto que no sea suya, con ciertas limitaciones y cuidados **Asimismo, (Aurora, 2005)** esta autora establece que cada quien tiene el protagonismo que es indiscutible en el ámbito educativo, en cual quien ámbito informático, debido a que las características que tenemos son individuales, en su contexto referencial laboral, en la sociedad, en lo económico o político, estas son características que tienen relación a la información que cada uno recibimos.

La autora Carmen (2009) Cabe destacar que existen Menciona que hay tres tipos de clientes o usuarios en los cuales mencionamos:

1. **Cliente interno:** El todo aquel personal que se encuentran dentro de la organización. Este puede recibe insumos o productos, le puede dar un valor agregado.

2. **Cliente externo:** son todos aquellos clientes que son intermediarios, es decir, que tienen directamente relación con la empresa u organización.
3. **El cliente final:** son todos aquellos clientes que los usuarios del producto, mercancía o servicio, son quienes validarán las promesas a todos cuanto éste producto o mercancía se diga o se anuncie

Satisfacción Del Usuario

La satisfacción se puede definir como “la percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplidas todas sus necesidades o expectativas establecidas” (ISO, 2008)

Según Philip Kotler, (2006). Es relevante mencionar que la satisfacción que debe de tener el cliente, es el nivel del estado de ánimo que tiene una persona que resulta comparar el rendimiento obtenido de un producto o servicio con sus expectativas

“la satisfacción es un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas creadas”. (Rubén Rico)

Así, para algunas organizaciones la satisfacción es la única meta factible por la cual debieran esforzarse; y en consecuencia, la satisfacción seguirá siendo un objetivo valioso dentro del Marketing de servicios (Oliver, 1997).

La satisfacción como un proceso de evaluación de una experiencia de compra de un producto o servicio, donde se comparan aquellas expectativas del cliente con los resultados alcanzados (Westbrook, 1983; Hunt, 1977).

Dimensiones para medir la satisfacción del usuario

- **Expectativas:** Medición, análisis y mejora: aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la

organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. (pero nadie lo toma en serio (eso es muy generalizado). El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos. (Versión ISO 9001)

- **Trato Recibido:** Las actuaciones que realizan van siempre encaminadas a identificar y satisfacer de la manera más profesional posible las necesidades de los clientes con independencia del tipo de cliente y del importe del contrato. Desde el primer contacto con el cliente, se ofrecerá competencia técnica, confidencialidad y total transparencia para obtener la plena confianza del cliente. (Versión ISO 9001)
- **Fidelización:** La fidelización implica establecer sólidos vínculos y el mantenimiento a largo plazo de las relaciones con los clientes. Lo que trajo aparejado un desplazamiento de un marketing centrado en el corto plazo, a un marketing con un enfoque estratégico.

Un cliente fiel implica que los consumidores realizan todas o la mayoría de sus compras de un cierto tipo de producto en nuestra empresa. Pero lograr que este comportamiento de compra se realice con nuestra empresa, no se obtiene de un día para otro. La fidelidad se construye con cada experiencia que una persona vive en su interacción con la empresa y sus productos y servicios.

Otro aspecto fundamental a tener en cuenta, desde esta perspectiva, es que debemos trabajar en conseguir la lealtad de cierto grupo de consumidores: los más rentables para el negocio; en función de conseguir desarrollar una política de fidelidad eficiente, ya que su implementación y gestión, puede acarrear costos importantes. (Versión ISO 9001)

- **Capacidad de Respuesta:** Todas aquellas acciones planificadas y sistemáticas que proporcionan una confianza adecuada en que un producto o servicio cumpla determinados requisitos de calidad. Éste no

está completo a menos que estos requisitos de calidad reflejen completamente las necesidades del cliente, y para ser efectivo, requiere una evaluación continua de los factores que afectan a la calidad y auditorías periódicas. Dentro de la organización el aseguramiento de la Calidad sirve como herramienta de gestión. En situaciones contractuales sirve también para establecer la confianza en el suministrador. (Versión ISO 9001)

- **Conformidad del Usuario:** Para un SGC, el cliente es muy importante. En este sentido, el seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas, etc. (Internacional, 9001)

La municipalidad de la Piedras

Se encuentra ubicado en el distrito de las piedras, en la provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios, fue creado mediante Ley N° 1782 del 26 de diciembre de 1912 en el gobierno del Presidente Guillermo Billinghurst, Se ubica camino al vecino país de Brasil. Siendo su principal actividad la agrícola, la ganadera y la extracción de madera y castaña. Su alcalde es el Sr. Nedio Torres Cruz, su población al 2017 fue de 12, 644 habitantes.

2.3. Definición de términos.

- ✓ **Solución de Problemas:** Tradicionalmente, para el buen manejo de los conflictos se reconoce en ello a personas de edad madura que tengan suficiente experiencia y que a través del viejo método de ensayo y error han adquirido capacidad para enfrentarse con éxito a las situaciones

conflictivas. Pero, es un éxito que en ocasiones se interrumpe por grandes fracasos y todos se preguntan por qué la falla, en donde estuvo el mal manejo del conflicto, sobre todo en una persona de experiencia.”

“tener experiencia en el manejo de conflictos, se requiere conocer sus causas, el momento de su evolución en un proceso, los factores que lo atenúen o incrementen, así también, se debe ser capaz de prevenirlos, identificar con anticipación el campo y los elementos de un conflicto en ciernes, atenuar sus consecuencias y solucionar con el menor daño posible aquel que se encuentre en franca evolución. Así también de poder estimar el impacto de sus efectos en el individuo y sus dimensiones sociales como la familia, el área laboral y la comunidad.” Octaviano Domínguez (2001).

- ✓ **Ejecución de servicio prometido:** Destreza con la cuenta el proveedor para ofrecer un servicio adecuado sin desaciertos, cumpliendo con sus responsabilidades pactadas. (Citando a Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2007, pp.242, 243)
- ✓ **Servicio rápido y adecuado:** según (Lovelock, 1990, p. 491) la función se debe de diseñar, analizar, desempeñar y comunicar teniendo en cuenta los dos objetivos primordiales que son la satisfacción del usuario o cliente y sobre todo la eficiencia operacional, es aquel mediante el cual el servicio al cliente requiere de una o varias actividades que son orientadas a la realización de dicha actividad, que no sea la venta proactiva, esto tiene que influir con las interacciones con los usuarios que sea personalmente, o por medio de telecomunicaciones o bien sea por correo,
- ✓ **Preguntas y quejas resueltas:** Es aquí donde la organización debe contar con la disposición oportuna en cuanto a la atención, brindando un servicio eficiente por parte del personal. Por cuanto a si existiese algún error cometido, la empresa, debe reaccionar de la mejor manera posible, como consecuencia de ello dependerá el grado de apreciación que el cliente tenga de nuestra organización, de acuerdo a su percepción dependerá si el

servicio ofrecido es considerado de calidad. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2007, pp.242,243)

- ✓ **Confianza:** La confianza es una hipótesis sobre la conducta futura del otro. Es una actitud que concierne el futuro, en la medida en que este futuro depende de la acción de otro. Es una especie de apuesta que consiste en no inquietarse del no-control del otro y del tiempo". (Laurence Cornu, "La confianza en las relaciones pedagógicas" Pg. 19,26)

- ✓ **Aptitud para la atención:** Es la capacidad que se posee para realizar actividades de cualquier índole, desde físicas hasta mentales o intelectuales, cognitivas y abarca procesos como características emocionales y de personalidad.

Es la habilidad o postura que posee una persona o cosa para efectuar una determinada actividad o la capacidad y destreza que se tiene para el desarrollo y buen desempeño de un negocio, industria, arte, deporte, entre otros.

- ✓ **Cortesía:** Comprendida por la atención, aprecio, respeto y simpatía del personal hacia el cliente. Un personal desagradable hará que la organización pierda clientes generando insatisfacción. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2007, pp.242 y 243)
- ✓ **Comprensión de Necesidades:** Se refiere al afán que tiene la organización por conocer al cliente, sus necesidades brindando una atención personalizada. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2007, pp.242 y 243)
- ✓ **Abastecimiento de Materiales:** Es la función logística mediante la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. (Carmen Forteza G, 2008)

- ✓ **Personal capacitado en el puesto:** Acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal. (UCECA Unidad Coordinadora del Empleo, la Capacitación y el Adiestramiento)
- ✓ **Servicio adecuado:** son todas aquellas actividades o beneficios que la empresa puede ofrecerá otra bien sea de marea intangible, esto tiene como resultado obtener la propiedad de algo (kottler y Armstrong 2001)
- ✓ **Credibilidad:** Sinceridad y rectitud en el servicio prestado, confianza del cliente hacia el personal. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2007, pp.242,243)
- ✓ **Amabilidad:** Es el acto o el estado de comportamiento caritativo a otras personas y seres. Amabilidad se define como “calidad de amable”, y una persona amable es aquella que “por su actitud afable, complaciente y afectuosa es digna de ser amada” (Real Academia Española-RAE).
- ✓ **Información Adecuada:** Conjunto de datos que poseen un significado, de modo tal que reducen la incertidumbre y aumentan el conocimiento de quien se acerca a contemplarlos. Estos datos se encuentran disponibles para su uso inmediato y sirven para clarificar incertidumbres sobre determinados temas (Idalberto Chiavenato).
- ✓ **Atención Recibida:** El nivel de satisfacción de los usuarios está relacionado con el grado de adecuación entre las expectativas previas y la percepción final de la atención recibido. Dicho nivel de satisfacción determinará de manera esencial la calidad de la atención. Donabedian quizás fue uno de los primeros autores en afirmar que la satisfacción del paciente es, ante todo, "una medida del resultado de la interacción entre el profesional de la salud y el usuario" (Tejedor Fernández, Pérez Lázaro, & Tejedor Benítez, 2013)

- ✓ **Percepción del servicio:** Es la capacidad de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo, creando un concepto. (Según la Psicología)
- ✓ **Comprensión:** Se refiere al afán que tiene la organización por conocer al cliente, sus necesidades brindando una atención personalizada. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2007, pp.242243)
- ✓ **Eficiencia:** Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado (RAE, 2001). “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (Fernández-Rios y Sánchez, 1997).
- ✓ **Eficacia:** Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera (RAE, 2001). Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno (Fernández Rios y Sánchez, 1997).
- ✓ **Satisfacción** Es el proceso de evaluación de una experiencia de compra de un producto o servicio, donde se comparan aquellas expectativas del cliente con los resultados alcanzados (Westbrook, 1983; Hunt, 1977)
- ✓ **Aprobación:** Es acción y efecto de aprobar (Real Academia Española)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo cuantitativo no experimental transversal.

De tipo cuantitativo: porque se hará uso de la estadística para el procesamiento de los datos derivados de las encuestas aplicadas a los estudiantes y de esa manera contrastar las hipótesis plantadas. por ser secuencial y probatorio, donde cada etapa precede a la siguiente, partiendo de una idea que una vez delimitada se derivan objetivos, preguntas de investigación, revisión de literatura, construcción de un marco teórico, usa estadísticas y prueba hipótesis(Roberto Hernández Sampieri, 2015)

Corresponde al tipo no experimental – transversal, según los conceptos planteados por Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (Metodología de la Investigación, Colombia, Me Graw Hill, Cap. 7).

Este tipo de investigación es de origen no experimental, ya que se realiza sin manipular las diferentes variables, esto quiere decir, que es un trabajo investigativo donde no se hace variar intencionalmente las variables independientes.

Una investigación no experimental, es cuando solo observamos los diferentes tipos de fenómenos que se puedan presentar en el momento de

la investigación, es importante decir, que se dan en un contexto completamente natural, lo cual posteriormente lo analizaremos.

Este tipo de investigación es denominado transversal o transaccional. Debido a que se obtiene y se recolecta todos los datos necesarios en un momento determinado, es decir, en un tiempo único, el propósito fundamental es detallar analizar y describir todas y cada una de las variables, que tengan coincidencias e interrelación en el momento establecido.

“La investigación que se realizó es de tipo BÁSICA. Según Carrasco Díaz (2005, pág. 43) una investigación es básica cuando: “solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos”.

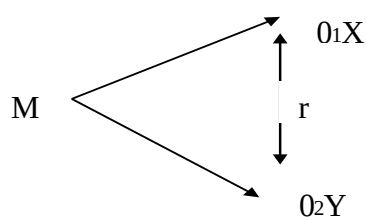
Aquí se considera los aspectos metodológicos y el tipo y diseño de investigación utilizada para el desarrollo del trabajo investigativo.

3.2. Diseño del estudio

El diseño de investigación es correlacionar, no experimental de corte descriptiva transversal, porque se realizará en un momento determinado. Correlacionar porque según (Roberto Hernández Sampieri, 2015): hace un análisis sobre Estos diseños que se describen en las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento adecuado.

Por el nivel de profundidad corresponde a un tipo de investigación de carácter descriptivo (Roberto Hernández Sampieri, 2015), debido a que se determinará cómo se explica que cuando existe una calidad en el servicio existirá una satisfacción del usuario que se encuentra en el municipio Distrital de las Piedras. Se utilizará métodos e instrumentos de investigación que permitan obtener información de las dos variables.

El diagrama de investigación que asume es el siguiente:



Dónde:

M : Muestra de estudio

OX : Observación de la variable: Calidad de servicio

Y : Observación de la variable: Satisfacción del usuario

r : Grado de Relación entre ambas variables

3.3. Población y muestra

La población o muestra es un grupo de personas que están en conjuntos ee todos los casos que concuerdan con Determinadas especificaciones. (Hernández, 2015 p.174).

Población

La población que existe para esta investigación está estimada es de 356 usuarios, esto se da de acuerdo con as visitas diarias a la municipalidad distrital de las piedras.

Población

Usuarios de Municipalidad	Total
Distrital de Las piedras.	
356	356

Fuente: Elaboración propia

Muestra

Estuvo compuesta por 122 usuarios de la Municipalidad Distrital de las Piedras.

Muestra

Usuarios de Municipalidad	Total
Distrital de Las piedras.	
122	122

Fuente: Elaboración propia

Muestras probabilísticas: tiene que ver con todos los elementos que se encuentran dentro de la población, es decir, que tienen la misma posibilidad de ser escogidos para obtener bien definiendo cuales son las características de la población, y sobre todo cual es el tamaño de la muestra, esto se realiza mediante una selección que puede ser aleatoria o mecánica de las unidades de análisis” (Hernández, 2015 p.176). El cual permitirá hacer una asociación entre variables y cuyos resultados servirán de base para tomar decisiones.

La muestra es probabilística fue determinada mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

Tamaño de la población	N	356
Nivel de Confianza	1-α	0.95
Z de (1-α)	Z (1-α)	1.96
Satisfacción del usuario	P	0.50
No satisfacción del usuario	Q	0.50
Precisión	D	0.05
Tamaño de la muestra	N	185.0

Fc= 0.52

$$n = \frac{185}{1 + \frac{(185 - 1)}{356}} = 122$$

3.4. Métodos y técnicas

El método corresponde a la presente investigación es el hipotético -deductivo, en tanto al objetivo, es indagar la incidencia y relación de las dos variables de estudio. Por eso se ubica dentro del paradigma cuantitativo.

3.4.1. Métodos

El método que se usará en la presente investigación, es el método deductivo – inductivo, varios investigadores toman por separado estos métodos, del cual, lo más correcto es que se realice el estudio utilizando en forma sistemática ambos métodos.

Luego se realizó el trabajo de campo, o la aplicación del instrumento de investigación; para después realizar el análisis lógico y poder comprobar la hipótesis planteada.

Las técnicas para la recopilación de datos son las encuestas. Los instrumentos son: un cuestionario para ambas variables. Los instrumentos van a ser aplicados durante el mes de octubre del 2018.

Y como apoyo se trabajará con cuadernos de campo, entrevistas no estructuradas.

3.4.2. Técnicas

Las técnicas de recojo de datos se refieren al conjunto de procedimientos y estrategias de que se vale la ciencia para conseguir su fin.

Un instrumento de recolección de datos es, en principio, “cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. (Hernández y Otros, 2005).

Es mediante una adecuada construcción de los instrumentos de recolección que la investigación puede manifestar entonces la necesaria correspondencia entre teoría y práctica; es más, podríamos decir que es gracias a ellos que ambos términos pueden efectivamente vincularse.

En tal sentido, en la presente investigación se utilizarán las técnicas e instrumentos de recojo de datos; graficadas de la forma siguiente:

Técnicas e instrumento de recojo de datos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	DESCRIPCIÓN
Fichaje	Fichas bibliográficas	Para la sustentación científica propia del marco teórico y la construcción de los antecedentes y estudios previos
Encuesta	Cuestionario Aplicado en la Municipalidad de las Piedras.	Para recoger directamente datos de los usuarios.

3.4.3. Instrumento

- ❖ Se elaboraron formatos en soporte papel
- ❖ Bibliográfica.
- ❖ Acopio Documental: Se utilizó para seleccionar todos los documentos que fueron necesarios en este trabajo de investigación.
- ❖ Documentos estadísticos

3.5. Tratamiento de los Datos:

Se procesaron los reportes motivo de investigación teniendo en cuenta las características distintivas, de la descripción de cuadros y gráficos, en el que se asume una estadística descriptiva y para la prueba de hipótesis una estadística inferencial, según los intereses que se presenta en la investigación y según la opinión de los Usuarios de la Municipalidad.

Para determinar la fiabilidad de la información recabada mediante instrumentos de recolección de datos, se utilizó el estadístico “Alfa de Cronbach”, que es mayor a 0,8 para una muestra piloto de usuarios, lo cual indica que el cuestionario aplicado es confiable.

Además, debe tomarse en cuenta que los expertos que validaron este trabajo de investigación, confirmó que la validez de forma, contenido y estructura del instrumento de recolección de datos tiene una calificación “buena”.

La tabulación de datos, así como el procesamiento estadístico se efectuaron con el paquete estadístico para las ciencias sociales SPSS, versión 22, mediante el cual se van a generar tablas de frecuencias, medidas de tendencia central.

● CONFIABILIDAD Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.

Para determinar la **fiabilidad** de la información obtenida a través de los instrumentos de recolección de datos, se utilizó el estadístico “Alfa de Cronbach”.

TABLA N° 1 Confiabilidad del instrumento.

INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICO	COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD
Calidad de servicio.	Alfa de Cronbach.	0,781.
Satisfacción del usuario.	Alfa de Cronbach.	0,879.

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las piedras

El coeficiente de Alfa de Cronbach es mayor a 0,7 para los dos instrumentos de la investigación. Según Hernández, et al. (2014); quien indica que, a mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad. Los valores 0,781 y 0,879 se consideran un valor elevado, es decir, los instrumentos tienen una **confiabilidad aceptable**.

Para **Validar** la forma, contenido y estructura de los instrumentos de la investigación, se utilizó la técnica de “Juicio de expertos”. Pues, para determinar **la validez de contenido** de los instrumentos del presente trabajo de investigación, se eligió a tres expertos de acuerdo a sus años de experiencia en el tema y por el tipo de actividad que realizan.

TABLA N° 2 Validación del instrumento

EXPERTO	VALIDACIÓN	CALIFICACIÓN
Experto 1.	Validez de forma, contenido y estructura.	Bueno.
Experto 2.	Validez de forma, contenido y estructura.	Bueno.
Experto 3.	Validez de forma, contenido y estructura.	Bueno.

Fuente: Elaboración propia.

Según la Tabla 3, los expertos que validaron el presente trabajo de investigación, confirman que la validez de forma, contenido y estructura del instrumento de recolección de datos tuvo una calificación buena.

CAPITULO IV

RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación de los resultados

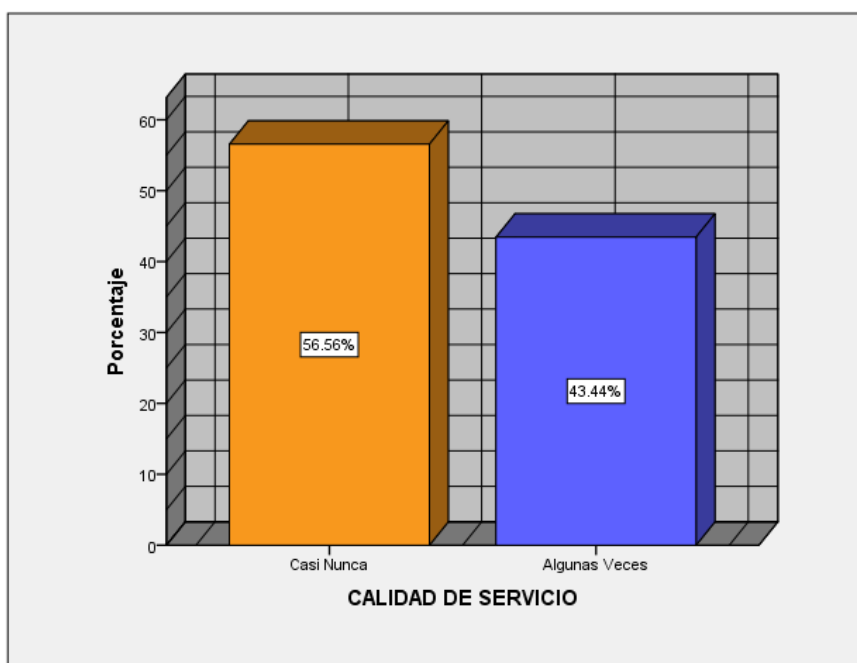
El objetivo fundamental del presente estudio es determinar si existe relación entre la calidad de Servicio y la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018. Presentamos a continuación los resultados de los datos obtenidos de manera objetiva, y lógica, acompañado del respectivo tratamiento estadístico que se reflejan den las tablas y figuras.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAS PIEDRAS EN EL AÑO 2018.

TABLA N° 3 Calidad de Servicio de la MDLP

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	69	56.6	56.6	56.6
Algunas Veces	53	43.4	43.4	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

GRÁFICO N° 1 Calidad de Servicio de la MDLP

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

INTERPRETACIÓN

De la tabla N° 4 sobre Calidad de servicio de un total de 122 usuarios que representan al total de la población. El 56.60% de los usuarios perciben que casi nunca existe la calidad de servicio y un 43.40% manifiestan que solo algunas veces existe la calidad de servicio.

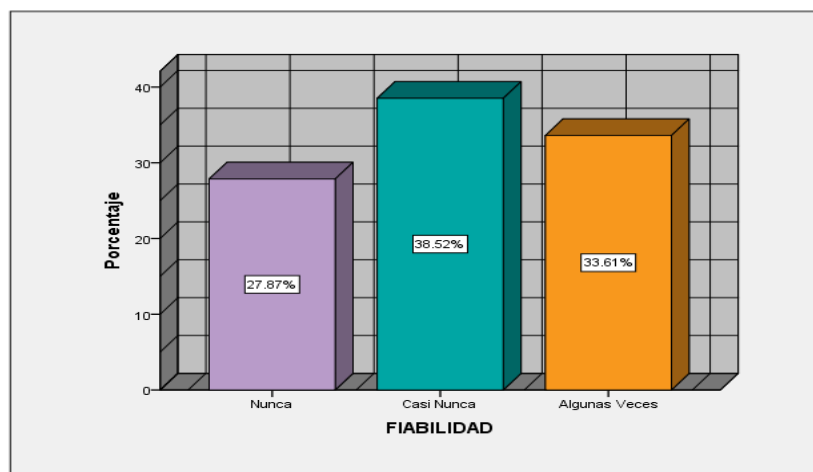
COMENTARIO:

Como se puede apreciar en la figura N° 1, de la variable Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrito de Las Piedras el 56.60 % de los usuarios respondieron que casi nunca existe calidad de servicio; y un 43.40% perciben la calidad de servicio, como algunas veces. Este resultado refleja que la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los elementos tangibles que son aspectos importantes para el usuario, no están debidamente desarrollados es por esa razón que un gran número de usuarios están disconformes principalmente con los servicios que presta la Municipalidad.

TABLA N° 4 La fiabilidad de la MDLP

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	34	27.9	27.9	27.9
Casi Nunca	47	38.5	38.5	66.4
Algunas Veces	41	33.6	33.6	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

GRÁFICO N° 2 La fiabilidad de la MDLP

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

INTERPRETACIÓN:

De los resultados obtenidos en la tabla N° 5, podemos mencionar de un total de 122 usuarios que representan al total de la población. Un 27.87% manifestaron que nunca perciben una fiabilidad, un 38.42 manifestas que casi nunca, y un 33.61% indica que algunas veces encuentran respuesta de fiabilidad respectivamente

COMENTARIO:

Con relación a la dimensión fiabilidad de acuerdo a los resultados que se muestra en la figura 2 las respuestas fluctúan mayormente entre nunca y casi nunca. De

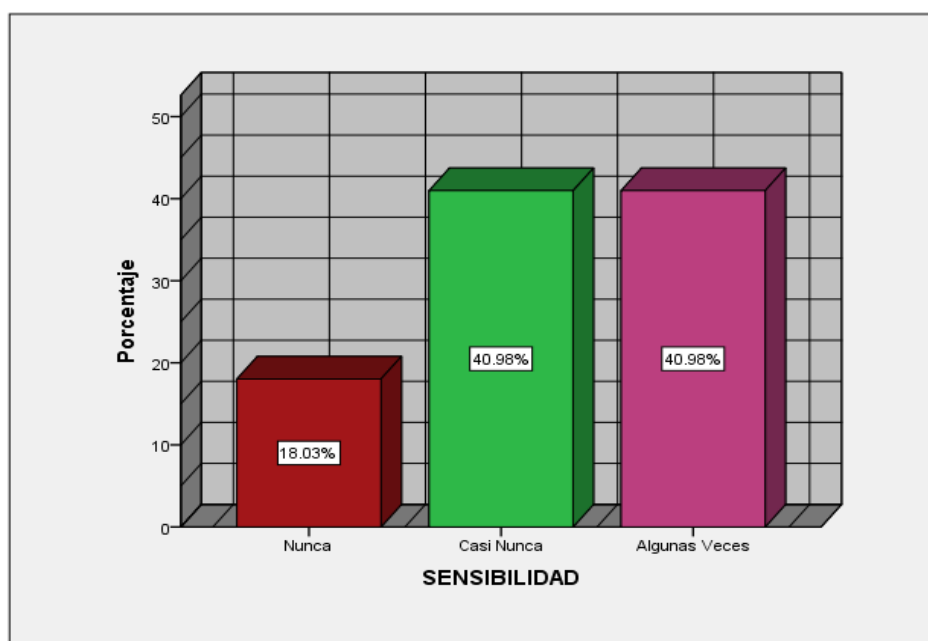
estos resultados podemos deducir que un gran porcentaje mayoritario de los servidores de la Municipalidad tienen dificultades en resolver los problemas de los usuarios y la ejecución del servicio prometido.

TABLA N° 5 La Sensibilidad de la MDLP

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	22	18.0	18.0	18.0
	50	41.0	41.0	59.0
Algunas Veces	50	41.0	41.0	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

GRÁFICO N° 3 La Sensibilidad de la MDLP



Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

INTERPRETACIÓN: De los resultados obtenidos en la tabla N° 6, podemos mencionar de un total de 122 usuarios que representan al total de la población. Un 18.03% manifestaron nunca, un 40.98% casi nunca y un 40.98% respectivamente no se desarrolla la sensibilidad de los servicios.

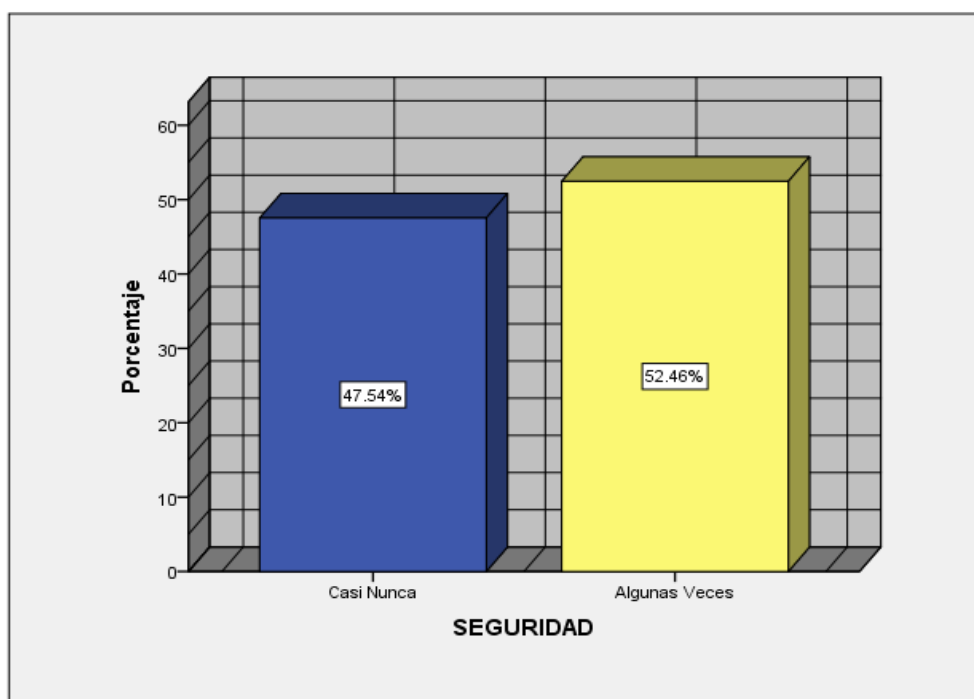
COMENTARIO:

De resultados según la figura 3 se deduce que en la Municipalidad Distrital de las Piedras en lo que concierne a la dimensión sensibilidad sus respuestas fluctúa en nunca, casi nunca y algunas veces, representando que un gran porcentaje de los servidores tienen dificultades en atender los servicios de una forma rápida y adecuada, asimismo las consultas o preguntas y quejas por parte de los usuarios no se realizan con oportunidad, este hecho provoca en el usuario insatisfacción.

TABLA N° 6 La Seguridad de la MDLP

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	58	47.5	47.5	47.5
Algunas Veces	64	52.5	52.5	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

GRÁFICO N° 4 La Seguridad de la MDLP

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 7 sobre la dimensión de Seguridad de un total de 122 usuarios que representan al total de la población. El 47.54% de los usuarios perciben que casi nunca existe Seguridad y un 52.46% manifiestan que solo algunas veces existe la seguridad.

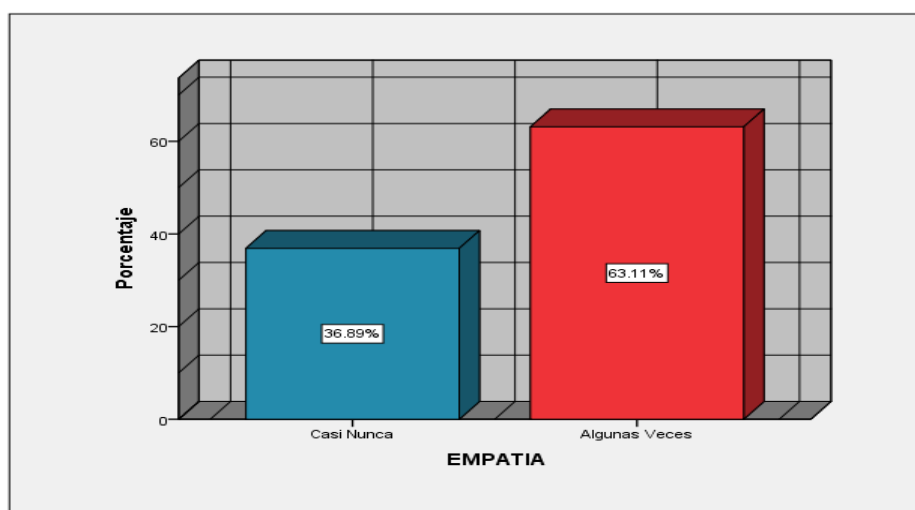
COMENTARIO:

De resultados según la figura 4 se deduce que en la Municipalidad Distrital de las Piedras en lo que concierne a la dimensión seguridad sus respuestas fluctúa entre casi nunca y algunas veces, esto quiere decir que falta incidir en aspectos de confianza y credibilidad, como también disposición inmediata hacia el usuario

TABLA N° 7 La Empatía de la MDLP

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	45	36.9	36.9	36.9
Algunas Veces	77	63.1	63.1	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

GRÁFICO N° 5 La Empatía de la MDLP

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 8 sobre la dimensión de Empatía de un total de 122 usuarios que representan al total de la población. El 36.89% indican que casi nunca y un 63.11% manifiesta que algunas veces perciben empatía.

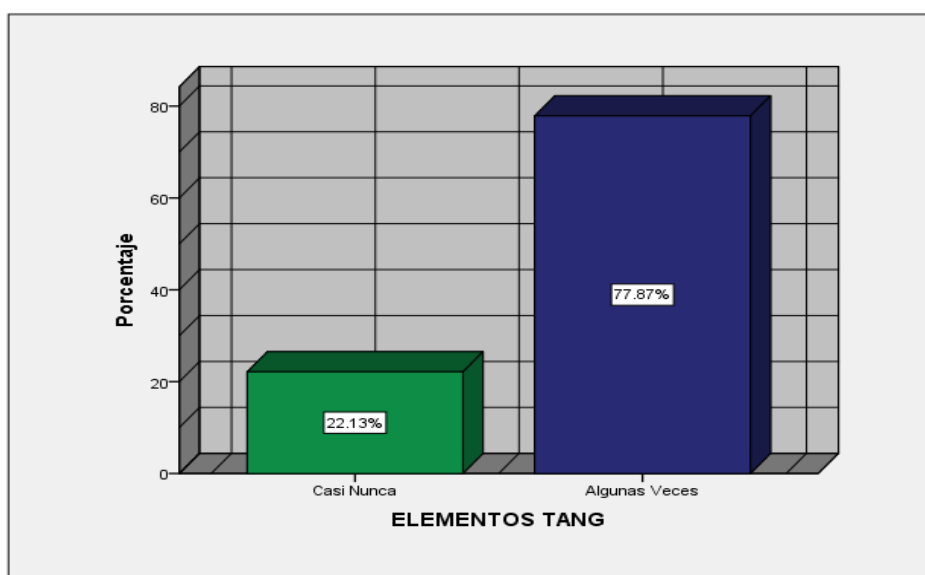
COMENTARIO:

De resultados según la figura 5, sus respuestas mayormente fluctuaron en casi nunca y algunas veces se tiene empatía en el servicio, esto quiere decir que falta incidir en aspectos como el buen trato, frases como “El cliente siempre tiene la razón”, comunicación asertiva, comprensión de necesidades y problemas y ganas de atender a los usuarios a través de un lenguaje comprensible.

TABLA N° 8 Elementos de Tangibles de la MDLP

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	27	22.1	22.1	22.1
Algunas Veces	95	77.9	77.9	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

GRÁFICO N° 6 Elementos de Tangibles de la MDLP

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 9 sobre la dimensión de elementos tangibles de un total de 122 usuarios que representan al total de la población. El 21.13% Indican que casi nunca y un 77.87%, manifiesta que algunas veces están conforme con los elementos tangibles de la Municipalidad distrital de las Piedras.

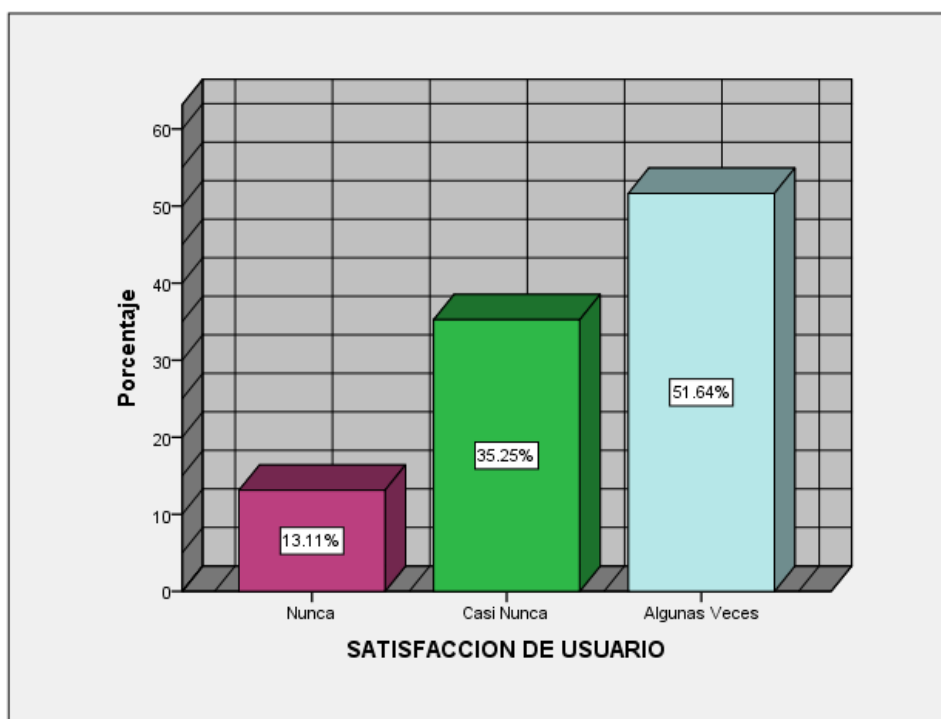
COMENTARIO:

De los resultados según la figura 6, La dimensión de Elementos Tangibles en la Municipalidad Distrital de Las Piedras en cuanto según respuestas mayormente incidieron algunas veces; quiere decir que falta incidir en aspectos de apariencia física como la infraestructura, equipos, materiales como también el personal que labora en dicho Municipio tiene que estar debidamente capacitado para desempeñar un cargo.

TABLA N° 9 Satisfacción del Usuario de la MDLP

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	13.1	13.1	13.1
Casi Nunca	43	35.2	35.2	48.4
Algunas Veces	63	51.6	51.6	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

GRÁFICO N° 7 Satisfacción del Usuario de la MDLP

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 10 sobre la variable satisfacción de los usuarios de un total de 122 usuarios que representan al total de la población. Se puede interpretar que un 13.11% manifiestan que nunca se encuentra satisfecho con la atención de la municipalidad, 35.25% de los encuestados manifestaron que casi nunca sienten una satisfacción y un 51.64% manifestaron que algunas veces se encuentran satisfechos.

COMENTARIO:

Como se puede apreciar en la figura N° 7, de la variable Satisfacción Del Usuario de la Municipalidad Distrital de Las Piedras, el 13.11% manifiestan que nunca se encuentra satisfecho, 35.25% de los encuestados manifestaron que casi nunca sienten una satisfacción y un 51.64% manifestaron que algunas veces se encuentran satisfechos. Este resultado refleja que la expectativas, trato recibido, fidelización, capacidad de respuesta y conformidad del usuario, son aspectos importantes para el usuario que no están debidamente desarrollados es por esa

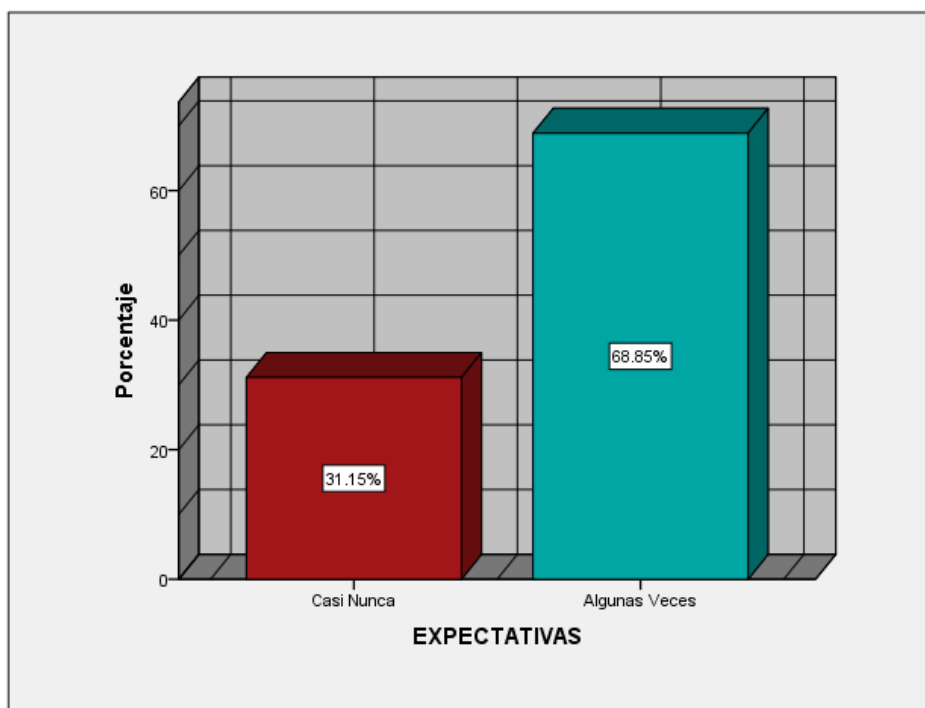
razón que un gran número de usuarios están disconformes y se debe incidir en desarrollar aspectos como cumplir a cabalidad con las expectativas, mejorar el trato, optimizar la fidelización, mejorar y acelerar las capacidades de respuesta de los servidores e indagar a través de sondeos sobre la buena atención y precepción de sus atención, brindada al usuario.

TABLA N° 10 Expectativa del Usuario de la MDLP

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	38	31.1	31.1	31.1
Algunas Veces	84	68.9	68.9	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

GRÁFICO N° 8 Expectativa del Usuario de la MDLP



Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 11 sobre la dimensión Expectativa de un total de 122 usuarios que representan al total de la población. Un 31.15% de los encuestados manifestaron que casi nunca tiene expectativas que esto ocurra y un 68.5% manifestaron que algunas veces sienten que tienen expectativas sobre un servicio adecuado y creíble que realiza la Municipalidad Distrital Las Piedras De Las Piedras.

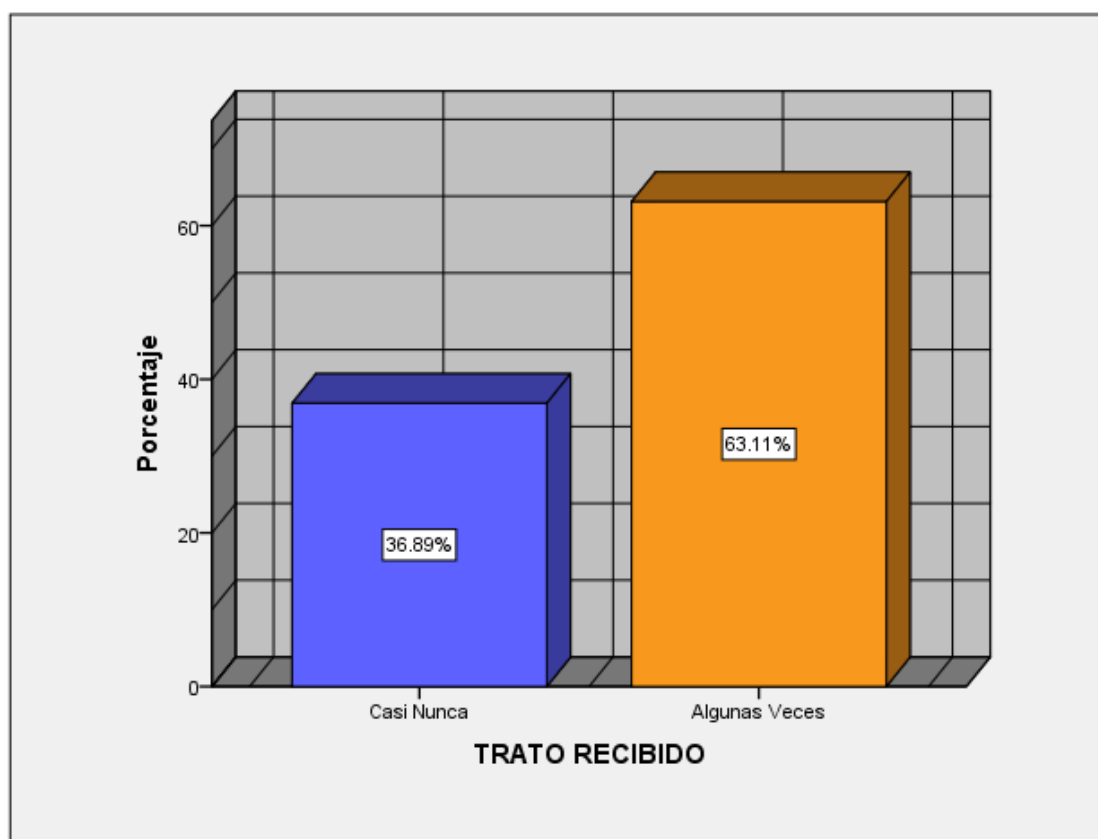
COMENTARIO:

Con relación a la dimensión Expectativas de acuerdo a los resultados que se muestra en la figura 8, podemos deducir que algunas veces fueron cumplidas sus expectativas a través del servicio brindado, Esto quiere decir que se debe incidir en desarrollar aspectos como mejorar la credibilidad en los trabajadores desarrollando su eficiencia en el servicio y de esa manera superar las expectativas del usuario.

TABLA N° 11 Trato recibido por los funcionarios de MDLP

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	45	36.9	36.9	36.9
Algunas Veces	77	63.1	63.1	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

GRÁFICO N° 9 Trato recibido por los funcionarios de MDLP

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 12 sobre la dimensión Trato Recibido de un total de 122 usuarios que representan al total de la población. El 36.89% de los usuarios indican que casi nunca el personal muestra un trato amable y que brinda información adecuado y un 63.11% muestra que algunas veces siente un trato amable y además que brinda información adecuada respecto a sus necesidades.

.

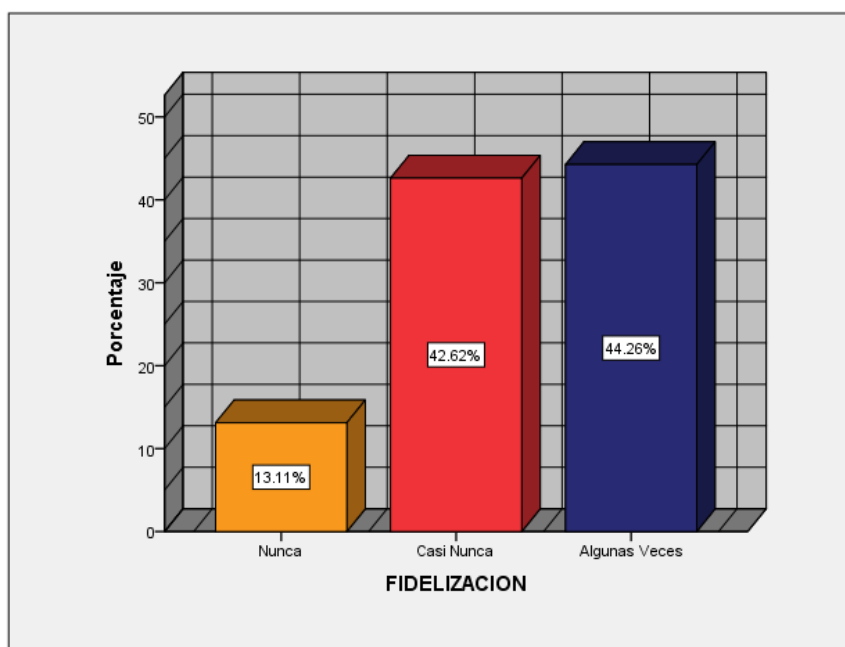
COMENTARIO:

De los resultados según la figura 9, La dimensión de Trato Recibido en la Municipalidad Distrital de Las Piedras las respuestas incidieron mayormente en algunas veces, esto quiere decir que se debe incidir en desarrollar aspectos como mejorar la cortesía y amabilidad de los trabajadores y funcionario del municipio desarrollando sus eficiencias en el servicio.

TABLA N° 12 Fidelización de los funcionarios de MDLP

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	13.1	13.1	13.1
Casi Nunca	52	42.6	42.6	55.7
Algunas Veces	54	44.3	44.3	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

GRÁFICO N° 10 Fidelización de los funcionarios de MDLP

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 13 sobre la dimensión fidelización de un total de 122 usuarios que representan al total de la población. Un 13.1% indicaron que nunca han percibido que se les brinde un servicio de calidad, un 42.6% manifestaron que casi nunca existió la fidelización y un 44.3% manifestaron que algunas veces sintieron un servicio de calidad y que comprende sus necesidades.

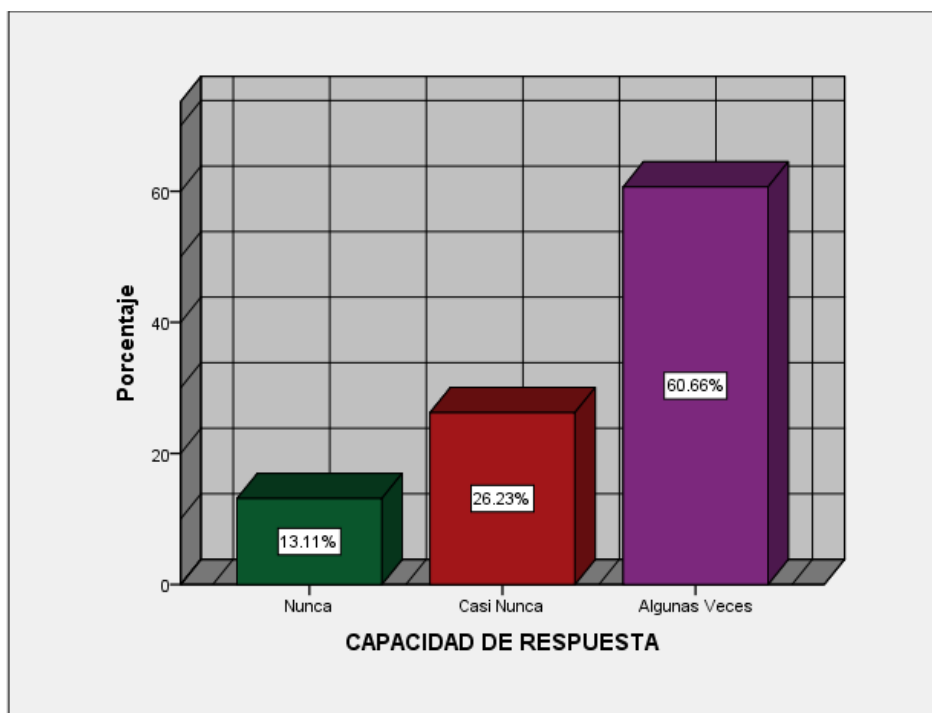
COMENTARIO:

Los resultados según la figura 10 de la dimensión fidelización de los funcionarios de La Municipalidad Distrital De Las Piedras según las respuestas brindadas por los encuestados indican en su mayoría que algunas veces y casi nunca recibieron un servicio de calidad y confianza en el servicio brindado, esto quiere decir que se debe incidir en desarrollar aspectos como mejorar la fidelización en los trabajadores y funcionarios de esta institución desarrollando sus eficiencia en el servicio.

TABLA N° 13 Capacidad de Repuesta de los Funcionarios de la MDLP

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	13.1	13.1	13.1
Casi Nunca	32	26.2	26.2	39.3
Algunas Veces	74	60.7	60.7	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

GRÁFICO N° 11 Capacidad de Repuesta de los Funcionarios de la MDLP

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 14 sobre la dimensión capacidad de respuesta de un total de 122 usuarios que representan al total de la población. El 13.11% de los encuestados indicaron que nunca han percibido la capacidad de respuestas por parte de los funcionarios, un 26.23% indicaron que casi nunca percibieron la capacidad de respuesta y un 60.66% manifestaron que algunas veces percibieron que los funcionarios muestra un trato amable y el servicio que brinda con eficacia y eficiencia

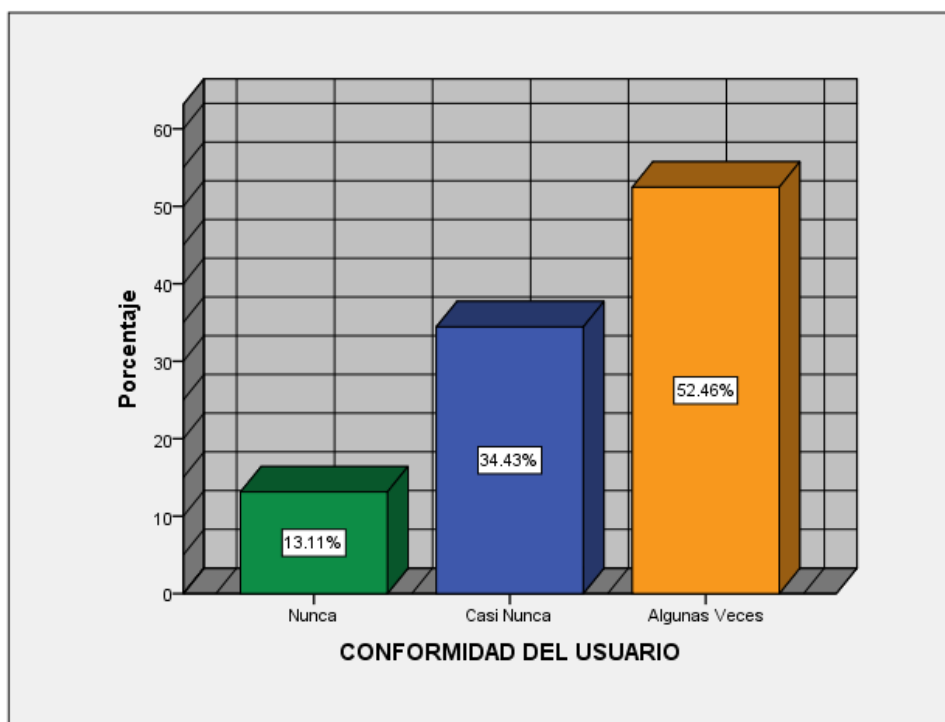
COMENTARIO:

Los resultados según la figura 11 de la dimensión Capacidad De Respuesta de los funcionarios de La Municipalidad Distrital De Las Piedras según las respuestas brindadas por los usuarios indican en su mayoría que algunas veces recibieron un servicio de calidad y fueron escuchados en el servicio solicitado; esto quiere decir que se debe incidir en desarrollar aspectos como mejorar para lograr un trato amable y brindar servicios con eficacia y eficiencia.

TABLA N° 14 Conformidad del Usuario de la MDLP

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	13.1	13.1	13.1
Casi Nunca	42	34.4	34.4	47.5
Algunas Veces	64	52.5	52.5	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

GRÁFICO N° 12 Conformidad del Usuario de la MDLP

Fuente: Usuarios de la Municipalidad de las Piedras.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 15 sobre la dimensión Conformidad Del Usuario de un total de 122 usuarios que representan al total de la población. Un 13.11% manifiestas que nunca se encuentra conforme con el servicio de la municipalidad, un 34.43% manifiesta que casi nunca se encuentran conforme y un 52.46% manifestaron que algunas veces se encuentra conforme con el servicio recibido además que aprueban el servicio que brinda la municipalidad.

COMENTARIO:

Los resultados según la figura 12 de la dimensión Conformidad del usuario con los funcionarios de La Municipalidad Distrital De Las Piedras según las respuestas brindadas por los usuarios indican en su mayoría que algunas veces recibieron un servicio de calidad y servicio brindado; esto quiere decir que no están muy conformes y se debe incidir en considerar seriamente este aspecto en un autoanálisis por parte de los funcionarios de esta institución.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.3.1. Formulación de Hipótesis

H_i : La calidad de servicio si tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras - 2018.

H_o : La calidad de servicio no tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras - 2018.

TABLA N° 15 Calidad de Servicio*Satisfacción de Usuario

tabulación cruzada

			SATISFACCION DE USUARIO			
			Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Total
CALIDAD DE SERVICIO	Casi Nunca	Recuento	16	40	13	69
		Recuento esperado	9.0	24.3	35.6	69.0
		% del total	13.1%	32.8%	10.7%	56.6%
	Algunas Veces	Recuento	0	3	50	53
		Recuento esperado	7.0	18.7	27.4	53.0
		% del total	0.0%	2.5%	41.0%	43.4%
	Total	Recuento	16	43	63	122
		Recuento esperado	16.0	43.0	63.0	122.0
		% del total	13.1%	35.2%	51.6%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 16 Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	68.650 ^a	2	.000
Razón de verosimilitud	81.118	2	.000
Asociación lineal por lineal	58.010	1	.000
N de casos válidos	122		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento Mínimo esperado es 6.95.

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.000 < 0.05$ SE rechazo que la hipótesis es nula, lo cual aceptaremos la otra hipótesis alternativa, es decir. La calidad de servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras - 2018.

4.3.2. Prueba de Hipótesis Específica

FORMULACION DE HIPOTESIS 1 FIABILIDAD

H_i: La Fiabilidad tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018.

H_o: La Fiabilidad no tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018

TABLA N° 17 La fiabilidad *Satisfacción del Usuario cruzada tabla

			Tabla cruzada			
			SATISFACCION DE USUARIO			
			Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Total
FIABILIDAD	Nunca	Recuento	16	18	0	34
		Recuento esperado	4.5	12.0	17.6	34.0
		% del total	13.1%	14.8%	0.0%	27.9%
	Casi Nunca	Recuento	0	14	33	47
		Recuento esperado	6.2	16.6	24.3	47.0
		% del total	0.0%	11.5%	27.0%	38.5%
	Algunas Veces	Recuento	0	11	30	41
		Recuento esperado	5.4	14.5	21.2	41.0
		% del total	0.0%	9.0%	24.6%	33.6%
Total	Recuento		16	43	63	122
	Recuento esperado		16.0	43.0	63.0	122.0
	% del total		13.1%	35.2%	51.6%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 18 Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	70.032 ^a	4	.000
Razón de verosimilitud	86.006	4	.000
Asociación lineal por lineal	49.949	1	.000
N de casos válidos	122		

a. 1 casillas (11.1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4.46.

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Como el valor de significancia (valor critico observado) es $0.000 < 0.05$ **se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa** es decir La Fiabilidad tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018

FORMULACION DE HIPOTESIS 2 SENSIBILIDAD

H_i: La sensibilidad tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018.

H_o: La sensibilidad no tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018

TABLA N° 19 Sensibilidad * Satisfacción de Usuario

Tabla cruzada

			SATISFACCION DE USUARIO			
			Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Total
SENSIBILIDAD	Nunca	Recuento	0	22	0	22
		Recuento esperado	2.9	7.8	11.4	22.0
		% del total	0.0%	18.0%	0.0%	18.0%
	Casi Nunca	Recuento	16	21	13	50
		Recuento esperado	6.6	17.6	25.8	50.0
		% del total	13.1%	17.2%	10.7%	41.0%
	Algunas Veces	Recuento	0	0	50	50
		Recuento esperado	6.6	17.6	25.8	50.0
		% del total	0.0%	0.0%	41.0%	41.0%
Total	Recuento		16	43	63	122
	Recuento esperado		16.0	43.0	63.0	122.0
	% del total		13.1%	35.2%	51.6%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 20 Prueba de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	107.854 ^a	4	.000
Razón de verosimilitud	130.039	4	.000
Asociación lineal por lineal	46.596	1	.000
N de casos válidos	122		

1 casillas (11.1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.89.

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Como el valor de significancia (valor critico observado) es $0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa es decir La sensibilidad tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018

FORMULACION DE HIPOTESIS 3 SEGURIDAD

H_i: La Seguridad tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018.

H_o: La Seguridad no tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018.

TABLA N° 21 Seguridad * Satisfacción de Usuario Seguridad

Tabla cruzada			SATISFACCION DE USUARIO			
			Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Total
SEGURIDA D	Casi Nunca	Recuento	16	29	13	58
		Recuento esperado	7.6	20.4	30.0	58.0
		% del total	13.1%	23.8%	10.7%	47.5%
	Algunas Veces	Recuento	0	14	50	64
		Recuento esperado	8.4	22.6	33.0	64.0
		% del total	0.0%	11.5%	41.0%	52.5%
Total	Recuento		16	43	63	122
	Recuento esperado		16.0	43.0	63.0	122.0
	% del total		13.1%	35.2%	51.6%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 22 Prueba de chi-cuadrado Seguridad

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	42.771 ^a	2	.000
Razón de verosimilitud	50.422	2	.000
Asociación lineal por lineal	41.949	1	.000
N de casos válidos	122		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7.61.

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Como el valor de significancia (valor critico observado) es $0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa es decir La

Seguridad tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018

FORMULACION DE HIPOTESIS 4 EMPATIA

H_i: La Empatía tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018.

H_o: La Empatía no tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018

TABLA N° 23 Empatía * Satisfacción de Usuario

Tabla cruzada

			SATISFACCION DE USUARIO			
			Algunas			
			Nunca	Casi Nunca	Veces	Total
EMPATIA	Casi Nunca	Recuento	16	29	0	45
		Recuento esperado	5.9	15.9	23.2	45.0
		% del total	13.1%	23.8%	0.0%	36.9%
	Algunas Veces	Recuento	0	14	63	77
		Recuento esperado	10.1	27.1	39.8	77.0
		% del total	0.0%	11.5%	51.6%	63.1%
	Total	Recuento	16	43	63	122
		Recuento esperado	16.0	43.0	63.0	122.0
		% del total	13.1%	35.2%	51.6%	100.0%

TABLA N° 24 Prueba de chi-cuadrado Empatía

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	81.442 ^a	2	.000
Razón de verosimilitud	106.369	2	.000
Asociación lineal por lineal	77.750	1	.000
N de casos válidos	122		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5.90.

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Como el valor de significancia (valor critico observado) es $0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa es decir La Empatía tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018

FORMULACION DE HIPOTESIS 5 ELEMENTOS TANGIBLES

H_i: Los Elementos Tangibles tienen relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018.

H_o: Los Elementos Tangibles no tienen relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018

TABLA N° 25 Elementos Tangibles * Satisfacción de Usuario

Tabla cruzada

			SATISFACCION DE USUARIO			
			Algunas			
			Nunca	Casi Nunca	Veces	Total
ELEMENTOS	Casi Nunca	Recuento	16	11	0	27
TANG		Recuento esperado	3.5	9.5	13.9	27.0
		% del total	13.1%	9.0%	0.0%	22.1%
	Algunas Veces	Recuento	0	32	63	95
		Recuento esperado	12.5	33.5	49.1	95.0
		% del total	0.0%	26.2%	51.6%	77.9%
Total		Recuento	16	43	63	122
		Recuento esperado	16.0	43.0	63.0	122.0
		% del total	13.1%	35.2%	51.6%	100.0%

TABLA N° 26 Prueba de Chi-cuadrado Elemento

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	74.499 ^a	2	.000
Razón de verosimilitud	80.067	2	.000
Asociación lineal por lineal	65.879	1	.000
N de casos válidos	122		

a. 1 casillas (16.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.54.

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Como el valor de significancia (valor critico observado) es $0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa es decir Los Elementos Tangibles tienen relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018

4.4. Discusión de Resultados

Para poder explicar de manera adecuada y completa los resultados que se han obtenido en el presente estudio. Es necesario iniciar analizando los datos que se obtuvieron con la aplicación del instrumento aplicado en los usuarios de la Municipalidad Distrital de las Piedras y tratar así de interpretar los factores que posiblemente han influido en los resultados obtenidos.

La variable Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrito de Las Piedras según las respuestas dadas mayormente incidieron en definir que casi nunca existe calidad de servicio; esto quiere decir que falta incidir en aspectos como la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los elementos tangibles brindados por esta institución para el logro de la calidad en el servicio brindado a los usuarios.

Según (Reyes, 2014) De acuerdo con los resultados se comprobó y afirmo que la calidad de servicio si aumenta la satisfacción del cliente, esto ayudara al crecimiento integral y personal de la empresa, debido a que el colaboradores estará atento para lograr un excelente servicio que sea óptimo para que el usuario que sea completamente satisfecho.

(Jur et al., 2008) La atención a los pacientes en estos hospitales son buenas aunque existen diferencias de acuerdo a cada hospital, pero son mínimas, Las generaciones de confianza que inspira el personal del hospital son altas, El trato a los pacientes en los tres hospitales son buenas, y es muy personalizado, Les falta una mejor infraestructura con respecto a la comodidad en la sala de espera y consultas en los hospitales.

En cuanto se refiere a la fiabilidad de servicio que otorga, el Municipio según las respuestas dadas por los trabajadores que desean resolver este problema, pues sus respuestas fluctuaron mayormente entre nunca y casi nunca hablan que se debe mejorar en la contratación de nuevo personal, más atento, y se respete y se trate a mejor a los usuarios de este distrito

(Rojas, 2017) Los resultados dan cuenta podemos afirmar que en la actualidad existe una gran relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017.

(Jessica, R. 2017). Se concluye que, según los resultados obtenidos en la tabla N° 4 relación entre calidad de servicios y satisfacción del usuario se llegó a la siguiente conclusión 85.0% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada además podemos indicar que 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.

(Cachott 2013) concluye que la empresa, no tiene una publicidad destacada que pueda ser llamativa para el consumidor.

La sensibilidad que existe en la Municipalidad Distrito De La Piedras en cuanto se refiere a la Calidad de servicio, sus respuestas mayormente fluctuaron en casi nunca y algunas veces, se tiene sensibilidad en el servicio esto quiere decir que falta incidir en aspectos como la rapidez y efectividad de tramitación de documentos que ingresan a las diferentes áreas del municipio.

La seguridad en la atención que existe en la Municipalidad Distrito de Las Piedras en cuanto se refiere a la Calidad de servicio, sus respuestas mayormente fluctuaron en nunca y casi nunca, se tiene seguridad en el servicio esto quiere decir que falta incidir en aspectos como la garantía, solución de quejas de los usuarios y confianza en el servicio brindado por esta institución.

La empatía en la atención que existe en la Municipalidad Distrito de Las Piedras en cuanto se refiere a la Calidad de servicio, sus respuestas mayormente fluctuaron en nunca y algunas veces, se tiene empatía en el servicio esto quiere decir que falta incidir en aspectos como el buen trato, frases como “El cliente siempre tiene la razón”, comunicación asertiva, comprensión y ganas de atender a los usuarios que asisten a esta institución.

La dimensión elementos tangibles en la Municipalidad Distrito de Las Piedras en cuanto según respuestas mayormente incidieron algunas veces existe abastecimiento; esto quiere decir que falta incidir en aspectos como el abastecimiento de materiales y capacitación al personal que labora en el Municipio.

Los resultados de la variable Satisfacción del Usuario según las respuestas brindadas por los encuestados 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 a través de sondeos sobre la buena atención y percepción de sus atención, brindada al usuario.

Inca, M. (2015). Las conclusiones logro determinar que si existe una correlación de origen positiva, previamente moderada entre las dos variables que son la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Además, se determinó que según el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.591, el establece que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de un servicio y satisfacción qué tienen los usuarios.

Los resultados de la dimensión expectativas del usuario según las respuestas brindadas por los encuestados indican que algunas veces fueron cumplidas sus expectativas a través del servicio brindado, Esto quiere decir que se debe incidir en desarrollar aspectos como mejorar la credibilidad en los trabajadores desarrollando sus eficiencia en el servicio.

Los resultados de la dimensión trato recibido por los funcionarios de la Municipalidad distrital de las piedras según las respuestas brindadas por los encuestados indican en su mayoría que algunas veces recibieron buen trato a través del servicio brindado, esto quiere decir que se debe incidir en desarrollar aspectos como mejorar la cortesía y amabilidad de los trabajadores y funcionario de esta institución desarrollando sus eficiencia en el servicio.

Los resultados de la dimensión fidelización de los funcionarios de la Municipalidad distrital de las piedras según las respuestas brindadas por los encuestados indican en su mayoría que algunas veces y casi nunca recibieron un servicio de calidad y confianza en el servicio brindado, esto quiere decir que se debe incidir en desarrollar aspectos como mejorar la fidelización en los trabajadores y funcionarios de esta institución desarrollando sus eficiencia en el servicio

Los resultados de la dimensión Capacidad de respuesta de los funcionarios de la Municipalidad distrital de las piedras según las respuestas brindadas por los encuestados indican en su mayoría que algunas veces recibieron un servicio de calidad y fueron escuchados en el servicio solicitado; esto quiere decir que se

debe incidir en desarrollar aspectos como mejorar para lograr un trato amable y brindar servicios con eficacia y eficiencia.

Los resultados de la dimensión Conformidad del usuario con los funcionarios de la Municipalidad distrital de las piedras según las respuestas brindadas por los encuestados indican en su mayoría que algunas veces recibieron un servicio de calidad y servicio brindado; esto quiere decir que no están muy satisfechos y se debe incidir en considerar seriamente este aspecto en un autoanálisis por parte de los funcionarios de esta institución.

CONCLUSIONES

La calidad de servicio tiene relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018, es decir que falta incidir en aspectos como la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los elementos tangibles brindados por esta institución para el logro de la calidad en el servicio brindado a los usuarios.

La fiabilidad tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018. Es decir que la entidad no cumple satisfactoriamente con sus servicios que brinda, no otorga un servicio fiable y cuidadoso hacia los usuarios.

La sensibilidad tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedra-2018; falta incidir en aspectos como la rapidez y efectividad de trámite de documentos que ingresan a las diferentes áreas del municipio

La seguridad tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018. Quiere decir que falta incidir en aspectos como la garantía, solución de quejas de los usuarios y confianza en el servicio brindado por esta institución. Además que no hay capacitaciones constantes a los trabajadores y a los colaboradores de la entidad; edil el cual hace que los usuarios estén disconformes y no se sientan seguros de que están recibiendo un servicio de excelencia.

La empatía tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018. Debido a que las respuestas mayormente fluctuaron en nunca y algunas veces, se tiene empatía en el servicio; quiere decir, que falta incidir en aspectos como el buen trato, frases como “El cliente siempre tiene la razón”, comunicación asertiva, comprensión y ganas de atender a los usuarios que asisten a esta institución.

Los elementos Tangibles tienen relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018. Pues las respuestas mayormente incidieron en algunas veces están conformes con lo que tiene que ver la apariencia físicas como: instalaciones físicas, infraestructura, equipos, materiales y personal; esto quiere decir, que falta incidir en aspectos como el abastecimiento de materiales y capacitación al personal que labora en el Municipio, para mejorar la satisfacción de los usuario.

RECOMENDACIONES

La Municipalidad para el logro de la calidad en los servicios brindados como: fiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y elementos tangibles brindados por la institución; debe contar con un plan de servicio al cliente, coherente, sostenido, con metas claras y mensurables, con la finalidad de que los usuarios se encuentren realmente satisfecho.

La Municipalidad debe desarrollar charlas de sensibilización de servicio al cliente, para los colaboradores, con la finalidad de cumplir las expectativas de los usuarios, de tal forma que se asegura una cantidad de usuarios leales.

Los funcionarios de La municipalidad deben elaborar un plan de procedimientos administrativos (MAPRO) con la finalidad de que los procedimientos administrativos que desarrollan los usuarios sean resueltos en el tiempo oportuno de acuerdo a su interés y expectativas.

Los funcionarios de la municipalidad deben de desarrollar cursos de capacitación para mejorar las habilidades de los trabajadores que incidan en los aspectos de seguridad, garantía, solución de quejas de los usuarios y confianza en el servicio brindado por esta institución. Además, se recomienda la colocación de un buzón y un libro de reclamaciones, que debe ser analizado en reuniones para establecer mecanismos eficaces para saldar esta problemática.

Se debe desarrollar charlas de sensibilización en aspectos como el buen trato, comunicación asertiva, comprensión y ganas de atender a los usuarios que asisten a esta institución que contribuirá a la mejorar los canales de comunicación asertiva entre los colaboradores y los usuarios.

Se debe mejorar la ejecución presupuestaria con profesionales especializados en gestión pública con la finalidad de mejorar la infraestructura, el equipamiento en las diferentes áreas, el abastecimiento de materiales, para optimizar el servicio, como también elaborar un plan de capacitación continuo del personal basado en

un plan estructurado y evaluado constantemente según las necesidades y problemática encontrada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aguirre Espinoza, Rodríguez Tafur. (Perú 2017). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad privada de la Selva peruana*, Iquitos.
2. Alberro, N., Bedregal, P., Crubellati, R., & Stegen, S. (2011). *Manual de protocolos armonizados y evaluados para la toma de muestra y análisis de agua y sedimentos para la Región de América Latina y el Caribe. Tecnología en Marcha*. Patricia Bedregal Salas.
3. Álvarez Castro, Gelsis (2012). *Satisfacción de clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. En Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela
4. Anierte, N. (20 de agosto de 2013). Servicios de Calidad.
5. Carrasco Díaz, Sergio. (lima 2009). *Metodología de la Investigación Científica*. estilos de gestión y calidad educativa en las instituciones educativas de Ayacucho.
6. Civera Satorres, Manuel (2008) Tesis “Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”.
7. Colquehuanca Quispe, Liz y Barrionuevo Quispe, Edith, (2014) Tesis: “Calidad de los servicios en atención al turista en el aeropuerto internacional padre José Aldamiz de Madre De Dios”.
8. Coronel Cachott, Verónica I. (2013) Tesis “Mejoramiento de calidad en el servicio y atención al cliente en el restaurante los pollos de la Colón, de la ciudad de Riobamba”,
9. Curzel, Marcela Fabiana y Monfasani Rosa Emms. (2008). *Usuarios de la información, formación y desafíos*. Buenos Aires: Argentina, Alfagrama..
10. Droguett Jorquera, Francisco (2012) *Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes Mención Administración Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz*: Facultad de Economía y Negocios Escuela de Economía y Administración, Santiago de Chile

11. Droguett, Javier (2012) Tesis “Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes” Seminario para optar al Título de Ingeniero Comercial, Mención Administración Santiago de Chile
12. Enriquez Nieto, Ximena (2017). *Comunicación organizacional y calidad de servicio en el sub Cafae Cusco S.E. Agencia Puerto Maldonado, 2017. Journal of Personality and Social Psychology.*
13. *Fernández Villaorduña, Omar G. (2016). “Calidad de Servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, distrito de San Martín de Porres, 2016.*
14. *González Rojas, Dante Alfredo (2017) Tesis “Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017”.*
15. *Gastelo Hidalgo, Perla Karina. y Ramos García, José German (2017) tesis: “La Administración de Personal y su relación con la Satisfacción Laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2015”.*
16. *Hernández Sampieri, Roberto (Mexico 2015). Metodología de la Investigación.*
17. *Huamán Bedon, Rossmery J. (2017). Tesis: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”.*
18. James Evans William. (2000). “*Administración y control de la calidad*”. Washington: Thomson Editores.
19. Inca Allcahuamán, M. (2015). *Calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015.*
20. Internacional, N. I. (9001). *Norma Internacional ISO 9001. ISO 9001:2015 (Traducción Oficial), 2009, 58.*
21. Jur, C., Doctoral, T., Miquel, S., Catedr, P., Angel, M., & Tena, M. (2008). *Tesis doctoral Análisis de la relación entre calidad y servicio al cliente.*
22. Kurtz, B. &. (2012). *Marketing Contemporáneo.*
23. Leonard Berry, Carter William. Brown, David Rafael. Bennett. (Madrid 1989). *Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras.*

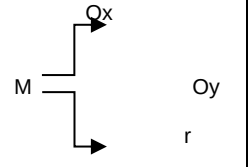
24. Liz, Colquehuanca, A., & Edith, Q. (2014). *Calidad de los servicios en atención al turista en el aeropuerto internacional padre Jose Aldamiz de Madre de Dios* *Universidad nacional Amazónica de Madre de Dios*.
25. Miker Inca Allccahuaman (2015). Tesis: "Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015".
26. Mora Contreras, C. E. (2011). *La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Consumidor*. Revista Brasileira de Marketing, 10(2), 1–162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
27. Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). New York: ME Sharpe.
28. Papel Flores, Guido. & Espinoza Quispe, J. A. P. (2016). *Calidad de servicios en la certificación sanitaria del servicio nacional de sanidad agraria (SENASA), en el Distrito Tambopata - 2016*.
29. Pardo, J. M., & García, I. M. (2004). *Los indicadores de gestión en el ámbito municipal: Implantación, evolución y tendencias*. Revista Iberoamericana de Contabilidad de Gestión, (4), 149–180.
30. Prado Lorenzo, José, García Sánchez, Isabel (2011)) Tesis "Los indicadores de gestión en el ámbito municipal: implantación, evolución y tendencias"
31. Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango*. *British Journal of Psychiatry*.
32. Rojas, S. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017*. Retrieved from
33. Ros Gálvez Alejandro (2016) *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. *Escuela internacional de Doctorado. Programa de Doctorado en Administración y Dirección de Empresas, Universidad Católica San Antonio – Murcia - España*
34. Sandoval I, M. (2011). *Nuevos Fundamentos de Mercadotecnia*. *Journal of applied microbiology* (Vol. 119).

35. Shahin, A., & Samea, M. (2010). Developing the models of service quality gaps: a critical discussion. *Business Management and Strategy*, 1(1), 1-11.
36. Orozco Bernal, Beatriz Adriana (2011). *“Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del hospital departamental San José de Marulanda Caldas”*.
37. Ros, (2016) tesis: *“La satisfacción del usuario como indicador de calidad del servicio municipal. Percepción, análisis y evolución”*
38. Reyes, (2014) tesis *“Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, Sede Huehuetenango”*
39. Wildher Stiff Aguirre Espinoza y Evelyn Morelia Rodríguez Tafur, (2017) Tesis: *“Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos, 2017”*.
40. Papel Flores, Guido. Y Espinoza Quispe, Jesús Alberto (2016) Tesis: *“Calidad de Servicios en la Certificación Sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el Distrito de Tambopata-2016”*.
41. Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio Metodología de la Investigación, Colombia, Me Graw Hill, Cap. 7.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA:

TÍTULO: “LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAS PIEDRAS - 2018”.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	GHIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018? PROBLEMAS ESPECÍFICOS a) ¿Existe relación entre la Fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018? b) ¿Existe relación entre la Sensibilidad y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018? c) ¿Existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018? d) ¿Existe relación entre la Empatía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018? e) ¿Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018?	OBJETIVO GENERAL: Determinar si existe relación entre la calidad de Servicio y la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de las Piedras, 2018. OBJETIVOS ESPECIFICOS 1) Determinar si existe relación entre la Fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018. 2) Determinar si existe relación entre la Sensibilidad y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018. 3) Determinar si existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018. 4) Determinar si existe relación entre la Empatía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018. 5) Determinar si existe relación entre Los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018.	HIPÓTESIS GENERAL Hi: La calidad de servicio tiene relación con la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018. Ho: La calidad de servicio no tiene relación con la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H1: La Fiabilidad tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018. H2: La sensibilidad tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedra-2018. H3: La Seguridad tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018. H4: La Empatía tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018. H5: Los Elementos Tangibles tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018	X: CALIDAD DE SERVICIO X1: Fiabilidad X2: Sensibilidad X3: Seguridad X4: Empatía X5: Elementos Tangibles Y: SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y1: Expectativa Y2: Trato recibido Y3: fidelización Y4: capacidad de respuesta Y5: Conformidad Del Usuario	La población Está estimada por 356 usuarios de acuerdo a las visitas diarias a la Municipalidad Distrital De Las Piedras. La muestra Está conformada por 122 Usuarios, la misma que se tomará de manera no probabilística.	Corresponde al tipo de investigación básica no experimental Asume el nivel descriptivo, diseño correlacionar, transversal, cuyo diagrama es como sigue:  Donde: M: muestra de investigación O_x: Calidad de servicio. r : coeficiente de relación entre ambas variables O_y: Satisfacción del usuario

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE ECOTURISMO

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

CUESTIONARIO

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA
DETERMINAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL USUARIOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAS PIEDRAS, 2018

Finalidad

Estimado usuario (a): estamos interesados en conocer su opinión sobre la CALIDAD DE SERVICIO que espera recibir por parte de la Municipalidad Distrital De Las Piedras – Tambopata- Madre de Dios.

Instrucciones:

A fin de que los resultados tengan mayor confiabilidad del caso, sus respuestas son de carácter personal y totalmente confidenciales. Agradecemos su participación lo que permitirá mejorar la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital De Las Piedras. Por favor, marque una de las alternativas por cada ítem del cuestionario con una equis (X), cuyos valores son los siguientes:

1= Nunca

2= Casi nunca

3= Algunas veces

4= Casi siempre

5 = Siempre

Sexo: **M** **F**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO					
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
1	¿El personal de la municipalidad muestra un sincero interés en resolver su problema?					
2	¿El personal de la municipalidad brinda sus servicios en el horario programado?					
3	¿Cuándo el personal de la municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?					
	DIMENSIÓN: SENSIBILIDAD	1	2	3	4	5
4	¿El personal de la municipalidad brinda un servicio rápido y oportuno de acuerdo a sus exigencias?					
5	¿Obtuvo usted una respuesta positiva para la solución a sus problemas?					
6	¿Ante una queja que usted presenta, el personal de la municipalidad le toma la debida importancia?					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD	1	2	3	4	5
7	¿El personal de la municipalidad le inspira confianza y credibilidad?					
8	¿Considera que el personal de la municipalidad muestra una buena disposición para atenderlo?					
9	¿Los profesionales de la municipalidad recogen de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario?					
	DIMENSIÓN: EMPATÍA	1	2	3	4	5
10	¿El personal de la municipalidad muestra un trato respetuoso y agradable hacia usted?					
11	¿El personal de la municipalidad entiende las necesidades específicas de su problema?					
12	¿Los profesionales de la municipalidad utilizan un lenguaje comprensible cuando brindan información?					
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
13	¿Está usted conforme con la infraestructura y equipos empleados por la municipalidad para la atención?					
14	¿El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente?					
15	¿Considera usted que las instalaciones de la municipalidad son agradables y atractivas?					



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

CUESTIONARIO

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA
DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL LAS PIEDRAS, 2018

Finalidad

Estimado usuario (a): estamos interesados en conocer su opinión sobre la SATISFACCIÓN DEL USUARIO en la Municipalidad Distrital De Las Piedras – Tambopata-Madre de Dios.

Instrucciones:

A fin de que los resultados tengan mayor confiabilidad del caso, sus respuestas son de carácter personal y totalmente confidenciales. Agradecemos su participación lo que permitirá mejorar la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital De Las Piedras. Por favor, marque una de las alternativas por cada ítem del cuestionario con una equis (X), cuyos valores son los siguientes

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = Algunas veces

3 = Casi siempre

4 = Siempre

Sexo: **M** **F**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
	VARIABLE 2: SATISFACCION DE LOS USUARIOS					
	DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS					
1	¿Considera usted que el personal de la municipalidad realiza un servicio adecuado, acorde a su necesidad?					
2	¿Considero usted que el personal del municipio muestra credibilidad en el servicio que brinda?					
	DIMENSIÓN: TRATO RECIBIDO	1	2	3	4	5
4	¿El personal de la municipalidad muestra un trato amable en la atención al usuario?					
6	¿El personal de la municipalidad brinda información adecuada respecto a sus necesidades?					
	DIMENSIÓN: FIDELIZACIÓN	1	2	3	4	5
7	¿Percibe usted que el servicio brindado por la municipalidad es de calidad?					
8	¿Considera usted que el personal de la municipalidad comprende su necesidad y problema?					
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	¿El personal de la municipalidad se muestra amable y atento?					
12	¿El servicio que brinda la municipalidad es eficiente y eficaz?					
	DIMENSIÓN: CONFORMIDAD DEL USUARIO					
13	¿Está usted satisfecho con el servicio recibido?					
14	¿Aprueba usted el servicio que le brindan en la municipalidad?					