



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**“CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN
LA SUB GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL CALETA DE CARQUÍN, AÑO 2018”.**

PRESENTADO POR:

BACH. CAVERO CHINGA, DAMARYS ANAIS.

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

DR. CARLOS MÁXIMO, GONZÁLES AÑORGA.

HUACHO – 2019

**“CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EN LA SUB GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CALETA DE CARQUÍN, AÑO
2018”.**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Carlos Máximo Gonzáles Añorga
ASESOR

Dra. Flor Victoria Pichilingue Nùñez
PRESIDENTA

Dr. Felix Gil Caro Soto
SECRETARIO

Mg. Daniel Alberto O. Valenzuela Narváez
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida e iluminar mi camino.

A mis padres por ser mi motivo de superación, por acompañarme y brindarme su apoyo incondicional en cada paso de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A los docentes que me enseñaron en el trayecto de mi carrera profesional aportando sus conocimientos y experiencias adquiridas, a mi asesor de tesis por ser un gran apoyo para el desarrollo de este proyecto.

ÍNDICE

RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 Descripción de la realidad problemática	15
1.2 Formulación del problema.....	17
1.2.1 Problema General.....	17
1.2.2 Problemas Específicos	17
1.3 Objetivo de la Investigación.....	18
1.3.1 Objetivo General	18
1.3.2 Objetivos Específicos.....	18
1.4 Justificación de la Investigación.....	19
1.5 Delimitación del Estudio	20
1.6 Viabilidad del Estudio	20
CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes de la Investigación	22
2.2. Bases Teóricas	28
2.3. Definiciones Conceptuales	42
2.4. Formulación de Hipótesis.....	44
2.4.1 Hipótesis General.....	44
2.4.2 Hipótesis Específicos	44
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	45
3.1 Diseño Metodológico	45
3.1.1. Tipo de Investigación.....	45
3.1.2. Nivel de Investigación	45
3.1.3. Diseño	45
3.1.4. Enfoque	46
3.2 Población y Muestra	46
3.3 Operacionalización de Variables e Indicadores	48
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	49
3.4.1 Técnicas a Emplear	49
3.4.2 Descripción de los Instrumentos	49

3.5	Técnicas para el Procesamiento de la Información	49
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....		52
4.1	Presentación de cuadros, gráficos e interpretaciones	52
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		90
5.1	Discusión	90
5.2	Conclusiones	93
5.3	Recomendaciones	95
CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN.....		98
6.1	Fuentes Bibliográficas	98
6.2	Fuentes Electrónicas	99
ANEXOS.....		102
0.1	Matriz de Consistencia	102
0.2	Instrumento para la toma de datos.....	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables e indicadores.....	48
Tabla 2: Estadística de fiabilidad.....	51
Tabla 3: Distribución de frecuencia del género de los usuarios	52
Tabla 4: Distribución de frecuencia de la edad de los usuarios.....	53
Tabla 5: Distribución de frecuencia de la calidad de los servicios	54
Tabla 6: Distribución de frecuencia de elementos tangibles	55
Tabla 7: Distribución de frecuencia de instalaciones	56
Tabla 8: Distribución de frecuencia de apariencia del personal	57
Tabla 9: Distribución de frecuencia de fiabilidad.....	58
Tabla 10: Distribución de frecuencia de comunicación precisa	59
Tabla 11: Distribución de frecuencia de compromiso	60
Tabla 12: Distribución de frecuencia de capacidad de respuesta	61
Tabla 13: Distribución de frecuencia de disposición del servicio	62
Tabla 14: Distribución de frecuencia de información sobre el servicio	63
Tabla 15: Distribución de frecuencia de seguridad.....	64
Tabla 16: Distribución de frecuencia de amabilidad	65
Tabla 17: Distribución de frecuencia de profesionalidad	66
Tabla 18: Distribución de frecuencia de empatía	67
Tabla 19: Distribución de frecuencia de comprensión por las necesidades del usuario..	68
Tabla 20: Distribución de frecuencia de atención personalizada.....	69

Tabla 21: Distribución de frecuencia de la satisfacción de los usuarios.....	71
Tabla 22: Distribución de frecuencia de eficacia.....	72
Tabla 23: Distribución de frecuencia de atención de quejas.....	73
Tabla 24: Distribución de frecuencia de solución de problemas	74
Tabla 25: Distribución de frecuencia de cumplimiento de promesa.....	75
Tabla 26: Distribución de frecuencia de eficiencia.....	76
Tabla 27: Distribución de frecuencia de valoración del servicio.....	77
Tabla 28: Distribución de frecuencia de servicio prestado	78
Tabla 29: Distribución de frecuencia de personal competente	79
Tabla 30: Distribución de frecuencia de comodidad	80
Tabla 31: Distribución de frecuencia de ausencia de necesidad.....	81
Tabla 32: Distribución de frecuencia de ergonomía	82
Tabla 33: Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov – Smirnov	83
Tabla 34: Correlación de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios ...	84
Tabla 35: Correlación de los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios.....	85
Tabla 36: Correlación de la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios.....	86
Tabla 37: Correlación de la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios....	87
Tabla 38: Correlación de la seguridad y la satisfacción de los usuarios.....	88
Tabla 39: Correlación de empatía y la satisfacción de los usuarios	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1. Género de los usuarios	53
Figura N°2. Edad de los usuarios	53
Figura N°3. Calidad de los servicios.....	55
Figura N°4. Dimensión elementos tangibles.....	56
Figura N°5. Indicador instalaciones	57
Figura N°6. Indicador apariencia del personal.....	58
Figura N°7. Dimensión fiabilidad	59
Figura N°8. Indicador comunicación precisa.....	60
Figura N°9. Indicador compromiso.....	61
Figura N°10. Dimensión capacidad de respuesta.....	62
Figura N°11. Indicador disposición del servicio.....	63
Figura N°12. Indicador información sobre el servicio.....	64
Figura N°13. Dimensión seguridad.....	65
Figura N°14. Indicador amabilidad.....	66
Figura N°15. Indicador profesionalidad.....	67
Figura N°16. Dimensión empatía.....	68
Figura N°17. Indicador comprensión por las necesidades del usuario	69
Figura N°18. Indicador atención personalizada	70
Figura N°19. Satisfacción de los usuarios.....	71
Figura N°20. Dimensión eficacia.....	72
Figura N°21. Indicador atención de quejas	73

Figura N°22. Indicador solución de problemas.....	74
Figura N°23. Indicador cumplimiento de promesa	75
Figura N°24. Dimensión eficiencia.....	76
Figura N°25. Indicador valoración del servicio	77
Figura N°26. Indicador servicio prestado	78
Figura N°27. Indicador personal competente.....	79
Figura N°28. Dimensión comodidad.....	80
Figura N°29. Indicador ausencia de necesidad	81
Figura N°30. Indicador ergonomía	82

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la calidad de los servicios en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018. El tipo de investigación es científica básica, de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo-correlacional. La población tomada fue de 200 usuarios, siendo ajustada a una muestra de 132 usuarios de la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, los métodos que se utilizaron para la recolección de datos fueron el cuestionario y la encuesta, que posteriormente fueron aplicados a los usuarios. Para el procesamiento de la información se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25. donde se obtuvo como resultado que el 16,67% considera que la calidad de los servicio es excelente, es decir, los usuarios manifiestan que se ofrece de manera adecuada elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, el 46,97% de los usuarios indican que la calidad del servicio es bueno y el 36,36% refiere que la calidad del servicio es pésimo; en cuanto al nivel de satisfacción el 23,48% de los usuarios señalan que están muy satisfechos, es decir, consideran que la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín brinda un servicio eficaz, eficiente y de comodidad, mientras que el 38,64% de los usuarios indican que están satisfechos y el 37,88% de los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio brindado. En conclusión se halló que existe una correlación positiva alta del 0,881; entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, en ese sentido se acepta la hipótesis alterna donde se menciona que la calidad de los servicios influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción, seguridad, empatía.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the influence of the quality of services on user satisfaction in the Public Services Sub-Directorate of the Caleta de Carquín District Municipality, 2018. The type of research is basic scientific, non-design experimental, cross-sectional and descriptive-correlational level. The population taken was 200 users, being adjusted to a sample of 132 users of the Public Services Sub-Directorate of the Caleta de Carquín District Municipality, the methods used to collect data were the questionnaire and the survey, which subsequently they were applied to the users. For the processing of the information, the statistical program SPSS version 25 was used. It was obtained as a result that the 16.67% consider that the quality of the services is excellent, that is, the users state that tangible elements are offered in an adequate way. , reliability, responsiveness, security and empathy, 46.97% of users indicate that the quality of service is good and 36.36% report that the quality of service is terrible; Regarding the level of satisfaction, 23.48% of the users indicate that they are very satisfied, that is to say, they consider that in the Public Services Sub-Directorate of the District Municipality of Caleta de Carquín provides an effective, efficient and comfortable service, while 38.64% of the users indicate that they are satisfied and 37.88% of users are dissatisfied with the service provided. In conclusion, it was found that there is a high positive correlation of 0.881; between the quality of service and user satisfaction, in this sense the alternative hypothesis is accepted where it is mentioned that the quality of the services significantly influences the satisfaction of the users in the Public Services Sub-Directorate of the Caleta de Carquín District Municipality, year 2018.

Keywords: Quality of service, satisfaction, security, empathy.

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios que se brinda dentro de toda entidad, es una de las claves para alcanzar el éxito, esto sucederá si se cumple con las expectativas de los usuarios; respecto a entidades de gestión pública, éstas están en la obligación de servir al pueblo, por lo que, es aún más relevante que se satisfaga las necesidades del ciudadano; el ofrecer un buen servicio aportará al desarrollo y que los usuarios se sientan identificados con la entidad, sobre todo porque será la carta de presentación para demostrar lo competitivo que es la gestión. Teniendo en cuenta lo antes mencionado, se desarrolló esta investigación, la cual mediante la recavación, el procesamiento de información y los resultados obtenidos, se planteó propuestas para contribuir al mejoramiento de la calidad de servicio que se brinda a los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín.

Esta investigación está dividido en seis capítulos, conforme se detalla a continuación:

En el capítulo I se describe la realidad problemática, formulándose el problema general y específicos, los objetivos, la justificación, delimitación y viabilidad de la investigación.

En el capítulo II se menciona, antecedentes nacionales e internacionales relacionadas a la investigación, las bases teóricas, las definiciones conceptuales y la formulación de las hipótesis.

En el capítulo III se describe la metodología, la cual en marca el diseño metodológico, la población y muestra, la operacionalización de variables e indicadores, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento de la información.

En el capítulo IV se detalla los resultados, tales como la presentación de las tablas, figuras con sus respectivas interpretaciones.

En el capítulo V se mencionará la discusión, conclusiones y recomendaciones a las que finalmente se ha llegado como resultado de toda la investigación.

En el capítulo VI se mostrarán las fuentes de información, que son las fuentes bibliográficas y electrónicas que empleamos para el desarrollo de nuestra investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La finalidad de toda entidad pública es brindar un servicio de calidad al ciudadano, pues con esto se refleja la eficiencia y eficacia con la que se desarrolla la gestión administrativa; más aún teniendo mayor incidencia en pleno siglo XXI que gracias a las empresas privadas se toma como elemento muy importante la satisfacción del cliente.

Tanto es la importancia de satisfacer a los clientes que actualmente se ha convertido en la variable clave para medir la competitividad de las empresas tanto públicas como privadas; pero sobre todo en las entidades públicas que con el pasar de los años fue decayendo en la ausencia del servicio de calidad, creando usuarios insatisfechos, dejando así al descubierto la falta de capacidad de gestión desde el momento del reclutamiento del personal, los materiales de trabajo, la infraestructura hasta las capacitaciones que se debe brindar a los colaboradores; ya que todos estos factores influyen directamente en el antes, durante y después del desarrollo en la que se brindan los servicios a los usuarios.

Es por ello, que en el contexto actual en el Perú con el Decreto Supremo N°004- 2013 PCM, se busca desarrollar para el año 2021 la política de modernización de la gestión pública que implica a todas las entidades de administración pública; creando así la necesidad y obligación de las entidades gubernamentales a cambiar el concepto e imagen que se tiene de ellos cuando se brinde un servicio a los ciudadanos, de manera

que se tome conciencia desde los colaboradores del nivel estratégico hasta el nivel operativo que la razón de ser de toda empresa son los cliente y/o usuarios; mejorando el servicio de calidad desde todos los ámbitos posibles, para llegar a alcanzar la fidelización y satisfacción de los clientes.

La Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, que es el objeto principal de esta investigación, y como en toda entidad administrativa pública no está exenta del deficiente servicio que se brinda, siendo un distrito pequeño dentro de la región Lima Provincias, se ha tenido conocimiento en repetidas ocasiones las quejas de los ciudadanos, acerca de la atención que brinda la Sub Gerencia de los Servicios Públicos; tales como: falta de rapidez, la falta de orientación en los trámites que realizan, la forma en que no escuchan sus reclamos, la falta de difusión sobre el cambio de horario del servicio de baja policia, y la atención que brindan ya que muchos de ellos manifiestan que sus necesidades no fueron atendidas, y si éstos fueron atendidas fue desarrollado fuera del tiempo esperado. Se observó también que algunos servidores públicos o trabajadores, desconocen sus funciones, que no se encuentran capacitados en el área que se desempeñan puesto que muchos de ellos las labores que realizan lo hacen de forma empírica además de existir casos en que no se cuenta con el personal suficiente para los trabajos en campo, situación que hace que el usuario quede insatisfecho, y es que la realidad actualmente es que los trabajadores de una entidad pública en su mayoría son contratados por favores políticos, y no por un proceso adecuado para la reclutación de personal. Por lo tanto, es necesario investigar los aspectos relevantes de la calidad que brinda la Sub Gerencia de Servicios Públicos a los usuarios de la Municipalidad Caleta de Carquín; ya que la unidad orgánica en mención tiene a su cargo la unidad de gestión de residuos solidos, la unidad de cementerios y servicios, la unidad de limpieza publica-áreas verdes, y la unidad de serenazgo-seguridad ciudadana,

unidades que son primordiales de todo distrito, es por ello que se busca describir la deficiencia básica que existe en la calidad de servicio que se brinda al ciudadano actualmente, y proponer alternativas que aporte en el desarrollo.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General:

¿De qué manera la calidad de los servicios influye en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018?

1.2.2 Problemas Específicos:

- ¿De qué manera los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018?
- ¿De qué manera la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018?
- ¿De qué manera la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018?
- ¿De qué manera la seguridad influye en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018?

- ¿De qué manera la empatía influye en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018?

1.3 Objetivos de la Investigación.

1.3.1 Objetivo General:

Determinar de que manera la calidad de los servicios influye en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Establecer de que manera los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.
- Determinar de que manera la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.
- Identificar de que manera la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.
- Determinar de que manera la seguridad influye en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

- Establecer de que manera la empatía influye en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

1.4 Justificación de la Investigación.

Méndez (2012), menciona que la justificación de la investigación tiene tres tipos de justificación: la teórica, práctica y metodológica.

➤ Justificación Teórica

Esta investigación, se realizó con el fin de aportar con conocimientos ya existentes acerca de un tema importante para toda entidad como es la calidad del servicio y satisfacción del usuario, si bien no se ha aportado con nuevas bases teóricas en el desarrollo de la investigación, éste servirá como antecedente para futuras investigaciones similares.

➤ Justificación Práctica

Los resultados de esta investigación servirá para que la alta dirección de la municipalidad, implemente políticas y gestione actividades para la capacitación de su personal sobre la atención adecuada a las personas, ya que los colaboradores están en contacto directo con los usuarios y como ente público es su compromiso brindar un servicio de calidad.

➤ Justificación Metodológica

Se desarrolló el método científico; en esta investigación, se hizo uso de modelos teóricos hasta la aplicación de software, que permitió llegar a la conclusión de la

relación existente entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario, éstos resultados fueron plasmados y analizados teniendo en cuenta la realidad problemática.

1.5 Delimitación del Estudio.

➤ **Delimitación Espacial:**

La investigación se desarrolló en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, provincia de Huaura, departamento de Lima.

➤ **Delimitación Temporal:**

El período de la investigación se desarrolló en el año 2018.

➤ **Delimitación del Universo:**

En esta investigación, la encuesta que se desarrolló fue dirigido a los pobladores o usuarios de la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín.

➤ **Delimitación del Contenido:**

El desarrollo de esta investigación se basó en la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín.

1.6 Viabilidad del Estudio

Lavado, Fernandez et al. (2007) mencionan que la viabilidad es la decisión de acometer el proyecto. Posibilidad o conveniencia de una “idea”, que busca la solución de un problema o el aprovechamiento de una oportunidad, puede ser descrita mediante viabilidad técnica, económica, teórica, social y alternativa.

➤ **Viabilidad Técnica**

Se contó con los recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de la investigación.

➤ **Viabilidad Económica**

El costo general del desarrollo de esta investigación está al alcance de los ingresos de la tesista.

➤ **Viabilidad Teórica**

Para el desarrollo de la investigación se contó con acceso a información en internet, revistas, libros, otros.

➤ **Viabilidad Social**

El desarrollo de la investigación aportará en la mejora de la calidad de los servicios que se brinda a los pobladores de la Caleta de Carquín.

➤ **Viabilidad Alternativas**

En la finalización de esta investigación, se menciona recomendaciones que deben ser tomados en cuenta por la entidad pública para obtener soluciones en relación a la realidad problemática presentada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Cahuaya & Ñahuincopa (2016), en la tesis para optar el título de Licenciado en Administración, titulada: “Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del Hotel la Hacienda en la provincia de Angaraes 2015” , la cual fue aprobada por la Universidad Nacional del Centro del Perú-Huancavelica, tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del Hotel La Hacienda en la provincia de Angaraes 2015; la investigación es de tipo descriptiva-correlacional, de diseño no experimental-transversal, su población esta constituida por todos los huéspedes del hotel La Hacienda de la provincia de Angaraes que se alojaron en el mes de noviembre del 2015, que son un total de 66 huéspedes, en esta investigación se realizo un censo porque la población tienes menos de 100 unidades de estudio en este caso la muestra es igual a 66 huéspedes que se alojaron en el mes de noviembre y es de fácil acceso a toda la población, puesto que son clientes cotidianos, gran parte trabajadores del estado; en consecuencia de la investigación se concluye que, la calidad del servicio influye significativamente al nivel 0.01 (bilateral) en la satisfacción del cliente del hotel La Hacienda de la provincia de Angaraes de manera

directa. Es decir según los datos recopilados, la prueba de significación realizada bajo el estadístico de correlación de Spearman, muestra que las variables son significativas individualmente y en conjunto. El coeficiente de correlación es de 0.804 entre ambas variables lo cual indica que la correlación es positiva alta. La percepción promedio para la calidad del servicio resulto ser de 3.6 por lo que desde el punto de vista del cliente la calidad del servicio que brinda el hotel La Hacienda de la provincia de Angaraes es buena. Por su parte la satisfacción del cliente del hotel La Hacienda de la provincia de Angaraes es 4 por lo que califica que el cliente se encuentra satisfecho.

Ñahuirima (2015), en la tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas, titulada: “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de las Pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015” desarrollado en la Universidad Nacional José María Arguedas, su objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015; este trabajo de investigación es de tipo no experimental y de diseño correlacional, teniendo una población de 3675 personas-clientes y una muestra de 348 clientes de los establecimientos comerciales (pollerías) del distrito de Andahuaylas; su conclusión fue que el p valor ($\text{sig.} = .000$) es menor que el nivel de significancia .05, por lo tanto existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de .0841, que significa que existe correlación positiva alta. Además se puede afirmar con un nivel de confianza 99% que existe relación significativa entre las variables calidad de servicio y

satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015.

Bejarano (2016), en la tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, titulada: “Calidad De Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Administración Tributaria y Fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, Año 2016” realizada en la Universidad Cesar Vallejo-Trujillo; teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la municipalidad distrital Santiago de Cao, año 2016; la investigación es de tipo descriptiva correlacional, diseño no experimental, la población esta conformada por un grupo de 4225 viviendas del distrito de Santiago de Cao, cuya muestra a tomar para aplicar el cuestionario será de 339 viviendas y se aplicara a los usuarios de la localidad de Cartavio y Anexos. Esta investigación tiene como conclusión, que, existe relación positiva muy baja entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016; se obtuvo que el valor de p es de 0,117 la cual indica que existe relación ya que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción de los usuarios, así como también que el nivel de calidad de servicio de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016, se encuentra en un nivel regular con un 59%, siguiendo nivel de calidad de servicio bueno con un 41%.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Castro & Contreras (2015), en la tesis para obtener el título de Ingeniera Comercial, titulada: “Calidad del Servicio al Cliente en el Sector Bancario de la Ciudad de Guayaquil Periodo 2010-2014” aprobada por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador, cuyo objetivo general es analizar la calidad del servicio al cliente en el sector bancario privado de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2010-2014; la metodología de esta investigación es de tipo descriptivo, con diseño de campo, apoyo bibliográfico, la población que ha obtenido es de 1129.666 clientes que mantienen activas tales como cuentas corrientes o de ahorros, siendo la muestra de 384 encuestas que han de ser realizadas, este número de encuestas harán conocer a las investigadores, la inclinación de las opiniones de las personas que mantienen cuenta corriente o cuenta de ahorro en las instituciones bancarias de la ciudad de Guayaquil; al culminar el presente trabajo sobre la calidad del servicio al cliente del sector bancario de la ciudad de Guayaquil se pudo concluir lo siguiente:

La calidad en el servicio que presta la banca privada de la ciudad de Guayaquil es calificada por parte de su cliente en general como bueno puesto que los clientes se sienten seguros y confiados al momento de realizar sus operaciones financieras y además el ser parte fundamental al aportar diariamente con el crecimiento de la misma. No obstante, existen ciertos aspectos y factores de importancia que deben ser mejorados, para lo cual se tiene que buscar las mejores alternativas a fin de brindar un servicio efectivo, eficiente y de calidad a los clientes. Se procedió a revisar las diferentes teorías de calidad, en la cual se puede mencionar que las instituciones bancarias pueden mejorar los procesos que se utilizan para atender a los clientes acogiendo algún modelo de

los creadores de las teorías mencionadas. En la encuesta realizada a los diferentes clientes bancarios de la ciudad de Guayaquil se logró percibir que la mayor cantidad de los clientes reciben un servicio bueno, y los clientes exigen que los bancos deberían llenar sus expectativas, pues sus reclamos no son manejados en el menor tiempo posible y muchas de las respuestas no son lo que esperaban pues en ocasiones los clientes no saben explicar lo que necesitan y llegan con una aptitud inadecuada, sin embargo es importante recalcar que los trabajadores deben tener la capacidad para saber manejar la situación en todo momento y ayudar al cliente, porque ellos son el motor principal de la institución. La importancia que tiene la calidad en el servicio hacia los clientes no se la puede postergar para ningún momento, la calidad se debe encontrar implícita en todas las actividades bancarias, por tal motivo los bancos deben seguir los parámetros para una mejor calidad en el servicio a los clientes.

Maggi (2018), en la tesis para obtener el título de magister en gerencia en servicios de la salud, titulada “Evaluación de la Calidad de la Atención en Relación con la Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Emergencia Pediátrica Hospital General de Milagro” desarrollada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador, cuyo objetivo general es evaluar la afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios, la investigación es de tipo transversal analítica, con un alcance descriptivo y enfoque cuantitativo, se utilizó la escala de medición SERVQUAL, la población (N) fue de 4 950; el valor $Z_{\alpha/2}$ para un intervalo de confianza del 95% fue de 1.96, la probabilidad de éxito (p) y la de fracaso (q)

fueron de 0.5. El error muestral fue del 5%. La muestra (n) resultó de 357 padres de familias entre hombres y mujeres; la conclusión al finalizar esta investigación es que los usuarios que asisten al Hospital General de Milagro reflejan insatisfacción con respecto a la mayoría de las preguntas que constan en el cuestionario, generando un nivel por debajo de las expectativas en base a la percepción que tienen acerca del hospital. El Hospital General de Milagro puede llegar a alcanzar un nivel óptimo de rendimiento de tal manera que pueda brindar un servicio de alta calidad; pero sólo sí, realiza las gestiones de una manera adecuada.

Coronel (2011), en la tesis para obtener el título de licenciada en gestión gastronómica, titulada “Mejoramiento de Calidad en el Servicio y Atención al Cliente en el Restaurante Los Pollos de La Colón, de la Ciudad de Riobamba, 2009” desarrollada en la escuela superior politécnica de Chimborazo-Ecuador, teniendo como objetivo mejorar la calidad de servicio y atención al cliente en el restaurante “Los Pollos de la Colón”, esta investigación es de tipo descriptivo-transversal, el universo esta constituido por 4500 clientes de la ciudad de Riobamba, de esta población se tomara una muestra de 367 clientes, una vez realizadala investigación se concluyó lo siguiente:

- Mediante la investigación realizada, se pudo descubrir que el trabajador del restaurante no ha tenido cursos de capacitación sobre: Atención al cliente y Relaciones Humanas.
- El estudio de mercado demuestra la factibilidad de esta tesis pues existe una gran demanda de mejora de servicio al clientes, lo cual con esta investigación podrá ser satisfecha.

- Si bien es cierto el restaurante hace lo mejor para satisfacer a su cliente, pero se ha podido observar que no se ha realizado un buen esfuerzo en su totalidad para el agrado del consumidor, por lo cual este demanda una mejor calidad en sus servicios.

2.2 Bases Teóricas.

2.2.1 Calidad De Servicio.

A. Definiciones.

Toso (2003), menciona que la calidad de servicio es cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre qué tan bien un servicio satisface sus necesidades.

Sarmiento (2015), señala que la calidad de servicio se basa en la comparación que hace el usuario sobre sus expectativas antes del servicio, lo que recibe y lo que percibe después del servicio.

Gosso (2010) indica que la calidad de servicio es un factor que no se puede comprar en ningún mercado, ya que se obtiene a través de la gente, siendo éste un programa a largo plazo basada gran parte en la comunicación.

B. Características del servicio

Toso (2003) indica que los servicios poseen las siguientes características:

- ***Intangibilidad***

Significa que los servicios no se pueden ver, saborear, sentir y oler antes de comprarlo. Por ejemplo, las personas que se someten a una cirugía plástica no pueden ver el resultado antes de la compra, o los pasajeros de una línea aérea solo tienen un boleto y la promesa que serán llevados a su destino en forma segura.

- ***Inseparabilidad***

Significa que la creación de un servicio puede tener lugar mientras se consume, por ejemplo un examen de la vista, un viaje, un masaje, un corte de cabello, entre otros.

- ***Variabilidad***

Significa que la calidad de los servicios dependen de quienes lo proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan. Por ejemplo, algunos supermercados tienen la reputación de proporcionar un servicio mejor que otros. A pesar de esto, dentro de una tienda determinada, un empleado de mostrador puede ser jovial y eficiente mientras que otro que está a poca distancia puede ser desagradable y lento, esto trae como consecuencia, que la calidad de servicio de un solo empleado de la tienda, varíe de acuerdo a su energía y a su estado de ánimo en el momento en que atiende al cliente.

- ***Carácter perecedero***

Significa que los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior. Por ejemplo, en un concierto no se pueden guardar lugares para el concierto de otra fecha, ya que estas plazas se perderían y el servicio no prestado se pierde.

- ***Ausencia de propiedad***

Los compradores de un servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible del servicio, es decir, el consumidor paga por un servicio más no por la propiedad.

C. Requisitos para lograr la calidad.

Según Anda citado por Toso (2003), señala que en una organización encaminada hacia la calidad, se deben tomar en cuenta los siguientes requisitos para lograrla:

- El servicio o producto desde su inicio debe hacerse con calidad.
- El precio de los productos debe estar en relación con la calidad de los mismos.
- Hay que establecer métodos modernos de capacitación y entrenamiento.
- Se debe procurar administrar con una gran dosis de liderazgo, a fin de ayudar al personal a mejorar su propio desempeño.
- Se debe crear un ambiente que propicie la seguridad en el desempeño personal.
- Deben eliminarse las barreras interdepartamentales.
- A los trabajadores en lugar de metas numéricas se les debe trazar una ruta a seguir para mejorar la calidad y la productividad.
- El trabajador debe sentirse orgulloso del trabajo que realiza.
- Se debe impulsar la educación de todo el personal y su autodesarrollo.
- Se deben establecer todas las acciones necesarias para transformar la empresa hacia un fin de calidad.

Estos requisitos hay que tomarlos en cuenta para que toda organización logre implantar la calidad tanto en los productos que ofrece como en el servicio que nos brinda, esto solo se puede alcanzar siendo perseverantes en aplicar los pasos antes mencionados, con el fin de hacer de la calidad un compromiso para cada uno de los miembros de la institución.

D. Grandes Principios de la Calidad de Servicio.

Velasco (2011) menciona que la calidad de servicio se basa en grandes principios, que son:

- El consejo del usuario es fundamental, ya que es el único que puede juzgar la calidad del servicio.
- El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio.
- La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar sus objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.
- La empresa debe “gestionar” las expectativas de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.
- Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad.
- El hecho de que la calidad del servicio sea, en parte, subjetiva no impide que se puedan definir normas precisas. Además, un sistema eficaz de prestación de servicio no debería eliminar la sonrisa de quien lo recibe.
- Para eliminar errores se debe imponer una disciplina firme y un constante esfuerzo.
- En servicios no existe el término medio. Hay que aspirar a la excelencia, al cero defectos.

Atendiendo a todos los detalles es como se logra mejorar la calidad de los servicios y eso exige la participación de todos, desde el presidente de la empresa hasta el último de sus empleados, porque el cliente no ve en el servicio más que **“lo que no funciona”**.

E. La Calidad en la Gestión Pública.

Andía (2014), menciona que la calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la administración pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la administración pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad.

Una gestión pública se orientará a la calidad cuando se encuentre referenciada a los fines y propósitos últimos de un gobierno democrático, esto es , cuando se constituya en :

- a. Una gestión pública centrada en el servicio al ciudadano; y,
- b. Una gestión pública para resultados.

F. Principios de la Función Pública.

Andía (2014); señala que los principios de la función pública son:

- ***Respeto.***

Adecua su conducta hacia el respeto de la Constitución Política y las leyes, garantizando que en los procesos de toma de decisiones y cumplimiento de los procedimientos administrativos se respeten y se cumplan los derechos a la defensa y al debido procedimiento.

- ***Probidad.***

Actua con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y eliminando todo provecho personal obtenido por sí o por interpósita personal.

- ***Eficiencia.***

Brinda calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacitación solida y permanente.

- ***Idoneidad.***

Aptitud técnica, legal y moral, es condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública. El servidor público debe propender una información solida acorde a la realidad capacitándose en forma permanente para el debido cumplimiento de sus funciones.

- ***Veracidad.***

Se expresa con autenticidad durante sus funciones, con todos los miembros de su institución y con la ciudadanía, y contribuye al esclarecimiento de los hechos.

- ***Lealtad y obediencia.***

Involucra la fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución, cumpliendo las ordenes que le imparte su superior jerárquico competente, reuniendo las formalidades del caso y tenga por objeto la realización de actos de servicio vinculadas con las funciones a su cargo.

- ***Justicia y Equidad.***

Disposición permanente para el cumplimiento de sus funciones, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, con el

administrado, con sus superiores, con sus subordinados y con la ciudadanía en general.

G. Calidad Esperada VS Calidad Recibida.

Soret & Mercedes (2013) menciona que en la valoración y satisfacción del cliente influyen dos aspectos de la calidad, la objetiva, los elementos incorporados al servicio, y subjetiva, los elementos reconocidos. Es en esta última, donde se evalúan aquellos factores cuyo cumplimiento implica un foco de satisfacción y aquellos otros cuyos incumplimiento se traducirá en insatisfacción.

Como resultado de esta evaluación, el cliente obtendrá un grado de satisfacción, tanto con el producto o servicio recibido de forma individual como con la empresa en general.

La satisfacción con el servicio será función de la evaluación procedente de un proceso de comparación:

- **VAE:** Valor Añadido Esperado. Compuesto por aquellos elementos no diferenciadores, puesto que son esperados por el cliente en cualquier servicio (la expectativa del servicio).

- **VAD:** Valor Añadido Diferenciador. Tendrán esta consideración aquellos atributos del producto o características del servicio cuyo cumplimiento supone un efecto muy positivo y diferenciador para el cliente (la percepción del performance del servicio).

La comparación subjetiva de las expectativas y el performance conforman la evaluación de la calidad percibida que es el antecedente de la satisfacción.

Es decir:

$$\text{SATISFACCION} = \text{PERCEPCIÓN} - \text{EXPECTATIVA}$$

H. Dimensiones de la Calidad de Servicio con el Modelo SERVQUAL.

Soret & Mercedes (2013); mencionan que la calidad de servicio después de ser analizada y haberse realizado estudios exploratorios por parte de sus creadores, esta fue definida como la diferencia o discrepancia que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios; explicando finalmente la calidad de servicio en 5 dimensiones:

➤ ***Dimensión 1: Elementos Tangibles.***

Apariencia de las instalaciones, los equipos, personal y materiales de comunicación:

- Una excelente empresa, tiene buenas *instalaciones*.
- En una excelente empresa, *el personal tendrá una buena apariencia*.

➤ ***Dimensión 2 : Fiabilidad.***

Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa:

- Los empleados en una excelente empresa brindaran una *comunicación precisa* a los clientes exactamente de cuándo se les proporcionara el servicio.
- Una excelente empresa tiene un *compromiso* con su cliente desde el momento en el que prometa hacerlo.

➤ **Dimensión 3: Capacidad de Respuesta.**

Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio:

- Los empleados de una excelente empresa, siempre estarán a *disposición del servicio* que soliciten los clientes.
- Los empleados en una excelente empresa, siempre proporcionarán la *información sobre el servicio* a los clientes.

➤ **Dimensión 4: Seguridad.**

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar confianza:

- El comportamiento de los colaboradores de una excelente empresa debe ser *amable* para que los clientes se sientan seguros.
- Los colaboradores en una excelente empresa tendrán el conocimiento indicado para responder a las preguntas de los clientes, poniendo así a prueba la *profesionalidad* del colaborador.

➤ **Dimensión 5 : Empatía.**

Atención individualizada que ofrecen las empresas a los consumidores:

- Los empleados en una excelente empresa *comprenderán las necesidades* específicas de sus clientes.
- En una excelente empresa se le brindará al cliente una *atención personalizada*, puesto que las necesidades y la importancia de ello varía según el servicio que solicite el cliente.

El modelo SERVQUAL se basa en el modelo de las deficiencias, es decir, hay una diferencia entre el servicio recibido y el esperado y esto se debe a 4 posibles causas:

1. **Gap 1** : discrepancia entre lo que esperan los usuarios y lo que perciben los directivos respecto a esas expectativas.
2. **Gap 2** : discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.
3. **Gap 3**: discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.
4. **Gap 4**: discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación del servicio.

2.2.2 Satisfacción Del Usuario.

A. Definiciones.

Kotler & Gary (2001) mencionan, que la satisfacción del usuario depende del desempeño percibido de un producto en la entrega de valor, en relación con las expectativas del comprador, si el desempeño del producto no alcanza las expectativas, el comprador quedará insatisfecho, si el desempeño coincide con las expectativa, el comprador quedará satisfecho.

Según Vavra (2002) citado por Cabral (2007), considera que la satisfacción de los usuarios es un estado emocional positivo del cliente ante un servicio o producto después de haberla experimentado.

Pérez (2006) menciona que la satisfacción del usuario representa la evaluación del consumidor respecto a una transacción específica y a una experiencia de consumo.

Ildefonso (2005) menciona que la satisfacción de un consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene con las expectativas que tenía antes de recibirlos.

Kotler citado por Labrador (2006) define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias”. Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción.

- Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede las expectativas del cliente.

B. Tipos de Clientes.

Toso (2003) señala que existe dos tipos de clientes, los internos y los externos.

➤ *El Cliente Interno.*

Es aquel que pertenece a la organización, y que no por estar en ella, deja de requerir de la prestación del servicio por parte de los demás empleados.

➤ *El Cliente Externo.*

Es aquella persona que no pertenece a la empresa, pero son a quienes la atención está dirigida, ofreciéndoles un producto y/o servicio.

Un cliente merece la atención mas comedida que podamos darle. Es el alma de todo negocio.

C. Necesidades del Cliente.

Toso (2003) indica que para lograr la satisfacción del usuario, debemos conocer sus necesidades, como son:

➤ ***Necesidad de ser comprendido.***

Aquellos que eligen un servicio necesitan sentir que se están comunicando en forma efectiva. Esto nos dice que se esta interpretando en forma correcta los mensajes que envían las emociones y tratar de impedir una comprensión inadecuada del beneficio que puede obtener nuestro cliente.

➤ ***Necesidad de ser bien recibido.***

Ninguna persona que este tratando con usted y se sienta como una extraña, regresará. El cliente necesita sentir que la persona que ofrece el producto o servicio se alegra de verlo y que es importante para él.

➤ ***Necesidad de sentirse importante.***

El ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas. A todos nos gusta sentirnos importantes, cualquier cosa que se haga para hacer que el invitado se sienta especial, será un paso en la dirección correcta.

➤ ***Necesidad de comodidad.***

Los clientes necesitan comodida física: un lugar donde esperar, descansar, hablar o negociar; también necesitan estar seguros de que

se les atendera en forma adecuada y también tener la confianza en que le podremos satisfacer sus necesidades.

Conocer las necesidades del cliente es parte fundamental en nuestra empresa, debemos llevar a cabo todos los puntos anteriores con el hecho de mejorar las necesidades reales que requiere el cliente, todo esto con el único fin de brindar un buen servicio y satisfacer al cliente.

D. Medición de la Satisfacción del Cliente.

Perez (2006) menciona que la satisfacción del cliente es uno de los principales indicadores de la calidad de un servicio. Dada las características propias de un servicio, la relación entre percepciones y expectativas es relativa a cada cliente en particular.

Existen métodos directos e indirectos de obtener información acerca de la satisfacción que posee el cliente sobre el servicio que brinda una organización.

- Los métodos directos incluyen el desarrollo de los cuestionarios cuyo análisis ayuda a conocer mejor y a acercarse más a la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes.

Este tipo de métodos son las entrevistas y cuestionarios de satisfacción. Los métodos directos son más eficaces ya que permiten recibir información directamente de los clientes.

- Los métodos indirectos son acciones sistemáticas y estructuradas que llevan a cabo las organizaciones para la recogida, evaluación y búsqueda de soluciones a las quejas de sus clientes, como el sistema

de quejas y reclamaciones, buzones de sugerencias, reuniones con clientes.

E. Dimensiones de la Satisfacción del Usuario.

Gosso (2008), menciona que la satisfacción es el resultado de la evaluación que realiza el usuario después de haber consumido un servicio en base a si ha cumplido sus expectativas y necesidades.

Gosso propone evaluar la satisfacción del usuario mediante tres dimensiones:

- ***Eficacia.***

La eficacia es la medida con la que alcanzamos los objetivos o resultados propuestos, realizando actividades que nos lleven a cumplir las metas establecidas, a través de: la *atención de quejas*, viendo los errores a mejorar, logrando como resultado la *solución de problemas* y *cumplimiento de promesa*, existiendo una relación entre ellas con el fin de obtener satisfacción en los usuarios.

- ***Eficiencia.***

La eficiencia es usar los recursos de manera adecuada de modo que se obtenga los mayores resultados con la mínima inversión; es decir, incrementar la *valoración del servicio* con las pocas herramientas que tengamos disponibles, potenciando el *servicio prestado* a los usuarios. Para ello, es necesario tener un *personal competente* que logre cumplir las expectativas de eficiencia.

- ***Comodidad.***

La comodidad es la sensación de satisfacción del usuario con el ambiente donde se desarrolla el servicio haciendo que éste sea

confortable y placentero. Logrando existir una *ausencia de necesidad*, ya que el usuario se sentirá tranquilo y cómodo no solo en aspectos sensitivos o emocionales, sino también en aspectos físicos, logrando así una completa *ergonomía*.

2.3 Definiciones Conceptuales.

➤ **Servicio**

Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico. Aldana, Álvarez et al. (2015).

➤ **Calidad**

Cumplimiento sistemático de los requerimientos, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes o usuarios. Aldana , Álvarez et al. (2015).

➤ **Calidad del servicio**

Son los requerimientos que satisfacen las necesidades y deseos del cliente en la contratación y en el uso. Aldana , Álvarez et al. (2015).

➤ **Calidad esperada**

Son las esperanzas que tiene un cliente sobre un producto o servicio que va a recibir, de acuerdo con los requisitos y características que el ha solicitado. Aldana , Álvarez et al. (2015).

➤ **Calidad percibida**

Situación que en gran parte es de tipo emocional, que rodea muchas veces la entrega de un servicio. Aldana, Álvarez et al. (2015).

➤ **Compromiso**

Significa ir hasta el final de las tareas; es cumplir responsablemente con la obligación contraída, es el ultimo elemento de la trilogía que conduce a la armonía (disciplina, constancia y compromiso). El compromiso se alimenta del espíritu para ejecutar las labores diarias de tal forma que se desarrollen con armonía y disposición. Aldana, Álvarez et al. (2015).

➤ **Fiabilidad**

Factor fundamental que hace referencia a que el cliente pueda estar seguro del buen desempeño y respuesta de un proveedor de productos o servicios para cumplir sus objetivos. Aldana, Álvarez et al. (2015).

➤ **Usuario**

Persona que recibe el beneficio pretendido ya sea o no el comprador del mismo. Aldana, Álvarez et al. (2015).

➤ **Seguridad**

Consiste en lograr el mejor equilibrio posible entre los riesgos y los posibles beneficios que se derivan de los servicios prestados. Aldana, Álvarez et al. (2015).

➤ **Satisfacer**

Proceso consistente en hallar, aceptar y poner en práctica la alternativa que mejor satisface ciertos objetivos mínimos. Aldana, Álvarez et al. (2015).

➤ **Servicios públicos**

Comprende el conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con o sin contraprestación. Andía (2014).

➤ **Empatía**

Es ocupar el lugar del cliente en cuanto a tiempo, el cual es valioso para él; en cuanto a conocer a fondo sus necesidades personales. Toso (2003).

2.4 Formulación de Hipótesis.

2.4.1 Hipótesis General.

La calidad de los servicios influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

2.4.2 Hipótesis Específicos.

- Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.
- La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.
- La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.
- La seguridad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.
- La empatía influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico.

3.1.1 Tipo de Investigación.

El tipo de estudio en esta ocasión es una investigación científica básica, también conocida como pura o fundamental ya que aporta un cuerpo estructurado por conocimientos científicos e información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico y no necesariamente produce resultados de utilidad práctica inmediata.

3.1.2 Nivel de Investigación.

Esta investigación es de nivel descriptivo-correlacional, puesto que los eventos o situaciones son descritos, analizados e interpretados para determinar la relación entre dos variables, que es la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín.

3.1.3 Diseño.

El diseño de esta investigación es no experimental de corte transversal; las variables no serán manipuladas deliberadamente y será desarrollada en un periodo limitado, por lo que el diseño es no experimental de corte transversal.

3.1.4 Enfoque.

Este estudio se enmarca dentro del enfoque metodológico cuantitativo, ya que se realizará una encuesta a una determinada población para la recolección de datos para hacer un análisis estadístico, y llegar a la conclusión si la calidad de servicio que presta la Municipalidad de Carquín es satisfactorio según los usuarios.

3.2 Población y Muestra.

- Población

La población de estudio será el número de usuario atendidos en el transcurso de una semana, del mes de diciembre en el 2018; según la entrevista realizada al encargado de la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Carquín es un promedio de 200 usuarios.

DIAS	USUARIOS POR DÍA
Lunes	40
Martes	30
Miercoles	40
Jueves	45
Viernes	45
USUARIOS POR SEMANA.	200

Fuente: Entrevista al Sub gerente de servicios públicos-MDCC.

- **Muestra**

Para determinar la muestra a la que se realizó la encuesta se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Grado de confiabilidad 1.96

p = probabilidad positiva 0.5

q = Probabilidad negativa 0.5

e = Margen de error: 5% =0.05

N = Población

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 200 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (200 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{192}{1.45}$$

$$n = 132 \text{ usuarios.}$$

La muestra está representada por 132 usuarios de Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín.

3.3 Operacionalización de Variables e Indicadores.

Tabla 1

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones. - Apariencia del personal.
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación precisa. - Compromiso.
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición del servicio. - Información sobre el servicio.
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Profesionalidad
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión por la necesidades de los usuarios - Atención personalizada.
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Atención de quejas. - Solución de problemas. - Cumplimiento de promesa.
	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración del servicio - Servicio prestado. - Personal competente.
	Comodidad	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de necesidad. - Ergonomía.

Fuente: Soret & Mercedes (2013) -Gosso (2008)

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

3.4.1 Técnicas a Emplear.

La técnica a emplear para la recolección de información de los sujetos de estudio de investigación en este caso será la encuesta.

3.4.2 Descripción de los Instrumentos.

El instrumento utilizado es el cuestionario que cuenta con un total de 18 ítems la cuales fueron respondidas por los usuarios de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín. Se utilizó la escala de Likert.

3.5 Técnicas para el Procesamiento de la Información

La técnica que se utilizó para el procesamiento de la información es el software Statical Packageforthe Social Sciences – SPSS VERSIÓN 25 y los resultados son presentados mediante tablas y graficos de barras, haciendo uso de la:

➤ Estadística Descriptiva.

Permitió recopilar, clasificar, analizar e interpretar los datos de los ítems referidos en el cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín. Luego de la recolección de datos, se procedió a realizar el procesamiento de la información, con la elaboración de tablas y gráficos estadísticos, se utilizó el programa SPSS para hallar los resultados de la aplicación del cuestionario.

➤ Estadística Inferencial para Prueba de Hipótesis.

Se sometió a prueba:

- La Hipótesis General.
- Las Hipótesis Específicas.

Para probar la hipótesis General y las hipótesis específicas se aplicó la prueba estadística No Paramétrica Correlación por Rangos Rho de Spearman.

➤ **Confiabilidad del instrumento**

Para dicha confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach.

El método de consistencia interna basado en el Alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. Según Welch & Comer (citado por Hernandez & Pascual, 2018) menciona que la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Según George & Mallery (citado por Hernandez & Pascual, 2018), como criterio general, sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa < 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa < 0.5 es pobre

Luego se Aplicó SPSS. V.25 una muestra piloto para obtener el coeficiente alfa de Cronbach el cual indicará el nivel de confianza del instrumento.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,928	,930	18

Conclusión: La confiabilidad del instrumento según la escala de George & Mallery es excelente porque el Alfa de Cronbach es de 0,928.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En este capítulo se analizaron los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados a la muestra, los cuales permitieron lograr los objetivos propuestos.

Es fundamental en este capítulo, los datos aportados por los usuarios de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, a quienes se les aplicó los instrumentos, dicha información sirvió para aportar conclusiones y recomendaciones útiles a la investigación.

4.1. Presentación de cuadros, gráficos e interpretaciones.

➤ Datos Generales

El número total de la muestra es de 132 usuarios de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, los mismos que fueron distribuidos considerando su género y edad.

A continuación se presentan las tablas de esta distribución.

Tabla 3: Género de los usuarios de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín.

Género de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Carquín					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	72	54,5	54,5	54,5
	Masculino	60	45,5	45,5	100,0
Total		132	100,0	100,0	

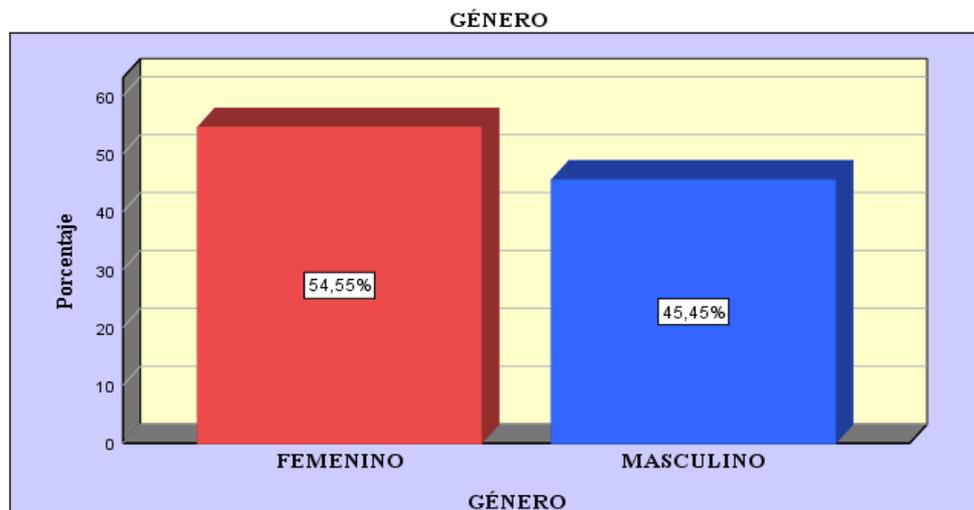


Figura 1. Género de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Carquín.

La Tabla 3, detalla que el **54,5%** de los usuarios de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquines del género femenino y el **45,5%** es del género masculino.

Tabla 4: Edad de los usuarios de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín.

EDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 18-30	13	9,8	9,8	9,8
31-40	25	18,9	18,9	28,8
41-50	27	20,5	20,5	49,2
51-60	39	29,5	29,5	78,8
60 o Más	28	21,2	21,2	100,0
Total	132	100,0	100,0	

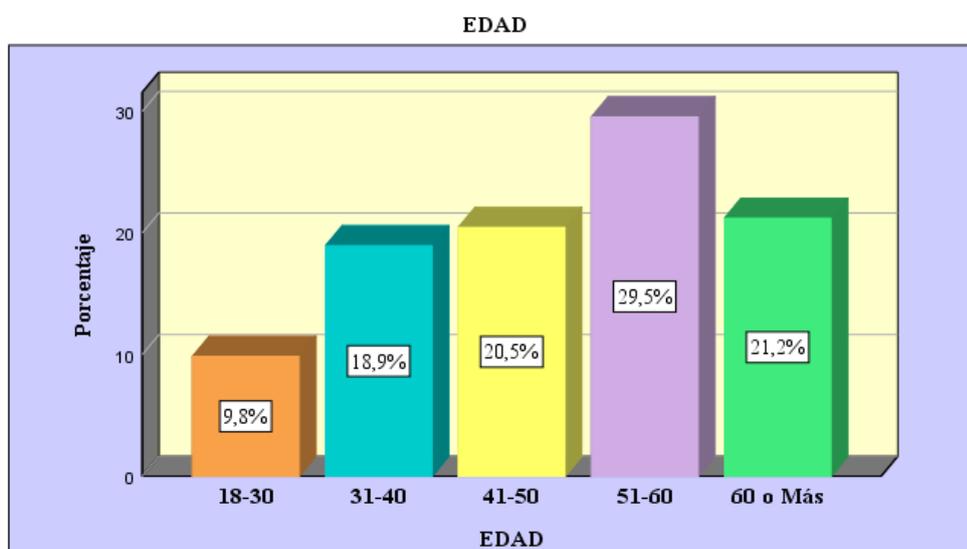


Figura 2. Edad de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Carquín.

La Tabla 4, detalla que el **9,8%** de los usuarios tiene entre 18 a 30 años, el **18,9%** se encuentra entre 31 a 40 años, el **20,5%** tiene entre 41 a 50 años, el **29,5%** está entre 51 a 60 años y el **21,2%** está entre 60 años a más.

➤ **Análisis estadístico e interpretación de la variable Calidad de los Servicios.**

Para el análisis de la variable calidad de los servicios y sus dimensiones, se realizó a través de los ítems que conforman la dimensión elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía procediéndose de la manera como se describe a continuación:

Las categorías de la escala de la encuesta fueron (i) Totalmente de acuerdo, (ii) de acuerdo, (iii) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (iv) en desacuerdo, y (v) totalmente en desacuerdo. Por ser estos ítems de escala ordinal, se agruparon en las siguientes categorías (i ó ii)= (Totalmente de acuerdo ó de acuerdo) se definió como “excelente”, (iii) = (ni de acuerdo ni en desacuerdo) se definió como “bueno”. Las categorías restantes (v ó iv) (en desacuerdo ó totalmente en desacuerdo), se agruparon definiéndolos como “pésimo”.

Tabla 5: Resultados de la Calidad de los Servicios, brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXCELENTE	22	16,7	16,7	16,7
	BUENO	62	47,0	47,0	63,6
	PESIMO	48	36,4	36,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

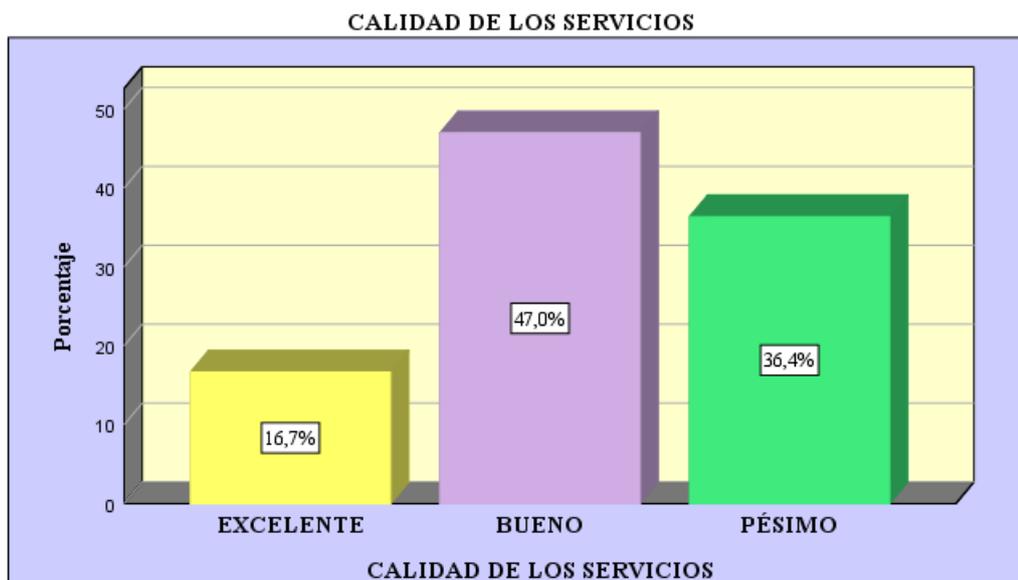


Figura 3. Gráfico de la calidad de los servicios.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 5, detalla que el **16,7%** considera que la calidad de los servicio es excelente, es decir los usuarios manifiestan que la entidad pública ofrece de manera adecuada elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, el **47,0%** de los usuarios indican que la calidad del servicio es bueno y el **36,4%** refiere que la calidad del servicio es pésimo.

Tabla 6: Resultados de la dimensión Elementos Tangibles, brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

ELEMENTOS TANGIBLES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXCELENTE	26	19,7	19,7	19,7
	BUENO	50	37,9	37,9	57,6
	PESIMO	56	42,4	42,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

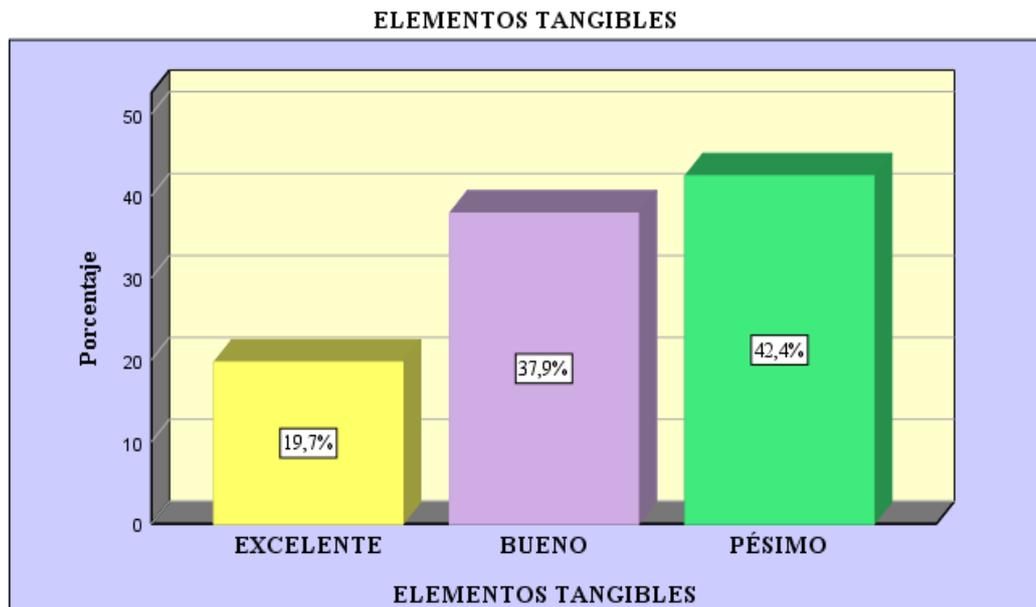


Figura 4. Dimensión elementos tangibles.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 6, detalla que el **19,7%** de los usuarios consideran que los elementos tangibles que se brindan en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín es excelente, mientras que el **37,9%** de los usuarios indican que es bueno y el **42,4%** señala que es pésimo.

Tabla 7: Resultados del indicador instalaciones, de la dimensión Elementos Tangibles.

INSTALACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXCELENTE	71	53,8	53,8	53,8
	BUENO	38	28,8	28,8	82,6
	PÉSIMO	23	17,4	17,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

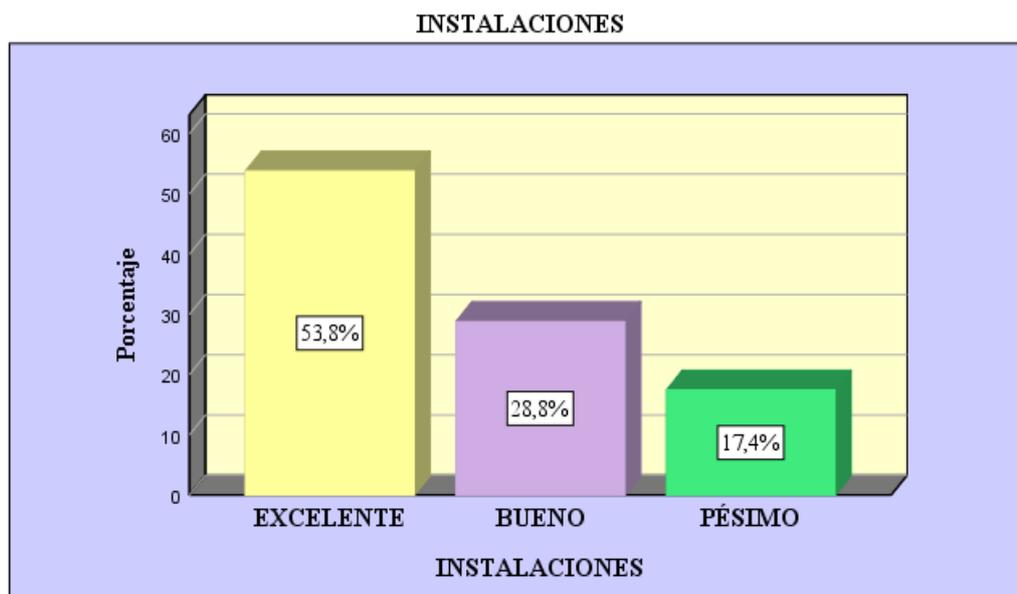


Figura 5. Indicador instalaciones.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 7, detalla que el **53,8%** de los usuarios consideran que las instalaciones de la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín es excelente, mientras que el **28,8%** de los usuarios indican que es bueno y el **17,4%** señala que es pésimo.

Tabla 8: Resultados del indicador apariencia del personal, de la dimensión Elementos Tangibles.

APARIENCIA DEL PERSONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXCELENTE	27	20,5	20,5	20,5
	BUENO	41	31,1	31,1	51,5
	PÉSIMO	64	48,5	48,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

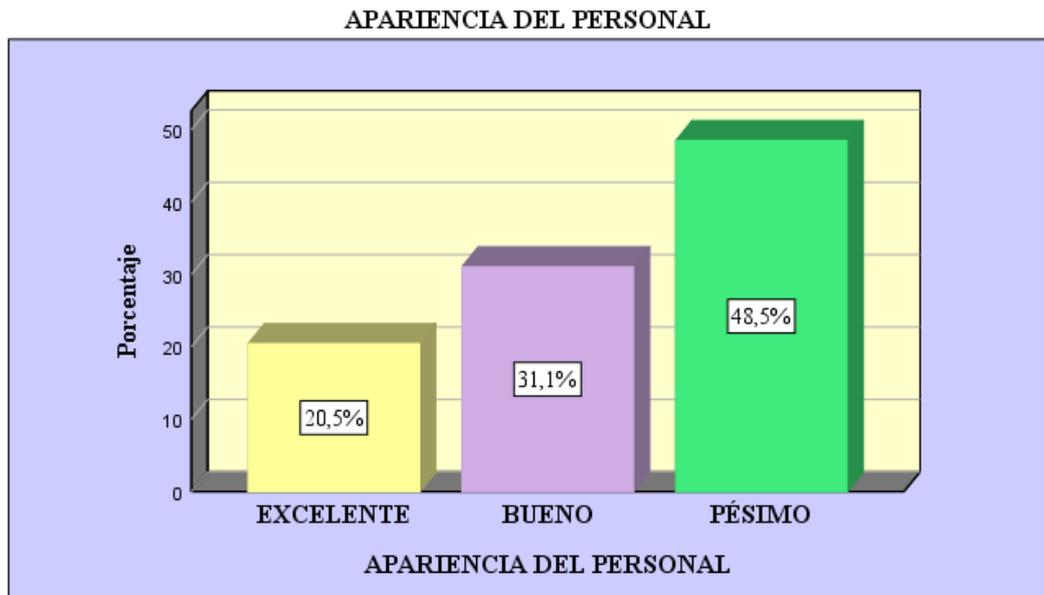


Figura 6. Indicador apariencia del personal.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 8, detalla que el **20,5%**, de los usuarios consideran que la apariencia del personal de la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín es excelente, mientras que el **31,1%** de los usuarios indican que es bueno y el **48,5%** señala que es pésimo.

Tabla 9: Resultados de la dimensión Fiabilidad, brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

FIABILIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXCELENTE	52	39,4	39,4	39,4
	BUENO	44	33,3	33,3	72,7
	PÉSIMO	36	27,3	27,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

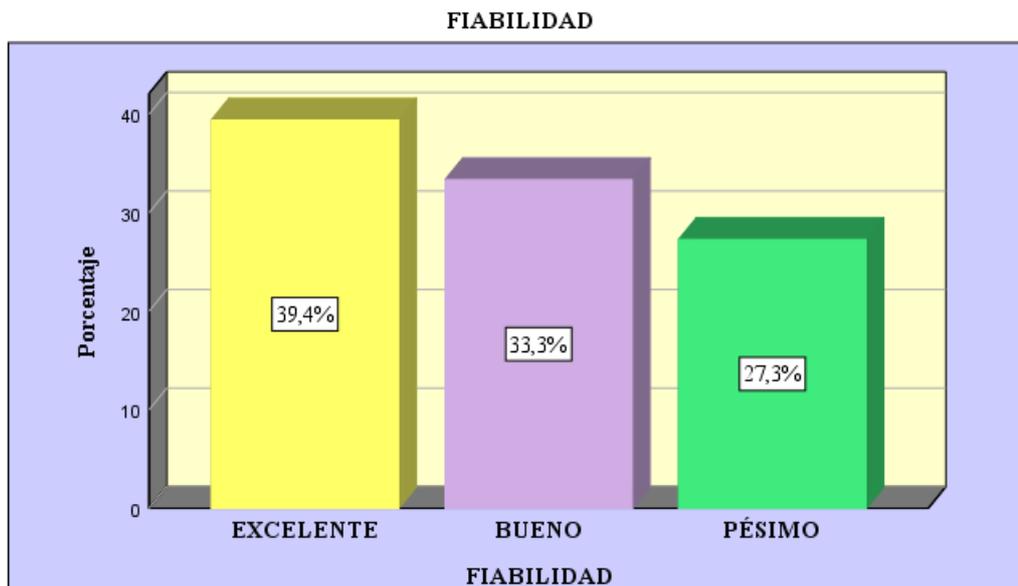


Figura 7. Dimensión fiabilidad.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 9, detalla que el **39,4%** de los usuarios consideran que la fiabilidad brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín es excelente, mientras que el **33,3%** de los usuarios indican que es bueno y el **27,3%** señala que es pésimo.

Tabla 10: Resultados del indicador comunicación precisa, de la dimensión Fiabilidad.

COMUNICACIÓN PRECISA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXCELENTE	48	36,4	36,4	36,4
	BUENO	36	27,3	27,3	63,6
	PÉSIMO	48	36,4	36,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

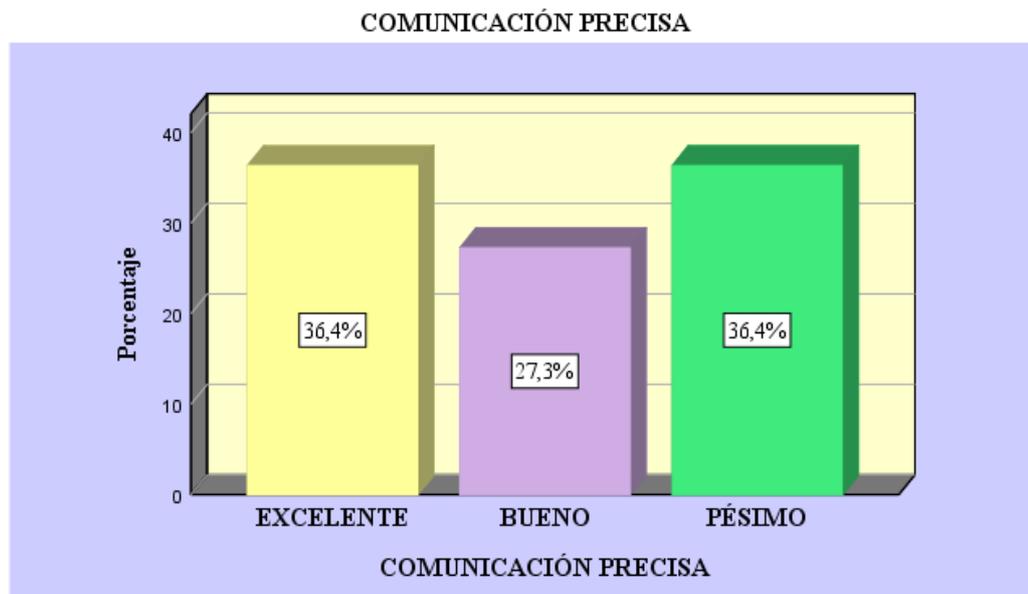


Figura 8. Indicador comunicación precisa.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 10, detalla que el **36,4%** de los usuarios consideran que la comunicación precisa brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín es excelente, mientras que el **27,3%** de los usuarios indican que es bueno y el **36,4%** señala que es pésimo.

Tabla 11: Resultados del indicador compromiso, de la dimensión Fiabilidad.

COMPROMISO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXCELENTE	55	41,7	41,7	41,7
	BUENO	34	25,8	25,8	67,4
	PÉSIMO	43	32,6	32,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

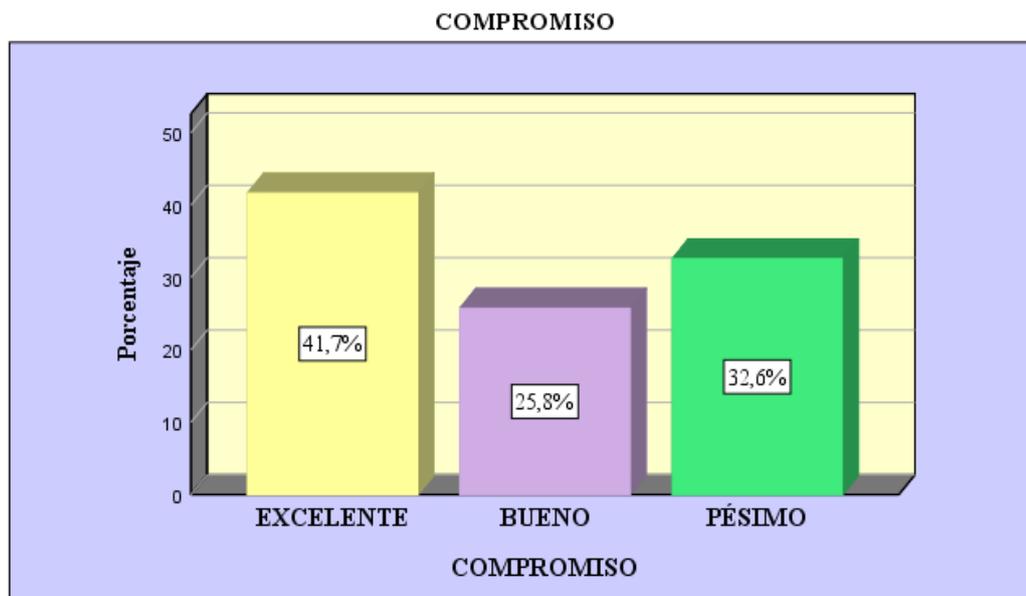


Figura 9. Indicador compromiso.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 11, detalla que el **41,7%** de los usuarios consideran que el compromiso brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín es excelente, mientras que el **25,8%** de los usuarios indican que es bueno y el **32,6%** señala que es pésimo.

Tabla 12: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta, brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXCELENTE	39	29,5	29,5	29,5
	BUENO	51	38,6	38,6	68,2
	PESIMO	42	31,8	31,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

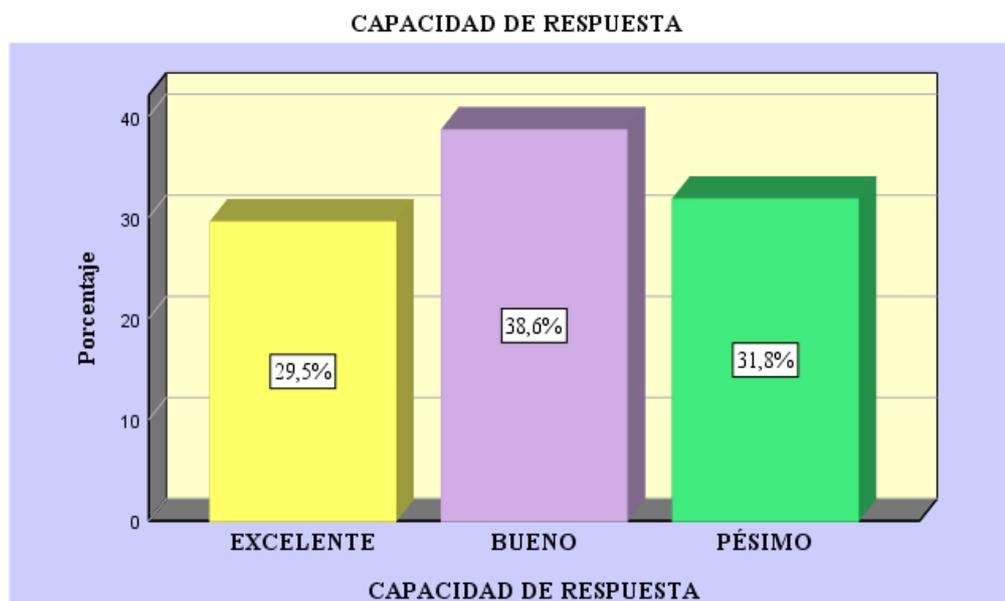


Figura 10. Dimensión capacidad de respuesta.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 12, detalla que el **29,5%** de los usuarios consideran que la capacidad de respuesta brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín es excelente, mientras que el **38,6%** de los usuarios indican que es bueno y el **31,8%** señala que es pésimo.

Tabla 13: Indicador disposición del servicio, de la dimensión Capacidad de Respuesta.

DISPOSICIÓN DEL SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXCELENTE	51	38,6	38,6	38,6
	BUENO	32	24,2	24,2	62,9
	PÉSIMO	49	37,1	37,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

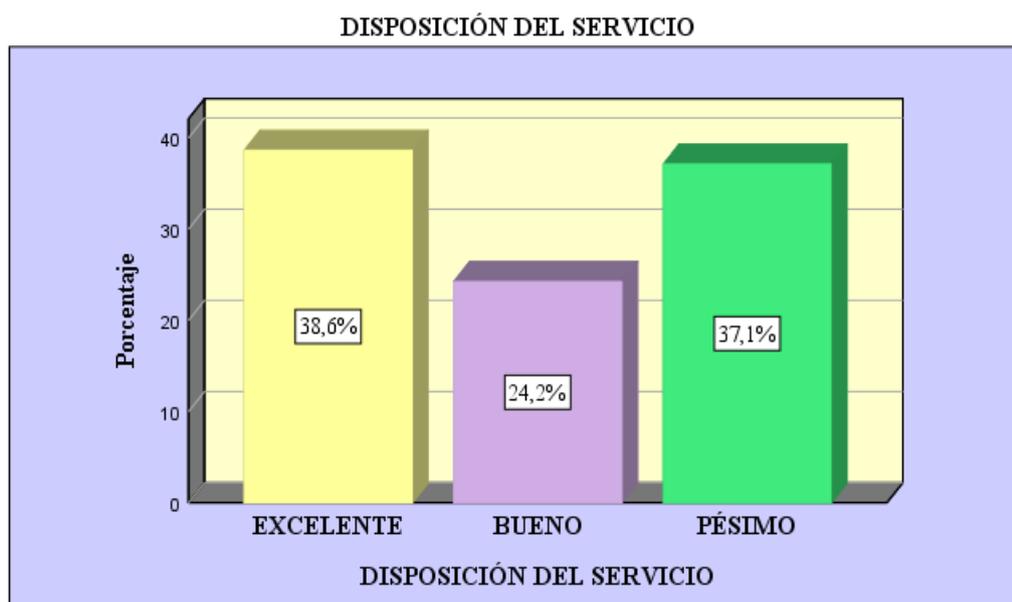


Figura 11. Indicador disposición del servicio.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 13, detalla que el **38,6%** de los usuarios consideran que la disposición del servicio brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín es excelente, mientras que el **24,2%** de los usuarios indican que es bueno y el **37,1%** señala que es pésimo.

Tabla 14: Indicador información sobre el servicio, de la dimensión Capacidad de Respuesta.

INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXCELENTE	40	30,3	30,3	30,3
	BUENO	39	29,5	29,5	59,8
	PÉSIMO	53	40,2	40,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

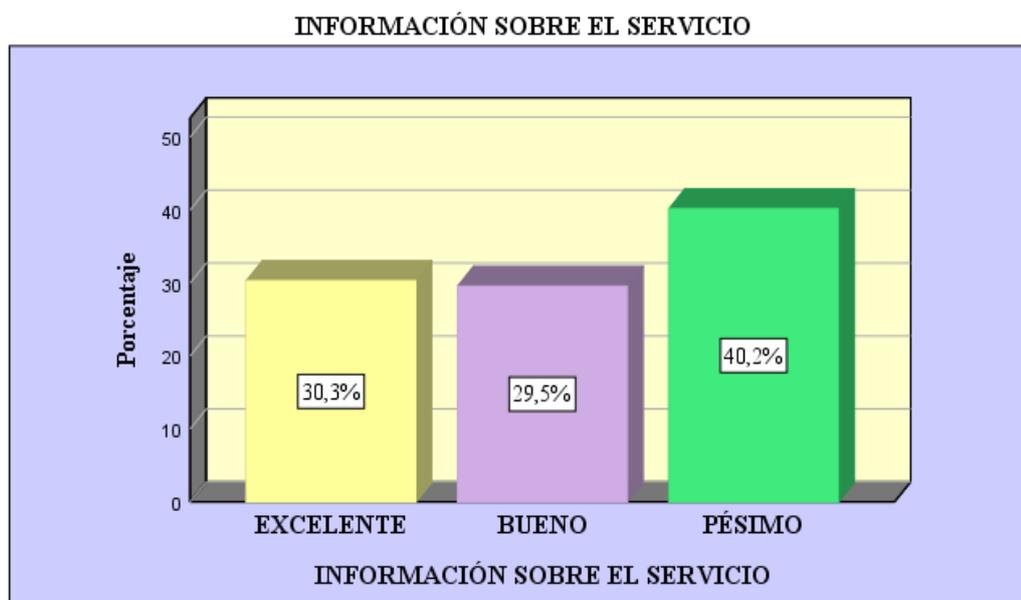


Figura 12. Indicador información sobre el servicio.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 14, detalla que el **30,3%** de los usuarios consideran que la información sobre el servicio brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín es excelente, mientras que el **29,5%** de los usuarios indican que es bueno y el **40,2%** señala que es pésimo.

Tabla 15: Resultados de la dimensión Seguridad, brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

SEGURIDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido EXCELENTE	28	21,2	21,2	21,2
BUENO	63	47,7	47,7	68,9
PESIMO	41	31,1	31,1	100,0
Total	132	100,0	100,0	

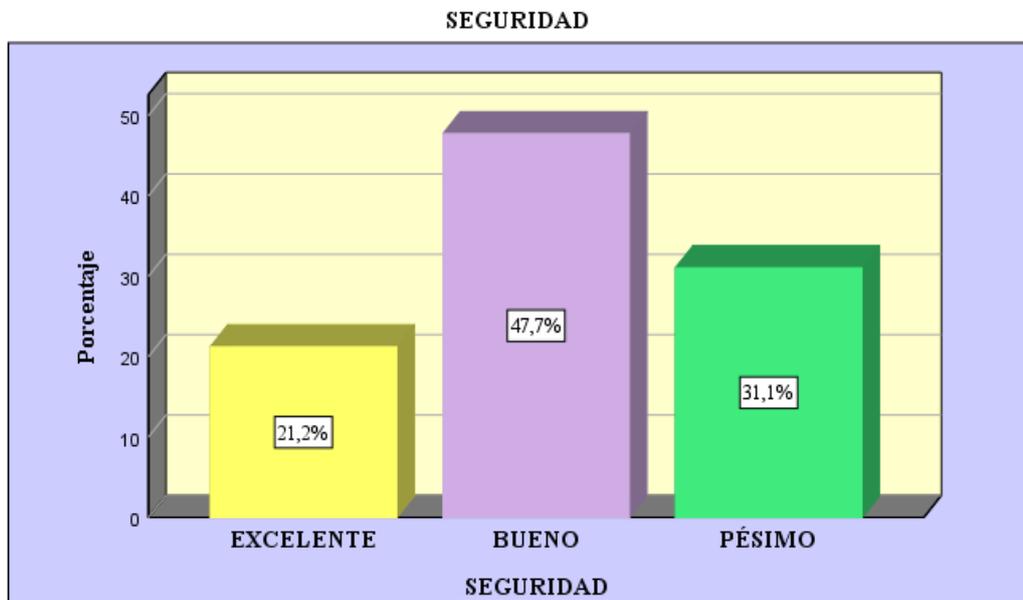


Figura 13. Dimensión seguridad.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 15, detalla que el **21,2%** de los usuarios consideran que la seguridad brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín es excelente, mientras que el **47,7%** de los usuarios indican que es bueno y el **31,1%** señala que es pésimo.

Tabla 16: Indicador amabilidad, de la dimensión Seguridad.

AMABILIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXCELENTE	31	23,5	23,5	23,5
	BUENO	55	41,7	41,7	65,2
	PÉSIMO	46	34,8	34,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

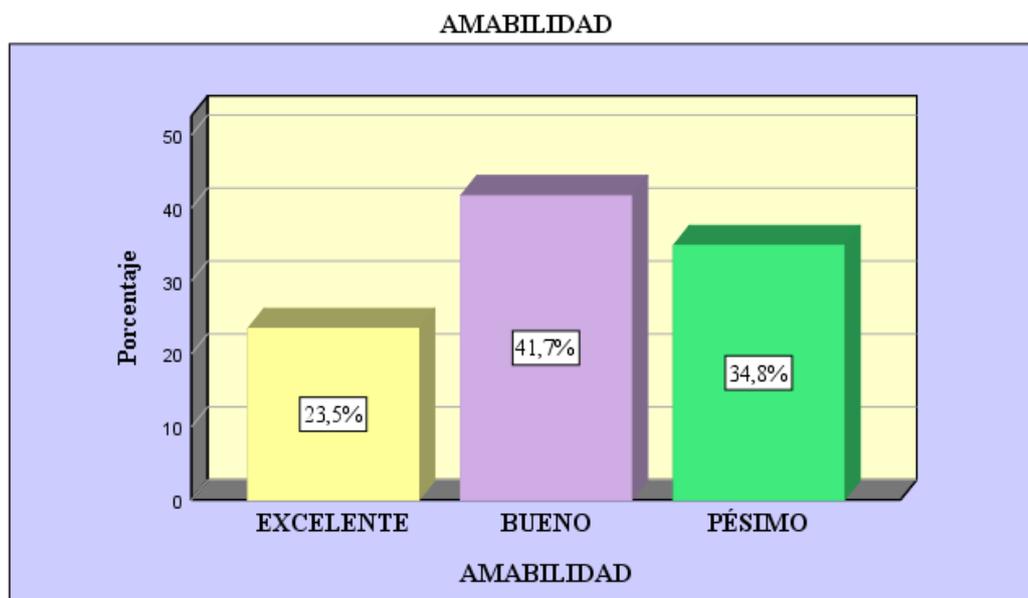


Figura 14. Indicador amabilidad.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 16, detalla que el **23,5%** de los usuarios consideran que la amabilidad brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín es excelente, mientras que el **41,7%** de los usuarios indican que es bueno y el **34,8%** señala que es pésimo.

Tabla 17: Indicador profesionalidad, de la dimensión Seguridad.

PROFESIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXCELENTE	31	23,5	23,5	23,5
	BUENO	52	39,4	39,4	62,9
	PÉSIMO	49	37,1	37,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

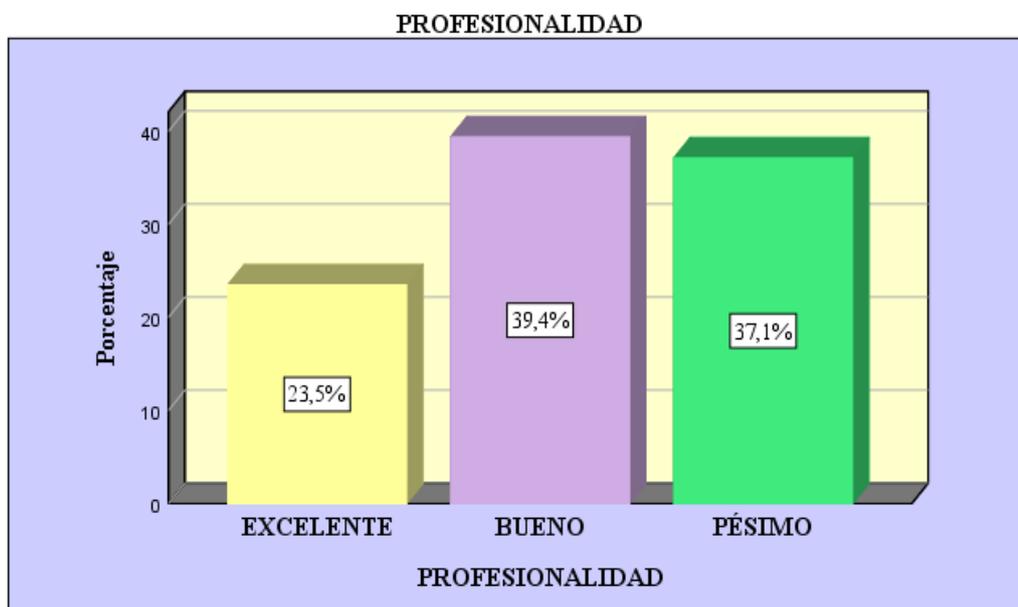


Figura 15. Indicador profesionalidad

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 17, detalla que el **23,5%** de los usuarios consideran que en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín el nivel de profesionalidad es excelente, mientras que el **39,4%** de los usuarios indican que es bueno y el **37,1%** señala que es pésimo.

Tabla 18: Resultados de la dimensión Empatía, brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

EMPATÍA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXCELENTE	10	7,6	7,6	7,6
	BUENO	43	32,6	32,6	40,2
	PESIMO	79	59,8	59,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

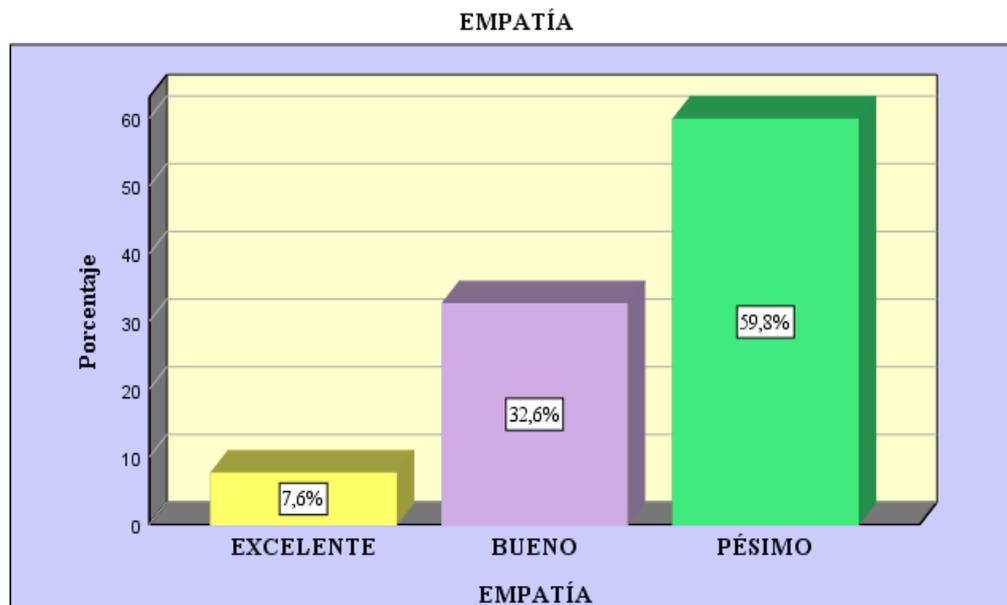


Figura 16. Dimensión empatía.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 18, detalla que el **7,6%** de los usuarios consideran que la empatía brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín es excelente, mientras que el **32,6%** de los usuarios indican que es bueno y el **59,8%** señala que es pésimo.

Tabla 19: Indicador comprensión por las necesidades del usuario, de la dimensión Empatía.

COMPRESIÓN POR LAS NECESIDADES DEL USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXCELENTE	25	18,9	18,9	18,9
	BUENO	48	36,4	36,4	55,3
	PÉSIMO	59	44,7	44,7	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

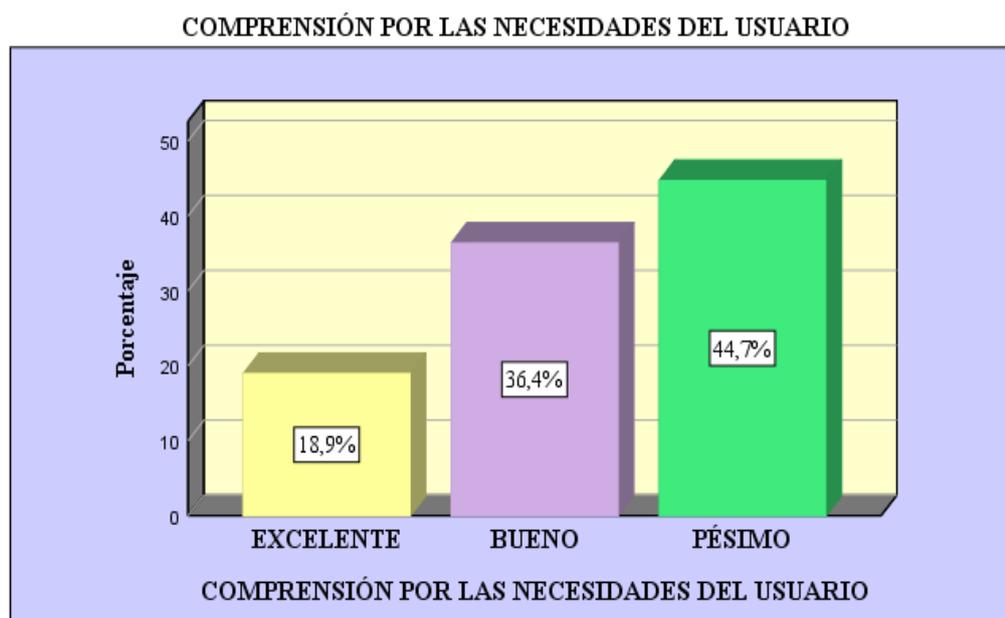


Figura 17. Indicador comprensión por las necesidades del usuario.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 19, detalla que el **18,9%** de los usuarios consideran que en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín la comprensión por las necesidades del usuario es excelente, mientras que el **36,4%** de los usuarios indican que es bueno y el **44,7%** señala que es pésimo.

Tabla 20: Indicador atención personalizada, de la dimensión Empatía.

ATENCIÓN PERSONALIZADA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXCELENTE	17	12,9	12,9	12,9
	BUENO	20	15,2	15,2	28,0
	PÉSIMO	95	72,0	72,0	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

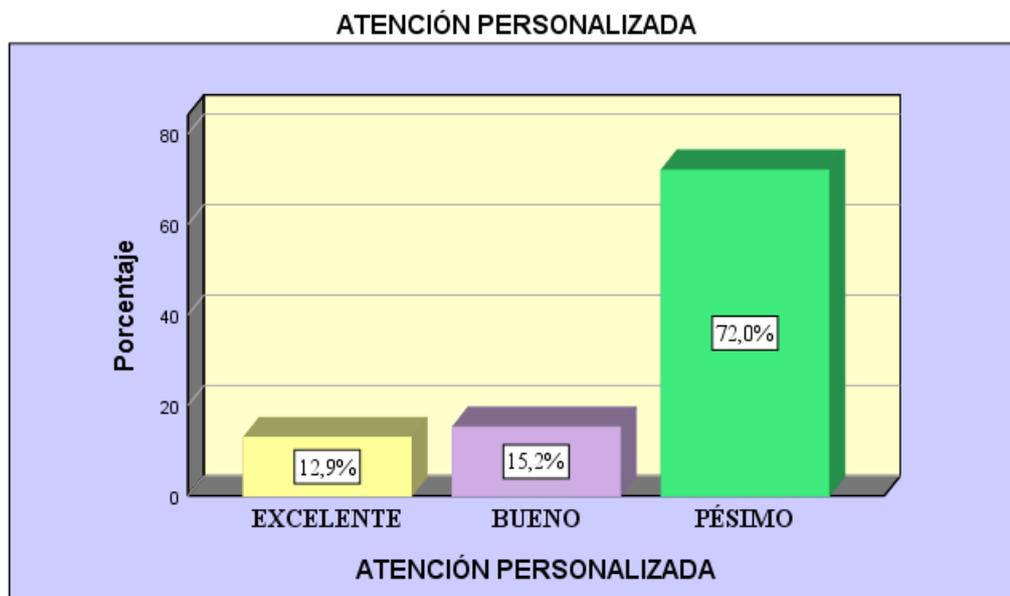


Figura 18. Indicador atención personalizada.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 20, detalla que el **12,9%** de los usuarios consideran que la atención personalizada brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín es excelente, mientras que el **15,2%** de los usuarios indican que es bueno y el **72,0%** señala que es pésimo.

➤ **Análisis estadístico e interpretación de la variable Satisfacción de los Usuarios.**

Para el análisis de la variable Satisfacción de los Usuarios y sus dimensiones, se realizó a través de los ítems que conforman la dimensión eficacia, eficiencia y comodidad, procediéndose de la manera como se describe a continuación:

Las categorías de la escala de la encuesta por ser de escala ordinal, se agruparon en las siguientes categorías:

- Muy satisfecho.
- Satisfecho.
- Insatisfecho.

Tabla 21: Resultados de la Satisfacción de los Usuarios, en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

SATISFACCION DE LOS USUARIOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY SATISFECHO	31	23,5	23,5	23,5
	SATISFECHO	51	38,6	38,6	62,1
	INSATISFECHO	50	37,9	37,9	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

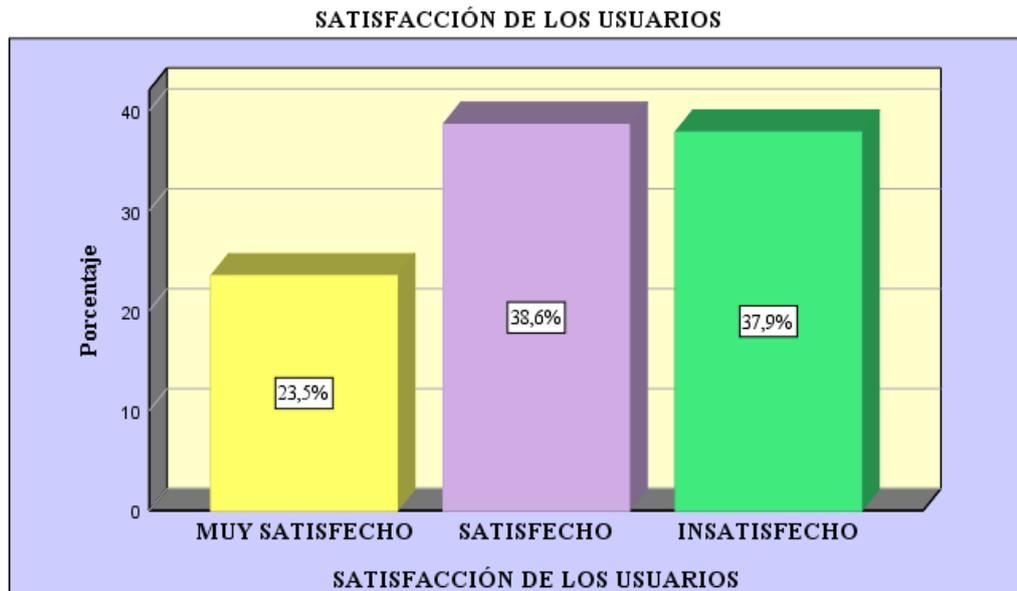


Figura 19. Satisfacción de los usuarios.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 21, detalla que el **23,5%** de los usuarios señalan que están muy satisfechos, es decir consideran que la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín brinda un servicio eficaz, eficiente y de comodidad, mientras que el **38,6%** de los usuarios indican que están satisfechos y el **37,9%** de los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio brindado.

Tabla 22: Resultados de la dimensión Eficacia, brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

EFICACIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY SATISFECHO	27	20,5	20,5	20,5
	SATISFECHO	62	47,0	47,0	67,4
	INSATISFECHO	43	32,6	32,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

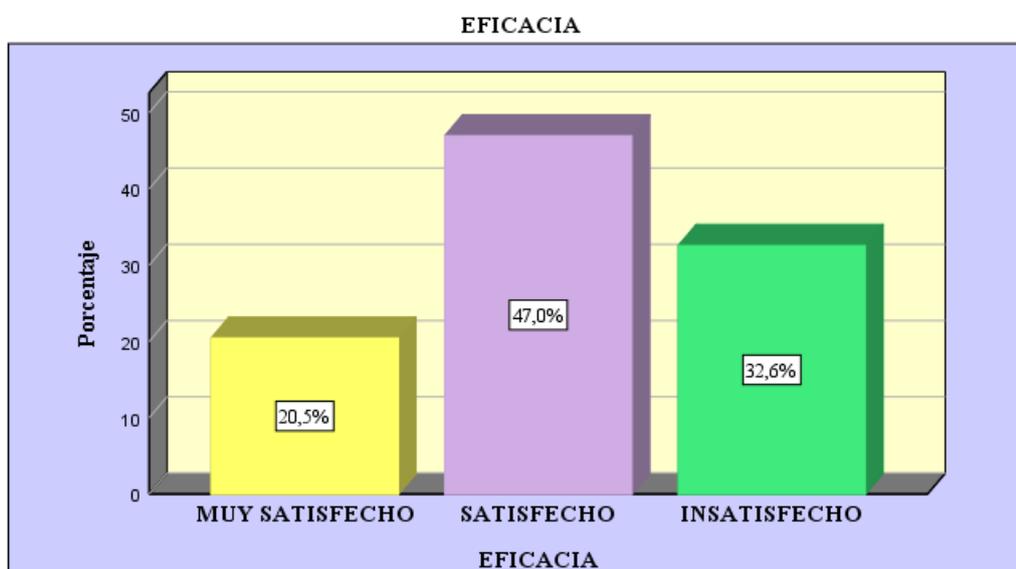


Figura 20. Dimensión Eficacia.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 22, detalla que el **20,5%** de los usuarios señalan que están muy satisfechos por el servicio eficaz brindado, mientras que el **47,0%** indican que solo están satisfechos y el **32,6%** de los usuarios indican estar insatisfechos.

Tabla 23: Indicador atención de quejas de la dimensión Eficacia.

ATENCIÓN DE QUEJAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY SATISFECHO	25	18,9	18,9	18,9
	SATISFECHO	40	30,3	30,3	49,2
	INSATISFECHO	67	50,8	50,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

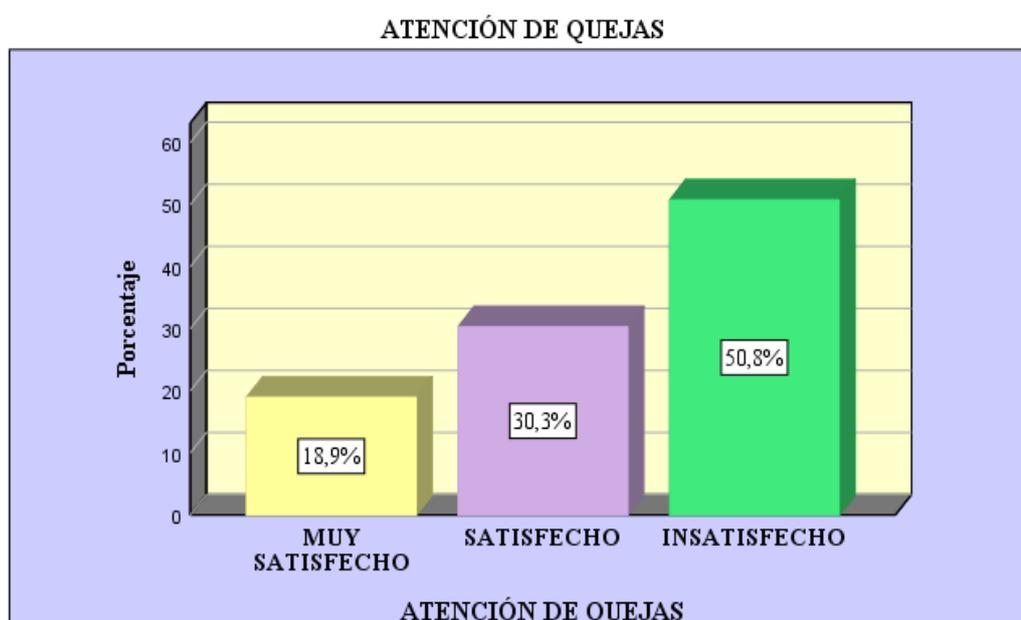


Figura 21. Indicador atención de quejas.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 23, detalla que el **18,9%** de los usuarios consideran que están muy satisfechos con la atención de quejas en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, mientras que el **30,3%** de los usuarios indican que solo están satisfechos y el **50,8%** señala que están insatisfechos.

Tabla 24: Indicador solución de problemas de la dimensión Eficacia.

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY SATISFECHO	36	27,3	27,3	27,3
	SATISFECHO	53	40,2	40,2	67,4
	INSATISFECHO	43	32,6	32,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

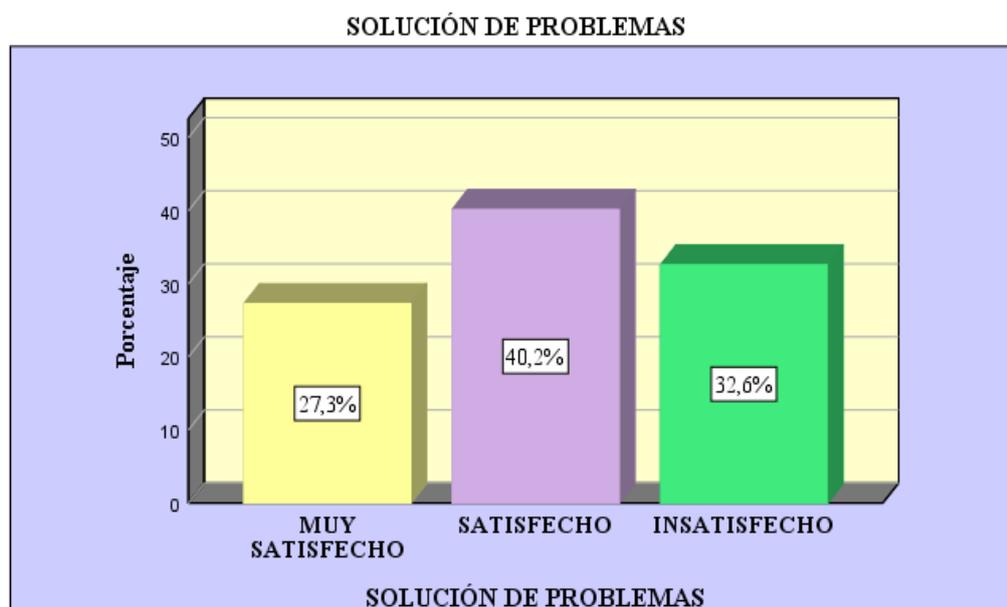


Figura 22. Indicador solución de problemas.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 24, detalla que el **27,3%** de los usuarios consideran que están muy satisfechos con relación a solución de problemas en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, mientras que el **40,2%** de los usuarios indican que solo están satisfechos y el **32,6%** señala que están insatisfechos.

Tabla 25: Indicador cumplimiento de promesa de la dimensión Eficacia.

CUMPLIMIENTO DE PROMESA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY SATISFECHO	44	33,3	33,3	33,3
	SATISFECHO	40	30,3	30,3	63,6
	INSATISFECHO	48	36,4	36,4	100,0
Total		132	100,0	100,0	

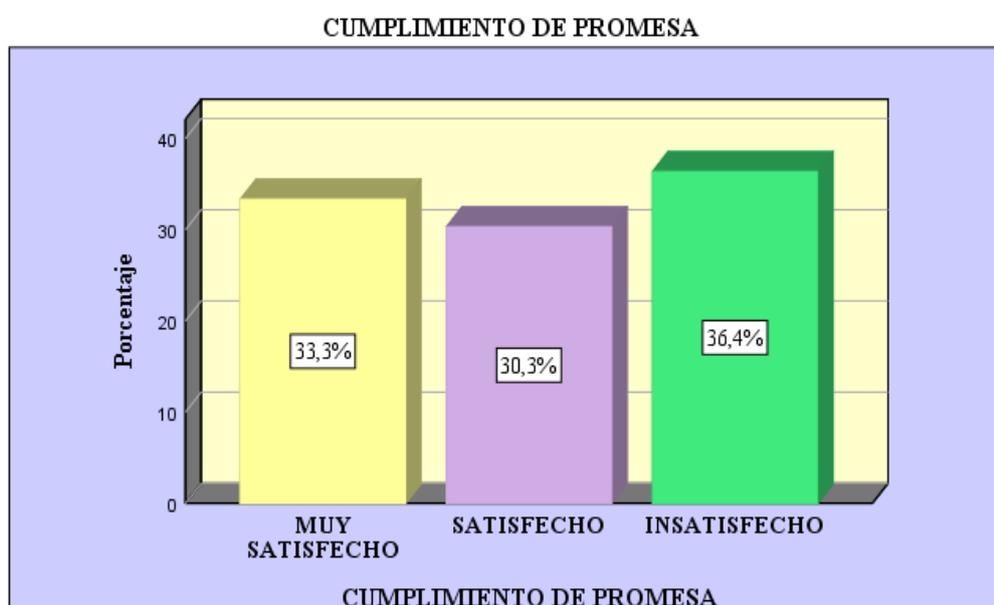


Figura 23. Indicador cumplimiento de promesa.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 25, detalla que el **33,3%** de los usuarios consideran que están muy satisfechos con el cumplimiento de promesa brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, mientras que el **30,3%** de los usuarios indican que solo están satisfechos y el **36,4%** señala que están insatisfechos.

Tabla 26: Resultados de la dimensión Eficiencia, brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

EFICIENCIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY SATISFECHO	32	24,2	24,2	24,2
	SATISFECHO	55	41,7	41,7	65,9
	INSATISFECHO	45	34,1	34,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

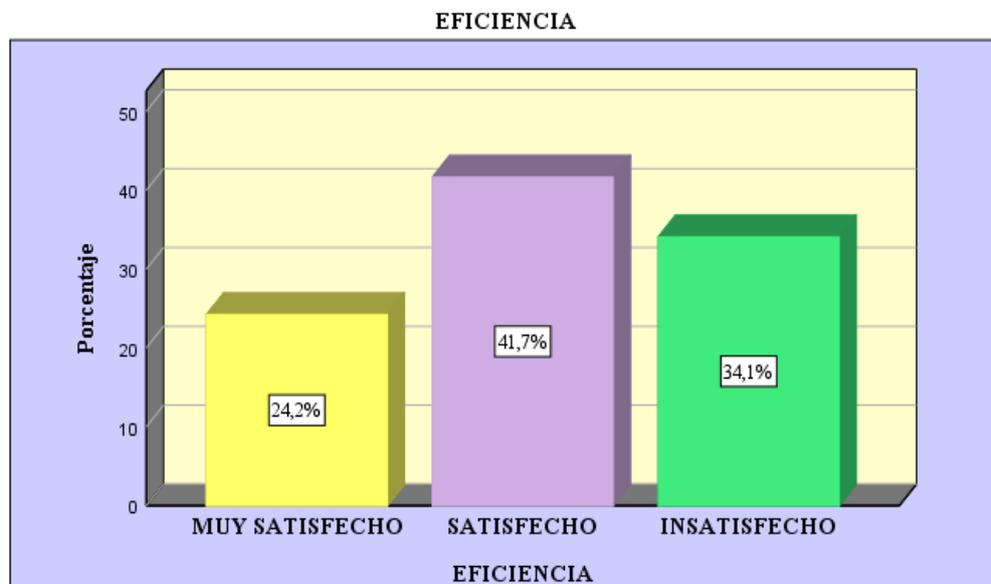


Figura 24. Dimensión eficiencia.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 26, detalla que el **24,2%** de los usuarios señalan que están muy satisfechos por el servicio eficiente brindado, mientras que el **41,7%** indican que solo están satisfechos y el **34,1%** de los usuarios indican estar insatisfechos.

Tabla 27: Indicador valoración del servicio de la dimensión Eficiencia.

VALORACIÓN DEL SERVICIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY SATISFECHO	48	36,4	36,4	36,4
	SATISFECHO	34	25,8	25,8	62,1
	INSATISFECHO	50	37,9	37,9	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

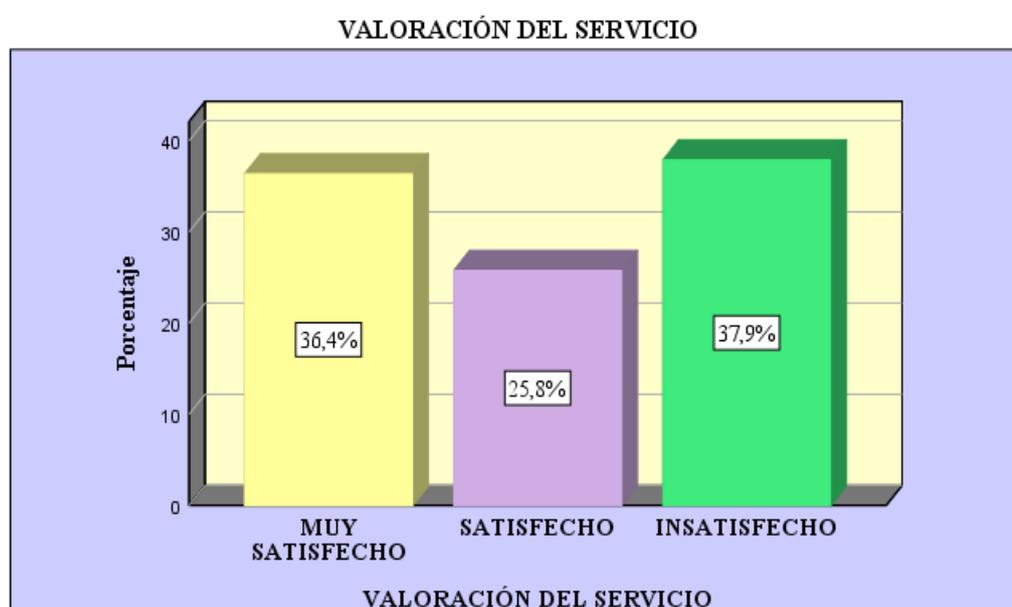


Figura 25. Indicador valoración del servicio.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 27, detalla que el **36,4%** de los usuarios consideran que en cuanto a la valoración del servicio de la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín indican que están muy satisfechos, mientras que el **25,8%** de los usuarios indican que solo están satisfechos y el **37,9%** señala que están insatisfechos.

Tabla 28: Indicador servicio prestado de la dimensión Eficiencia.

SERVICIO PRESTADO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY SATISFECHO	18	13,6	13,6	13,6
	SATISFECHO	61	46,2	46,2	59,8
	INSATISFECHO	53	40,2	40,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

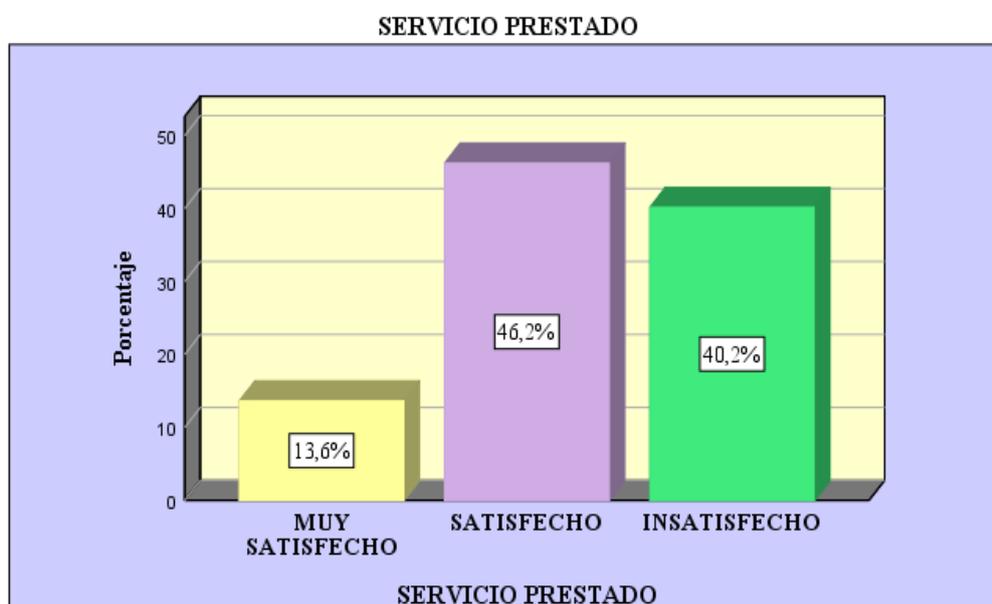


Figura 26. Indicador servicio prestado.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 28, detalla que el **13,6%** de los usuarios consideran que en cuanto al servicio prestado en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín indican que están muy satisfechos, mientras que el **46,2%** de los usuarios indican que solo están satisfechos y el **40,2%** señala que están insatisfechos.

Tabla 29: Indicador personal competente de la dimensión Eficiencia.

PERSONAL COMPETENTE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY SATISFECHO	64	48,5	48,5	48,5
	SATISFECHO	40	30,3	30,3	78,8
	INSATISFECHO	28	21,2	21,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

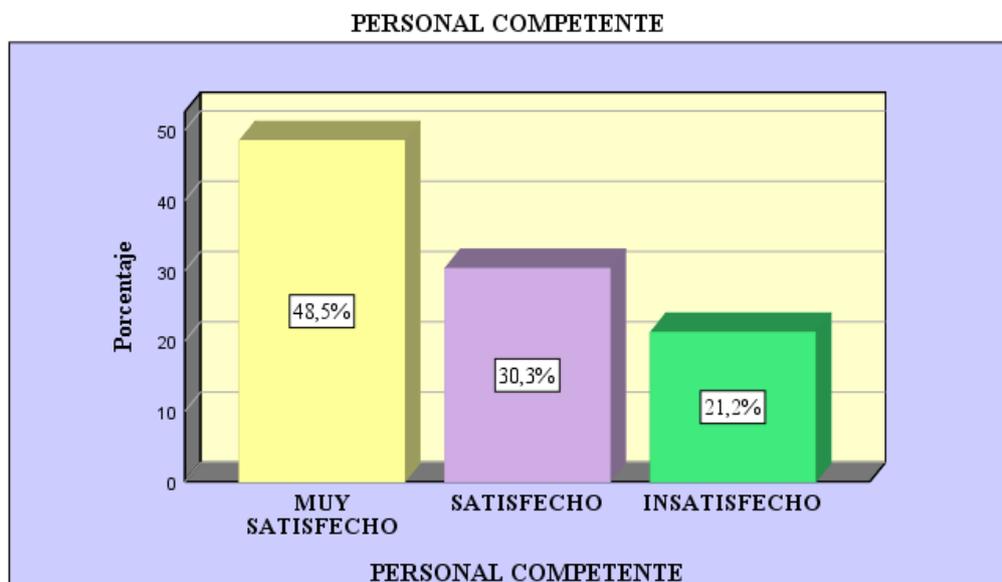


Figura 27. Indicador personal competente.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 29, detalla que el **48,5%** de los usuarios consideran que en cuanto al personal competente de la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín indican que están muy satisfechos, mientras que el **30,3%** de los usuarios indican que solo están satisfechos y el **21,2%** señala que están insatisfechos.

Tabla 30: Resultados de la dimensión Comodidad, brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

COMODIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY SATISFECHO	36	27,3	27,3	27,3
	SATISFECHO	36	27,3	27,3	54,5
	INSATISFECHO	60	45,5	45,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

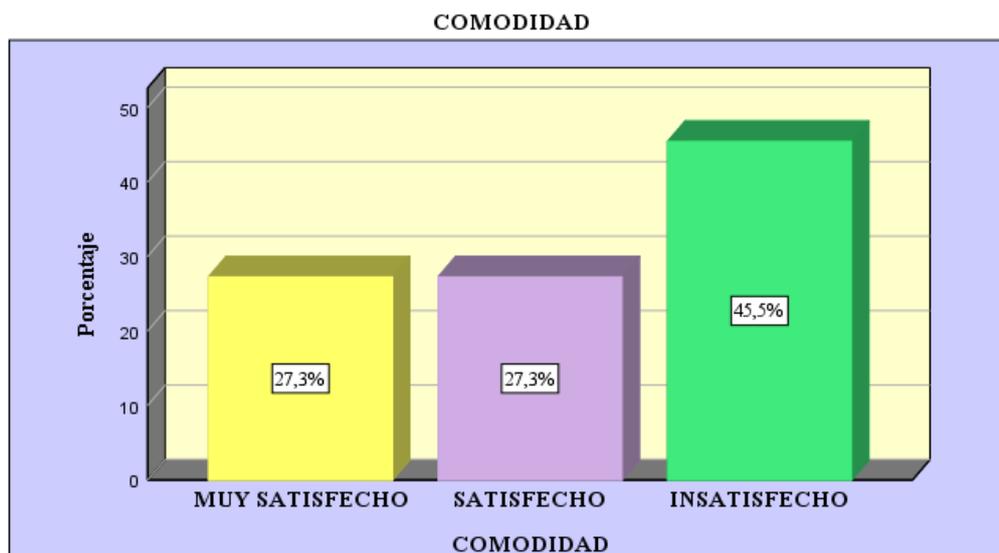


Figura 28. Dimensión comodidad.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 30, detalla que el **27,3%** de los usuarios señalan que están muy satisfechos respecto a la comodidad brindada, mientras que el **27,3%** indican que solo están satisfechos y el **45,5%** de los usuarios indican estar insatisfechos.

Tabla 31: Indicador ausencia de necesidad de la dimensión Comodidad.

AUSENCIA DE NECESIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY SATISFECHO	29	22,0	22,0	22,0
	SATISFECHO	39	29,5	29,5	51,5
	INSATISFECHO	64	48,5	48,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

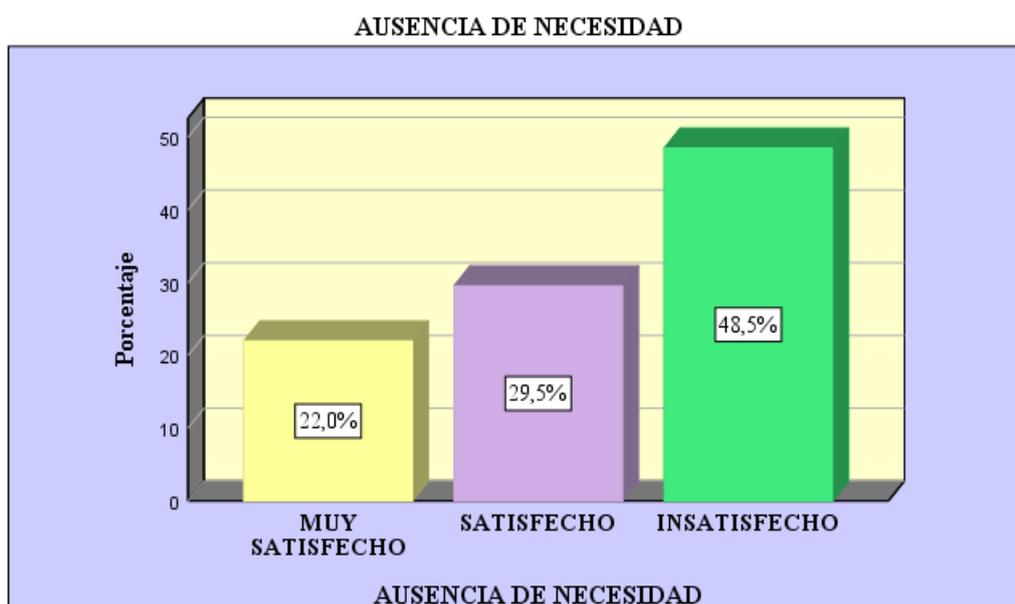


Figura 29. Indicador ausencia de necesidad.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 31, detalla que el **22,0%** de los usuarios consideran que en cuanto a la ausencia de necesidad que cubre la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín indican que están muy satisfechos, mientras que el **29,5%** de los usuarios indican que solo están satisfechos y el **48,5%** señala que están insatisfechos.

Tabla 32: Indicador ergonomía de la dimensión Comodidad.

ERGONOMÍA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY SATISFECHO	54	40,9	40,9	40,9
	SATISFECHO	39	29,5	29,5	70,5
	INSATISFECHO	39	29,5	29,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

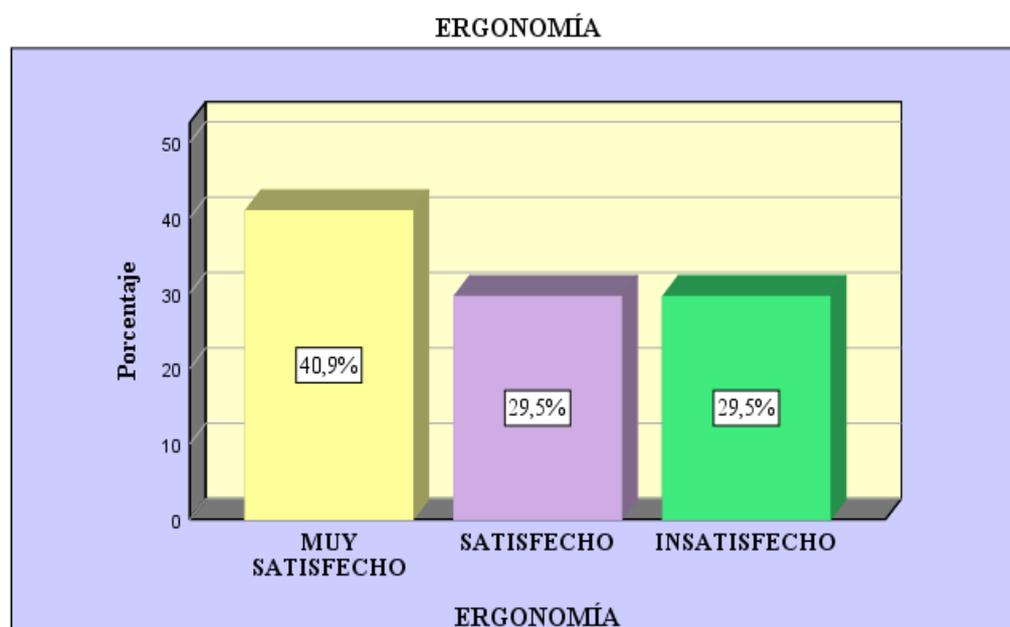


Figura 30. Indicador ergonomía.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 32, detalla que el **40,9%** de los usuarios consideran que la ergonomía brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín indican que están muy satisfechos, mientras que el **29,5%** de los usuarios indican que solo están satisfechos y el **29,5%** señala que están insatisfechos.

➤ ANALISIS INFERENCIAL

a) Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

La Tabla 33 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K-S). Se observa que las variables no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$). En este caso, debido a que se determinaron correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística que se usó es paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman.

Tabla 33: Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov.

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	,115	132	,000
SATISFACCION DE LOS USUARIOS	,125	132	,000
ELEMENTOS TANGIBLES	,191	132	,000
FIABILIDAD	,159	132	,000
CAPACIDAD DE RESPUESTA	,182	132	,000
SEGURIDAD	,149	132	,000
EMPATÍA	,210	132	,000
EFICACIA	,136	132	,000
EFICIENCIA	,140	132	,000
COMODIDAD	,149	132	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

b) Comprobación de la Hipótesis.

Con la información estadística presentada anteriormente del cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, se efectuó la comprobación de las hipótesis planteadas.

Para la demostración de la hipótesis

Se utilizó el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (p) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la

H₀. Si el valor de $p < 0.05$ se acepta **H₁**.

- Planteamiento De Hipótesis General

H₀: La calidad de los servicios no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

H₁: La calidad de los servicios influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

Tabla 34: *Correlación de la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario.*

Correlaciones				
			CALIDAD DE LOS SERVICIOS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Coefficiente de correlación	1,000	,881**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,881**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		132	132	

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

Interpretación:

En la Tabla 34 se observa que la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Hipótesis del investigador). Es decir, la calidad de los servicios influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

Además existe una correlación de Rho de Spearman positiva y alta del **0,881** según la escala de Bisquerra; entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario.

- Planteamiento De Hipótesis Específica 1

H₀: Los elementos tangibles no influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad distrital Caleta de Carquín, año 2018.

H₁: Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad distrital Caleta de Carquín, año 2018.

Tabla 35: *Correlación de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.*

Correlaciones			ELEMENTOS TANGIBLES	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	ELEMENTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	1,000	,676**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Interpretación:

En la Tabla 35 se observa que la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018. Además existe una correlación de Rho de Spearman positiva y moderada del **0,676** según la escala de Bisquerra; entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario.

- Planteamiento De Hipótesis Específica 2.

H₀: La fiabilidad no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

H₁: La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

Tabla 36: *Correlación de la fiabilidad y la satisfacción del usuario.*

Correlaciones				
			FIABILIDAD	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,811**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Interpretación:

En la Tabla 36 se observa que la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, la fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018. Además existe una correlación de Rho de Spearman positiva y alta del **0,811** según la escala de Bisquerra; entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario.

- Planteamiento De Hipótesis Específica 3.

H₀: La capacidad de respuesta no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

H₁: La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

Tabla 37: *Correlación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.*

Correlaciones				
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Interpretación:

En la Tabla 37 se observa que la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, la capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018. Además existe una correlación de Rho de Spearman positiva y moderada del **0,748** según la escala de Bisquerra; entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.

- Planteamiento De Hipótesis Específica 4.

H₀: La seguridad no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

H₁: La seguridad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

Tabla 38: *Correlación de la seguridad y la satisfacción del usuario.*

		Correlaciones		
			SEGURIDAD	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Interpretación:

En la Tabla 20 se observa que la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, la seguridad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

Además existe una correlación de Rho de Spearman positiva y moderada del **0,782** según la escala de Bisquerra, entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario.

- Planteamiento De Hipótesis Específica 5.

H₀: La empatía no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

H₁: La empatía influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

Tabla 39: *Correlación de la empatía y la satisfacción de los usuarios.*

Correlaciones				
			EMPATÍA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	EMPATÍA	Coeficiente de correlación	1,000	,330**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,330**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Interpretación:

En la Tabla 39 se observa que la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, la empatía influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

Además existe una correlación de Rho de Spearman positiva y baja del **0,330** según la escala de Bisquerra; entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018; así mismo se buscó determinar la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía) y la variable satisfacción del usuario.

Al término de ésta investigación se obtuvo que el 54,5% de los usuarios de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín es del género femenino y el 45,5% es del género masculino; donde del total de la muestra el 29,5% de los usuarios tiene entre 51 a 60 años; la encuesta fue aplicada a 132 usuarios donde luego se calculó la prueba de confiabilidad obteniendo de esta manera un Alfa de Cronbach de 0.928 ; también se halló que el 47,0% de los usuarios consideran que la calidad del servicio es bueno y el 38,6% de los usuarios indican que están satisfechos.

En el resultado de la prueba de la hipótesis general obtenido mediante la prueba estadística de correlación Rho de Spearman = 0.881, Sig. (Bilateral) = 0.000; nos permite afirmar que existe un nivel de correlación alta; por lo tanto se acepta la alternativa alterna que propone, que, la calidad de los servicios influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

Este resultado coincide con los resultados de la tesis de Cahuaya & Ñahuincopa (2016), en la tesis titulada: “Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del Hotel la Hacienda en la provincia de Angaraes 2015”; donde concluye que, el coeficiente de correlación es de 0.804 entre ambas variables lo cual indica que la correlación es positiva alta. La percepción promedio para la calidad del servicio resultó ser de 3.6 por lo que desde el punto de vista del cliente la calidad del servicio que brinda el hotel La Hacienda de la provincia de Angaraes es buena. Por su parte la satisfacción del cliente del hotel La Hacienda de la provincia de Angaraes es 4 por lo que califica que el cliente se encuentra satisfecho.

Respecto a los elementos tangibles y fiabilidad, servicios que se brindan a los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, se observa que existe una correlación significativa positiva moderada del 0,676 y positiva alta del 0,811 respectivamente; por lo que estos valores determinan que existe una correlación significativa entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín.

Los resultados mencionados coinciden con la tesis de Ñahuirima (2015), en la tesis titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de las Pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015”; su conclusión fue que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de .0841, que significa que existe correlación positiva alta, afirmando con un nivel de confianza 99% que existe relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente.

Los resultados estadísticos en relación a la capacidad de respuesta y seguridad brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, muestran que existe una correlación positiva alta de 0,748 y una correlación positiva moderada del 0,782 respectivamente; por lo que estos valores determinan que existe una correlación significativa entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín.

Resultados que coinciden parcialmente con la tesis de Bejarano (2016), en la tesis titulada “Calidad De Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Administración Tributaria y Fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, Año 2016”; concluye que existe una relación positiva muy baja entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, Año 2016.

Respecto a la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios, se muestra que existe una correlación positiva baja del 0,330; por lo que la correlación es significativa entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín.

Estos resultados coinciden con la tesis de Maggi (2018) en la tesis titulada “Evaluación de la Calidad de la Atención en Relación con la Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Emergencia Pediátrica Hospital General de Milagro”; concluye que los usuarios que asisten al Hospital General de Milagro reflejan insatisfacción con respecto a la mayoría de las preguntas que constan en el cuestionario; asimismo mostraron insatisfacción en la dimensión empatía, puesto que, presentaron un resultado de 0.054.

5.2 Conclusiones

Según los resultados encontrados y analizados se concluye lo siguiente:

En relación a la calidad de servicios brindados en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín; la tabla 5, nos muestra que el 16,7% de los usuarios encuestados consideran que la calidad de los servicio es excelente, es decir manifiestan que la entidad pública ofrece de manera adecuada elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, mientras que el 47,0% de los usuarios indican que la calidad del servicio es bueno y el 36,4% refiere que la calidad del servicio es pésimo.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, la Tabla 21 muestra que el 23,5% de los encuestados señalan que están muy satisfechos, es decir consideran que la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín brinda un servicio eficaz, eficiente y de comodidad, mientras que el 38,6% de los usuarios indican que están satisfechos y el 37,9% de los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio brindado.

Asi mismo en la Tabla 34 se observa que existe una correlación positiva alta del 0,881; entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario existiendo una relación lineal directa entre estas dos variables.

Por lo tanto en la hipótesis general se rechaza la hipostesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde menciona que la calidad de los servicios influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

- En la hipótesis específica 1, existe una correlación positiva y moderada del 0,676; entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de los usuarios, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, la cual señala que los

elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018. Además la tabla 6, nos detalla que el 19,7% de los usuarios consideran que los elementos tangibles que se brindan en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín es excelente, mientras que el 37,9% de los usuarios indican que es bueno y el 42,4% señala que los elementos tangibles brindados es pésimo.

- En la hipótesis específica 2, existe una correlación positiva y alta del 0,811; entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario; entonces se acepta la hipótesis alterna, la cual señala que la fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018. También la Tabla 9, nos detalla que el 39,4% de los usuarios encuestados consideran que la fiabilidad brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín es excelente, mientras que el 33,3% de los usuarios indican que es bueno y el 27,3% señala que es pésimo.
- En la hipótesis específica 3, existe una correlación positiva y moderada del 0,748; entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, la cual señala que la capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018. La Tabla 12 detalla que el 29,5% de los usuarios consideran que la capacidad de respuesta brindada en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín es

excelente, mientras que el 38,6% de los usuarios indican que es bueno y el 31,8% de los usuarios señala que la calidad de respuesta otorgada es pésimo.

- En la hipótesis específica 4, existe una correlación positiva y moderada del 0,782; entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, la cual señala que la seguridad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

En tanto a la encuesta realizada a los usuarios, en la tabla 15, detalla que el 21,2% de los usuarios consideran que la seguridad brindada en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín es excelente, mientras que el 47,7% de los usuarios indican que es bueno y el 31,1% señala que es pésimo.

- En la hipótesis específica 5, existe una correlación positiva y baja del 0,330; entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, la cual señala que la empatía influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.

En tanto a la encuesta realizada a los usuarios, en la Tabla 18, detalla que el 7,6% de los usuarios consideran que la empatía brindada en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín es excelente, mientras que el 32,6% de los usuarios indican que es bueno y el 59,8% señala que es pésimo.

5.3 Recomendaciones

Antes de finalizar, mencionaremos algunas recomendaciones en base a los estudios, resultados y conclusiones a que se llegó luego del presente estudio:

- Realizar mantenimiento bimensuales a los equipos, priorizar la compra de materiales necesarios para que el personal de la municipalidad cumpla adecuadamente con sus funciones, crear un ambiente ergonómico para los usuarios, otorgar a los colaboradores una vestimenta de acuerdo a las labores que realizan, ya que ellos son la imagen de la entidad; todo esto, ayudará a que el usuario se sienta cómodo y placentero al ser atendido desde el inicio de la prestación del servicio.
- Capacitar a los colaboradores sobre los principios propios de toda función pública; es decir, comunicarse con los usuarios de manera más precisa, hablando de manera coloquial y no técnica, aplicar la veracidad en todo momento con los usuarios, manteniéndolos comunicados si se llega a presentar inconvenientes al momento de ofrecer el servicio; todo esto ayudará a que los usuarios sigan depositando su confianza en los colaboradores al solicitar otro servicio y en consecuencia, esto logrará que se encuentren mas satisfechos.
- Crear una visión compartida con los colaboradores, sobre los objetivos de la entidad, así ellos brindan una mejor información y disposición de los servicios a los usuarios, esto promueve a que exista una comunicación eficaz, eficiente y clara entre ambas partes, evitando confusiones o insatisfacción en el usuario al momento de realizar un trámite o solicitar un servicio.
- Orientar y motivar a los colaboradores, para que tengan un trato mas cordial y amable hacia los usuarios; demostrando en todo momento del servicio, profesionalidad y seguridad, pues cada ciudadano es un elemento importante para la entidad, así se creará una mejor relación entre ambas partes durante el servicio.

- Desarrollar desde el nivel operativo hasta el nivel estratégico una cultura enfocada al usuario mediante charlas, capacitaciones para que éstos al servir al ciudadano se sienta importante, escuchado y comprendido a la hora de solicitar un servicio o presentar alguna queja, en otras palabras ponerse en el lugar de ellos para que puedan comprender las necesidades o lo insatisfecho que se encuentran con el servicio brindado.
- Realizar un buen proceso del reclutamiento del personal, teniendo en cuenta el perfil y las funciones a desarrollar, de tal forma que se logre captar al profesional adecuado e indicado para la labor de servir al ciudadano, esto hará que el proceso de selección sea transparente, evitando así comentarios de que hay colaboradores que entran a laborar por favores políticos.

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1 Fuentes Bibliográficas.

Aldana de Vega, L. ; Álvarez, M. et al. (2015). *Administración Por Calidad*. México: Primera Edición.

Andía Valencia, W. (2014). *Manual de Gestión Pública - Ampliada y Actualizada* (4° ed.). Perú: Impresión Evolution Graphic.

Cabral, S. (2007). *Evaluación de la Satisfacción de Clientes*. Madrid: Verlag Dashöfer Ediciones Profesionales S.L.U.

Gosso, F. (2008). *Hiper Satisfacción del Cliente* (1° ed.). México: Panorama Editorial.

Gosso, F. (2008). *Satisfacción del Cliente*. México: Panorama Editorial.

Grande Esteban, I. (2005). *Marketing de los Servicios* (4° ed.). Madrid: Esic Editorial.

Kotler, P., & Gary, . A. (2001). *Marketing* (8° ed.). México: Pearson Educación - Edición Adaptada a Latinoamérica.

Méndez, C. (2012). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. México: Limusa S.A.

Pérez Torres, V. (2006). *Calidad Total en la Atención al Cliente* (1° ed.). Madrid: Ideas Propias Editorial.

Pérez Torres, V. (2006). *Calidad Total en la Atención al Cliente, Pautas Para Garantizar la Excelencia en el Servicio* (1° ed.). España: Ideas Propias Editorial.

Sarmiento Guede, J. (2015). *Marketing de Relaciones, Aproximación a las Relaciones Virtuales*. Madrid: Dykison, Editorial.

Soret Los Santos, I., & Mercedes de Obesso, M. (2013). *La Gestión de la Calidad*. Madrid: Esic Editorial.

Toso, K. (2003). *Atención Al Cliente* (1° ed.). Perú: Editora Business EIRL.

Velasco Sánchez, J. (2011). *Gestión de la Calidad: Mejora Continua y Sistemas de Gestión* (2° ed.). Madrid: Ediciones Pirámide.

6.2 Fuentes Electrónicas.

Bejarano Chávarry, L. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Administración Tributaria y Fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016*. Trujillo. Recuperado el 17 de Agosto de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/421/bejarano_chl.pdf

Cahuaya Rivera, R., & Ñahuincopa Arango, P. (2016). *Influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción del Cliente del Hotel La Hacienda en la Provincia de Angaraes 2015*. Huancayo. Recuperado el 10 de Agosto de 2018, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1288/TESIS%20CAHUAYA-%C3%91AHUINCOPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Calderón Canul, Y. (2011). *La Satisfacción del Cliente a Través del Análisis Factorial: Caso Restaurantes de Calderitas, Q. Roo 2010-2011*. México. Recuperado el 25 de Agosto de 2018, de <http://192.100.164.54/T/TX911.3.C34.2011-%2064858.pdf>
- Castro, Y., & Contreras, I. (2015). *Calidad del Servicio al Cliente en el Sector Bancario de la Ciudad de Guayaquil Período 2010-2014*. Ecuador. Recuperado el 19 de Agosto de 2018, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3501/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-178.pdf>
- Coronel Cachott, V. (2011). *Mejoramiento de la Calidad en el Servicio y Atención al Cliente en el Restaurante Los Pollos de Colón, de la Ciudad de Riobamba. 2009*. Ecuador. Recuperado el 23 de Agosto de 2018, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2327>
- Hernandez, H. & Pascual, A. (2018). Validación de un Instrumento de Investigación para el Diseño de una Metodología de Autoevaluación del Sistema de Gestión Ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 9(1).Doi:<https://doi.org/10.22490/21456453.2186>
- Labrador Suárez, H. (2006). *La Satisfacción del Cliente*. Recuperado el 02 de Setiembre de 2018, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Lavado, L. ; Fernandez, J. et al. (2007). *Elaboración, Estructura y Presentación de la Tesis Universitaria*. Universidad San Martín de Porres, Lima. Obtenido de Universidad San Martín de Porres:http://www.sibus.usmp.edu.pe/descargas/documento_final_tesis-230707.doc

- Maggi Vera, W. (2018). *Evaluación de la Calidad de la Atención en Relación con la Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Emergencia Pediátrica Hospital General de Milagro*. Ecuador. Recuperado el 02 de Setiembre de 2018, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Moreno Olaria, E., & Izquierdo Forte, C. (2014). *Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales*. España. Recuperado el 12 de Setiembre de 2018, de http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACIoN%20DE%20LA%20SATISFACCIoN%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS_20140429060943.pdf
- Moreno, E. (2013). *Metología de Investigación, pautas para hacer tesis*. Recuperado el 03 de Setiembre de 2018, de Blogger: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/delimitacion-del-problema-de.html>
- Ñahuirima Tica, Y. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de las Pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015*. Andahuaylas. Recuperado el 15 de Agosto de 2018, de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina_%C3%91 a huirima _Tesis_ Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina_%C3%91%20Ñahuirima_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rial Boubeta, J. (2007). *La Evaluación de la Calidad Percibida como Herramienta de Gestión en Servicios Deportivos*. Recuperado el 14 de Agosto de 2018, de <https://books.google.com.pe/books?id=6iYvgRi-JSUC&pg=PA149&dq=calidad+de+los+servicios+y+la+satisfaccion+de+los+usuarios&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjfwJmLqYPhAhWMTt8KHbdKANwQ6AEINzAD#v=onepage&q=calidad%20de%20los%20servicios%20y%20la%20satisfaccion%20de%2>

ANEXO 01 : MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>¿De qué manera la calidad de los servicios influye en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018?</p> <p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018? • ¿De qué manera la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la 	<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <p>Determinar de que manera la calidad de los servicios influye en la satisfacción de los en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer de que manera los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018. • Determinar de que manera la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia 	<p style="text-align: center;">Hipótesis general</p> <p>La calidad de los servicios influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018. • La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos 	<p style="text-align: center;">Variable Independiente</p> <p style="text-align: center;">Calidad de los servicios.</p> <p><u>Elementos tangibles.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones. - Apariencia del personal. <p><u>Fiabilidad.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación precisa. - Compromiso. <p><u>Capacidad de respuesta.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Disposición del servicio. - Información sobre el servicio. <p><u>Seguridad.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad. 	<p style="text-align: center;">Metodología:</p> <p style="text-align: center;">Tipo:</p> <p>Investigación Científica Básica.</p> <p style="text-align: center;">Nivel:</p> <p>Descriptivo-correlacional.</p> <p style="text-align: center;">Diseño:</p> <p>No experimental de corte transversal</p> <p style="text-align: center;">Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p>

<p>Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018? • ¿De qué manera la seguridad influye en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018? • ¿De qué manera la empatía influye en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018? 	<p>de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar de que manera la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018. • Determinar de que manera la seguridad influye en la satisfacción de los usuario en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018. • Establecer de que manera la empatía influye en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018. 	<p>de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018. • La seguridad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018. • La empatía influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, año 2018. 	<p>- Profesionalidad. <u>Empatía.</u> - Comprension por las necesidades del usuarios. -Atención personalizada.</p> <p>Variable Dependiente Satisfacción de los Usuarios</p> <p><u>Eficacia</u> - Atención de quejas. - Solucion de problemas - Cumplimiento de promesa.</p> <p><u>Eficiencia</u> - Valoración del servicio. - Servicio prestado. - Personal competente.</p> <p><u>Comodidad.</u> - Ausencia de necesidad. - Ergonomía.</p>	<p>Técnica : Encuesta-cuestionario.</p> <p>Instrumento de Procesamiento de Datos: Software SPSS Version 25.</p> <p>Población 200 usuarios.</p> <p>Muestra 132 usuarios.</p>
---	---	---	--	---

ANEXO 02: INSTRUMENTO PARA LA TOMA DE DATOS

ENCUESTA

Esta encuesta tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad del servicio que brinda la Sub Gerencia de Servicios Públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital Distrital Caleta de Carquín durante el año 2018.

Es preciso indicarle que la información recopilada es únicamente para fines de investigación. Gracias.

Marque con un aspa (X) en el recuadro correspondiente:

Género :

Femenino

Masculino

Edad :

18-30

31- 40

41-50

51-60

60 o más

A continuación deberá responder marcando con un aspa (X) que usted considere es la indicada, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

(TA) Estoy totalmente de acuerdo con esta pregunta .

(A) Estoy de acuerdo con esta pregunta.

(N) Estoy ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta pregunta.

(D) Estoy en desacuerdo con esta pregunta.

(TD) Estoy en total desacuerdo con esta pregunta.

I. CALIDAD DEL SERVICIO						
N°	DIMENSIONES	TA	A	N	D	TD
a) ELEMENTOS TANGIBLES						
1	¿Las instalaciones de la municipalidad Distrital Caleta de Carquín son amplias, modernas y limpias?					
2	¿La apariencia y/o vestimenta del personal de la municipalidad Distrital Caleta de Carquín es el adecuado?					

b) FIABILIDAD					
3	¿El personal de la municipalidad le mantiene informado de manera precisa sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios?				
4	¿Cuándo el personal promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple?				
c) CAPACIDAD DE RESPUESTA					
5	¿Los trabajadores de la municipalidad se encuentran a disposición para atenderlo?				
6	¿El personal le informa adecuadamente de los servicios que ofrecen?				
d) SEGURIDAD					
7	¿El personal de la municipalidad le brinda un trato amable?				
8	¿ El personal de la municipalidad se encuentra capacitado para brindar un servicio seguro?				

e) EMPATÍA					
9	¿El personal comprende, resuelve y prioriza la necesidad solicitada por usted?				
10	¿El personal de la municipalidad le ha brindado un trato personalizado?				
II. SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
No.	DIMENSIONES				
a) EFICACIA					
11	¿Las quejas que usted presenta son atendidas y tomadas en cuenta?				
12	¿Los trabajadores muestran que están preparados para solucionar situaciones de conflictos? (por ejemplo, si un ciudadano viene alterado o en forma prepotente a reclamar sobre un servicio)				
13	¿Cuándo el personal promete hacer algo, lo cumple en el plazo solicitado?				

b) EFICIENCIA					
14	¿Usted está satisfecho con la atención recibida en la municipalidad?				
15	¿El personal le orienta o informa sobre los pasos a seguir para solicitar el préstamo de un servicio?				
16	¿Se siente conforme con el desempeño de los empleados de la municipalidad?				
c) COMODIDAD.					
17	¿El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas que esperaba?				
18	¿Usted cree que la municipalidad es un lugar donde pueda sentirse cómodo tanto con el personal y el espacio donde es atendido?				