



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la
Municipalidad Santa María - Huaura 2022

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión
Pública

Autor

Vladimir Mayner Cadillo Tiburcio

Asesor

Dr. Carlos Enrique Bernal Valladares



Dr. CARLOS ENRIQUE BERNAL VALLADARES
ASESOR

Huacho – Perú
2025



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

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

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.

UNIVERSIDAD NACIONAL

JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012 2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Cadillo Tiburcio Vladimir Mayner	71040365	28-01-2025
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Carlos Enrique Bernal Valladares	15614554	0000-0002-7421-9537
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS MAESTRÍA		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Jesús Jacobo Coronado Espinoza	15591398	0009-0008-7555-0409
Ana María Peralta Minchola	71130086	0000-0003-0266-4962
Abrahan Cesar Neri Ayala	15739625	0000-0003-2799-3244

Vladimir Mayner Cadillo Tiburcio 2024-082947

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD SANTA MARIA – HUAURA 2022



Quick Submit



Quick Submit



DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION_Tesis Posgrado 2024

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3079508098

Fecha de entrega

14 nov 2024, 3:48 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

14 nov 2024, 3:56 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

2024-082947__SOLICITUD-SN__1_removed.pdf

Tamaño de archivo

1.7 MB

90 Páginas

18,471 Palabras

96,966 Caracteres



Página 2 of 95 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3079508098

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

18% Fuentes de Internet

4% Publicaciones

11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

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

Dedicatoria

A mis hermanos, que cada día me ayudan
a mejorar como persona.

Vladimir Mayner Cadillo Tiburcio

Agradecimiento

A Dios, que siempre me protege y cuida.

A mis padres, por ser mi mayor ejemplo de vida.

Vladimir Mayner Cadillo Tiburcio

ÍNDICE

Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Indice	vii
Indice de tablas	x
Indice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstrac	xiii
Introduccion	xiv
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 especificas	17
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación de la investigación	18
1.5. Delimitación del estudio	19
1.6. Viabilidad del estudio	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Investigaciones internacionales	21
2.1.2. Investigaciones nacionales	23

2.2.	Bases teóricas	26
2.2.1	Calidad de servicio	26
2.2.2	Satisfacción del usuario	31
2.3.	Bases filosóficas	33
2.3.	Definición de términos básicos	34
2.4.	Hipótesis de la investigación	36
2.4.1.	Hipótesis general	36
2.4.2.	Hipótesis específicas	36
2.5.	Operacionalización de las variables	36
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA		38
3.1.	Diseño metodológico	38
3.2.	Población y muestra	39
3.2.1.	Población	39
3.2.2.	Muestra	39
3.3.	Técnicas de recolección de datos	40
3.4.	Técnicas para el procesamiento de la información	40
3.5.	Matriz de consistencia	41
CAPÍTULO IV. RESULTADOS		43
4.1.	Análisis de resultados	43
4.2.	Contrastación de hipótesis	61
CAPÍTULO V. DISCUSION		71
5.1	Discusión de resultados	71
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		73
6.1	Conclusiones	73
6.2	Recomendaciones	75

CAPITULO VII REFERENCIAS	76
7.1 Fuentes bibliográficas	76
7.2 Fuentes electrónicas	81
ANEXOS	82

Índice de Tablas

Nº	Nombre	Página
01	Análisis de calidad de servicio	43
02	Dimensión fiabilidad	44
03	Dimensión Capacidad de respuesta	45
04	Dimensión seguridad	46
05	Dimensión empatía	47
06	Dimensión elementos tangibles	48
07	Análisis de satisfacción del usuario	49
08	Capacidad técnica percibida	50
09	Rendimiento percibido	51
10	Tabla cruzada de calidad de servicio y satisfacción del usuario	52
11	Tabla cruzada de fiabilidad y satisfacción del usuario	53
12	Tabla cruzada de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	54
13	Tabla cruzada de seguridad y satisfacción del usuario	55
14	Tabla cruzada de empatía y satisfacción del usuario	56
15	Tabla cruzada de elementos tangibles y satisfacción del usuario	

Índice de figuras

Nº	Nombre	Página
01	Análisis de calidad de servicio	43
02	Dimensión fiabilidad	44
03	Dimensión Capacidad de respuesta	45
04	Dimensión seguridad	46
05	Dimensión empatía	47
06	Dimensión elementos tangibles	48
07	Análisis de satisfacción del usuario	49
08	Capacidad técnica percibida	50
09	Rendimiento percibido	51
10	Figura cruzada de calidad de servicio y satisfacción del usuario	52
11	Figura cruzada de fiabilidad y satisfacción del usuario	53
12	Figura cruzada de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	54
13	Figura cruzada de seguridad y satisfacción del usuario	55
14	Figura cruzada de empatía y satisfacción del usuario	56
15	Figura cruzada de elementos tangibles y satisfacción del usuario	57

Resumen

Normalmente en el desarrollo de las investigaciones obligatoriamente deben tener establecido el **objetivo**, contexto que me llevo a Analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María

- Huaura 2022, empleándose para ello la **Metodología** el del diseño cuantitativo, no experimental, correlacional de corte transversal, en tanto que no se realizó manipulación ni sometida a ningunas pruebas en las variables investigadas, transversal por qué se utilizó las variables en el propio espacio y momento. la población conformada por 400 y una muestra de 197 usuario entre usuario y colaboradores de la municipalidad Santa María – Huaura 2022, agrupado la información se aplicó ensayos necesarios con 15 incógnitas provenientes de cada una de las variables de la investigación, utilizando la técnica adecuada como es, el alfa de Crombach con cuestionarios de 15 preguntas con escala de Likert,

Resultado En la tabla 17 se aprecia que la significancia bilateral inferior al 5% ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. es decir: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022. El grado de correlación en Rho de Spearman es de 0.584, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderado. **Conclusiones.** 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 general del investigador). Es decir, La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción de usuario y mejora continua.

Abstract

Normally, in the development of research, the objective must be established, a context that led me to analyze the relationship between the quality of service and user satisfaction in the Municipality of Santa María - Huaura 2022, using the Quantitative Design Methodology for this purpose. , non-experimental, cross-sectional correlational, since no manipulation was carried out or subjected to any tests on the variables investigated, cross-sectional because the variables were used in the space and moment itself. the population made up of 400 and a sample of 197 users, including users and collaborators of the municipality of Santa María – Huaura 2022, grouped the information, the necessary tests were applied with 15 unknowns from each of the research variables, using the appropriate technique such as is, Crombach's alpha with 15-question questionnaires with a Likert scale, Result. Table 17 shows that the bilateral significance is less than 5%; The null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. That is to say: Service quality is significantly related to user satisfaction in the District Municipality of Santa María - Huaura 2022. The degree of correlation in Spearman's Rho is 0.584, and according to the Bisquerra scale, said correlation is positive. and moderate. Conclusions. The asymptotic significance (0.000) is less than the significance level (0.05); The null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis (the researcher's general hypothesis) is accepted. That is, service quality is significantly related to user satisfaction.

Keywords: Service quality, user satisfaction and continuous improvement.

Introducción

En el entorno global las organizaciones principalmente las públicas se localizan instituidas con propósitos de prestar cada vez mejores servicios a la ciudadanía de sus jurisdicciones, a partir de su visión en el desarrollo intencionalmente pre- establecidas, en esa línea tienen especial atención a la ciudadanía como público objetivo, para ello es necesario contar con personal altamente capacitado, identificado y comprometido con la municipalidad donde laboran, si no ponemos en práctica una adecuada gestión municipal con calidad de servicio al usuario, será un tópico remoto cumplir con la misión y visión organizacional, generando de manera progresiva mayor insatisfacción de usuarios y/o contribuyentes, por lo que apremia implementar mayor capacitación al personal en servicios al cliente o usuario, en la municipalidad distrital de Santa María, con participación de sus trabajadores genere respuestas deseadas para con los ciudadanos que contribuyen con sus tributos, en esta investigación nos enfocamos en la Calidad del servicios, de la municipalidad distrital de Santa María provincia de Huaura, que es un gobierno local que representa a la población, para promover adecuada prestación de servicios públicos y el desarrollo integral, sostenible en el ámbito de su circunscripción.

En el desarrollo de la investigación se ha considerados aspectos precisados en las disposiciones emitidas por la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión”, estructurados en siete capítulos: El Capítulo I que comprende a la realidad problemática general y específicas, además el objetivo general y específicas, más la justificación, su delimitación de la investigación y correspondiente viabilidad, en el Capítulo II el marco teórico, antecedentes para la investigación, sus respectivas teorías de variables, la definición de los términos y formulación de hipótesis general, en el Capítulo III la metodología, el diseño, su tipo de investigación, el nivel, su enfoque, la población y su muestra, la operacionalización de variables, sus indicadores, técnicas y los instrumentos para procesar datos, en el Capítulo IV los resultados, gráficos correspondientes, sus gráficos y las interpretaciones, asimismo en el Capítulo V la discusión de resultados, Capítulo VI conclusiones y recomendaciones ente el Capítulo VII las Referencias integrado por fuentes: bibliográficas, hemerográficas, documentales y anexos.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Tratar el tema de calidad de servicio en la actualidad, nos hace reflexionar y entender que se ha convertido en uno de los motores de iniciativas de gestión organizacional, orientados a satisfacer las necesidades de los clientes, que progresivamente mejorar cada vez más el servicio, alcanzar la competitividad en cuanto a la calidad en los servicios, sin descuidar diversas experiencias vividas, en tanto que, a calidad de los servicios define nuestra valoración y fidelidad de nuestra organización.

La calidad de servicio, consiste en cumplir con las expectativas que tienen los clientes, sobre la prestación de un servicio y que satisface sus necesidades(Molina, 2014)

La calidad de servicio, es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece, debe, prioritariamente, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro Para (Albretch, 1992)

Satisfacción del Usuario, es la respuesta de la realización del consumidor, es un juicio transitorio que es una característica del producto o servicio, o el producto o servicio en sí, que proporciona en un nivel placentero relacionado con el consumo, y es susceptible al cambio (Bolton y Drew, 1991, p. 377).

A nivel internacional en México, la calidad de servicio es determinar la percepción promedio de la calidad en el servicio y su incidencia en las medias de la satisfacción del cliente en 54 restaurantes adscritos a la Cámara Nacional de Restaurantes y Alimentos Condimentados, de La Paz, Baja California Sur. El método se realizó mediante encuestas a comensales valorando cinco dimensiones (instalaciones,

accesibilidad, capital humano, atmósfera y la comida) y una serie de análisis de varianza donde los factores fueron los tipos de especialidades de restaurantes. Los resultados revelan que las dimensiones de la Calidad de servicio y Satisfacción del cliente, no presentaron diferencias significativas, excepto en el factor atmósfera y comida. (Instituto Tecnológico de La Paz, México 2023).

En el Perú, en los dos últimos años evidencia la fragilidad de este sector esencial para el bienestar de la población de este país andino de 33 millones de habitantes, y que en la actualidad afronta una mortífera emergencia del dengue. La epidemia de dengue comenzó en marzo, tras el azote del ciclón Yacu, un fenómeno muy inusual en las aguas frías de las costas pacíficas peruanas, con su último precedente hace 40 años, en la zona norte costera del país, que generó lluvias torrenciales, incremento de temperatura, desborde de ríos e inundaciones en diferentes regiones. Esa inacción tuvo un gran impacto en la extensión del dengue por varios departamentos desde el norte al sur y otras áreas, lo que obligó a declarar la emergencia sanitaria en 13 departamentos y 59 municipios. en esa misma línea la política pública mire a la salud de manera integral para prevenir que los problemas de salud se amplíen o incrementen con el aumento de la temperatura y unas lluvias copiosas e irrupción del Niño Global, como los especialistas definen al fenómeno climático cuando adquiere alcance planetario. (Mariela Jara 2023)

La municipalidad Distrital de Santa María, no es ajeno a los problemas relacionados con la calidad de servicio orientado a la ciudadanía del distrito, y observamos problemas como: los establecimientos de salud carecen de personal y equipamiento motivando una atención en tiempos restringidos a los pacientes, un deficiente servicio de agua y alcantarillado en zonas periféricas y rurales del distrito, limitado acceso y altos costos en energía eléctrica en zonas rurales, el servicio de seguridad ciudadana muestra deficiente estrategias y escasa coordinación con la PNP y Subprefectura para combatir la delincuencia, falta de difusión e implementación de los circuitos turísticos, existiendo condiciones históricas y geográficas para visitar y recrearse en nuestro Distrito, no cuenta con centro especializado para expendio de productos en general. (Mercado mayorista y/o productores) entre otros. de continuar con estos problemas, la gestión de la municipalidad distrital de Santa María, perderá su credibilidad de los ciudadanos como gobierno local, para contribuir en el pago de tributos municipales en

favor del desarrollo del distrito, en esa línea con la presente investigación proponemos estrategias para mejorar la calidad de servicios para la satisfacción de los usuarios, por lo que formulamos el siguiente problema.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022?
- b) ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022?
- c) ¿Qué relación existe entre la seguridad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022?
- d) ¿Qué relación existe entre la empatía y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022?
- e) ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Comparar la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022
- b) Contrastar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022
- c) Explicar la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022
- d) Determinar la relación que existe entre la empatía y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022
- e) Explicar la relación que existe entre los elementos tangibles y satisfacción del Usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022

1.4 Justificación de la investigación

En general, en los estudios que revisamos, encontramos indicaciones de una variedad de autores de que las razones anteriores explican la justificación para realizar el estudio, por lo que necesitamos demostrar que este estudio es necesario e importante, y lo será, cuando sea mejor previsto, contribuir a la puesta en valor del trabajo y entre los elementos que ahorramos:

En este componente se argumenta en favor de la importancia del estudio que se va emprender, se explica porque y como este contribuirá al avance de los conocimientos, al mejoramiento de las practicas educacionales, o ambas cosas, (Mendoza & Valderrama, 2010)

1.4.1. Justificación teórica

En lo practico nuestro trabajo investigador sirve para la contribución en futuros estudios que se realicen relacionado con la calidad de servicio y satisfacción del usuario o en organizaciones dedicadas a prestar servicios a usuarios o clientes, en entidades públicas y privadas, generando contrastar resultados con trabajos ya existentes de tal manera que el contribuyente logre satisfacer sus necesidades básicas.

1.4.2 Justificación practica

Relacionado con la justificación práctica, tiene como función en establecer la relación entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del distrito de Santa María, los que se complementan en las organizaciones públicas, los resultados de la investigación admitirán aleccionar para futuras investigaciones en las organizaciones al logro de objetivos.

1.5. Delimitaciones del estudio

En el desarrollo de investigación se tomó en cuenta todo lo programado y delimitado, teniendo en cuenta los antecedentes en las que se encuentran ubicados. En nuestro caso nos disponemos en los cualitativo, y en base a ello forjemos información para el conocimiento de interesados, respetando sus técnicas metodológicas, además de sus propias corrientes filosóficas, psicológicas sociológicas. A continuación, indicamos.

1.5.1 Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo en el ámbito local, precisamente en la municipalidad distrital de Santa María, encaminando adquirir las informaciones sobre la práctica de la calidad en el servicio al usuario, durante el periodo del año 2022, nuestros informantes fueron los contribuyentes, quienes mantienen estrecha relación con nuestras necesidades relacionados con nuestra investigación.

1.5.2 Delimitación social

La investigación estuvo orientado a acopiar la información de parte de los usuarios de la municipalidad distrital de Santa María, de la provincia de Huaura, para contrastar de qué manera proporciona instrumentos en sus satisfacciones, en el año de estudio.

1.6 Viabilidad del estudio

Para el desarrollo del estudio consideramos su viabilidad, por cuanto se tuvo la oportunidad de contar con las facilidades brindadas en la información de parte de usuarios de la municipalidad distrital de Santa María, a quienes concentramos en un periodo de 15 días, asimismo se conto con la respectiva autorización de las autoridades, para contar con las facilidades necesarias y poder acopiar los datos necesarios, el financiamiento de la investigación fue totalmente autofinanciado por nuestra parte.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Rivera (2019) en su tesis titulada: *“La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”*. Realizada con el apoyo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El objetivo fué evaluar la calidad del servicio ofrecido a través del modelo teórico Servqual a fin de identificar la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador. (p.28). La metodología fue de diseño aplicada, con enfoque cuantitativo (p.72). La población fue de 336 clientes y la muestra de 180 clientes. Las técnicas encuestan con el instrumento del cuestionario para la recolección de datos (p.75). La conclusión fue quep valor ($\text{sig.} = .000$) es menor que el nivel de significancia .05, por lo cual se aprueba la hipótesis planteada en este estudio, es decir que la calidad del servicio influye enla satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis bajo el coeficiente de Spearman cuyo resultado fue .0457, lo cual indica que existe una relación positiva moderada entre ambas variables (p. 131)

López. (2018) en su tesis titulada: *“Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”*. Realizada con el apoyo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El objetivo fue determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente. (p.22). La metodología fue de diseño no experimental, tipo descriptivo con enfoque mixta (p.60). La población fue de 7280 clientes y la muestra de 365 clientes. Las técnicas utilizadas fue la encuesta con el instrumento del cuestionario para la recolección de datos (p.62). La conclusión fue que se evidenció que el servicio al cliente es muy importante en cualquier empresa, depende de esto el éxito o el fracaso de la misma. Para una organización siempre es

bueno que un cliente salga satisfecho para que así ellos puedan recomendar el lugar por su buena comida y servicio (p. 96)

Rugel (2019) en su tesis titulada: “*Análisis de la calidad de servicio percibida por el usuario de transporte público de la ciudad de Guayaquil*”. Realizada con el apoyo de la Universidad Politécnica Salesiana. El objetivo fue conocer las percepciones que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio del transporte público de Guayaquil (p.3). La metodología fue de diseño no experimental, tipo descriptivo con enfoque mixta (p.12). La población 500 trabajadores y la muestra de 384 trabajadores. Las técnicas utilizadas fue la encuesta con el instrumento del cuestionario para la recolección de datos (p.13). Los resultados fueron que no esperan mucho tiempo pasar el bus alrededor de 5 a 10 minutos obteniendo un 51% del total y el 27% entre 10 a 15 minutos el tiempo aumenta (p.19). La conclusión fue el transporte público cubre una de las necesidades más importantes en la vida de las medianas y grandes urbes, medio que se usa para llevar o trasladar personas y/o cosas de un lugar a otro permitiendo la integración social uniendo el centro de las ciudades y las zonas periféricas que favorece el desarrollo económico y la implementación del ordenamiento vial. (p. 20)

Simbaña (2018) en su tesis titulada: “*Calidad odontológica en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud n° 4 del D.M.Q marzo – agosto 2017*”. Realizada con el apoyo de la Universidad Central del Ecuador. El objetivo fue determinar la calidad odontológica por parte del usuario en el Centro de Salud N°4 del D.M.Q, marzo – agosto 2017. (p.19). La metodología fue de diseño no experimental, tipo descriptivo con enfoque mixta (p.43). Las técnicas utilizadas fue el programa Microsoft Excel (p.47). Los resultados fue que se contrastó que la mayoría de usuarios están completamente satisfechos y un mínimo porcentaje insatisfechos, el estudio determinó un nivel de confianza del 95% y un error probabilístico de 0,05% dándonos a conocer que los usuarios están muy satisfechos al recibir la atención y los servicios prestados, que cubrieron todas las expectativas y necesidades (p. 72). La conclusión Se determinó que la calidad odontológica se centra en el cambio de actitud y de conducta, por parte de los miembros que integran el Centro de Salud Chimbacalle, que parte de la detección de sus necesidades y que intenta el mejoramiento de las condiciones de Salud. (p. 73)

Cifuentes (2020) en su tesis titulada: *“Relación médico - paciente expresada a través de la satisfacción del usuario de la consulta pre anestésica del Hospital General Docente de Calderón en el período julio - agosto del 2019”*. Realizada con el apoyo de la Universidad Central del Ecuador. El objetivo fue determinar en el escenario de la relación médico paciente el grado de satisfacción del paciente con la valoración pre anestésica. (p.12). La metodología fue de diseño y diseño observacional, descriptivo, transversal. (p.12). Las técnicas utilizadas fue la encuesta con el instrumento del cuestionario para la recolección de datos (p.47). Los resultados fue que se determinó que el grado de satisfacción del usuario con la atención recibida fue del 90%. Entre los problemas que determinaron su insatisfacción resaltan: carencia de carteles indicativos del proceso para ser atendido (39,51%), trámites complicados (38,89%) y falta de información sobre el procedimiento anestésico (27,78%) (p. 55). La conclusión fue e que la relación médico - paciente en la consulta es altamente satisfactoria. Sin embargo, se evidenciaron algunos tópicos que deberían mejorar para mantener el servicio acorde con los estándares de calidad internacionales en materia de salud pública. En contraste, los puntos más destacables que cumplen las expectativas del usuario se relacionan con la actitud del médico hacia el paciente (p. 87)

2.1.2 Investigaciones nacionales

Campos (2019) en su estudio denominado *“La Calidad de Servicio y la Fidelización del Cliente en el Colegio San Martín de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, San Martín, 2019”*, realiza con el apoyo de la Universidad Peruana Unión, planteando como objetivo *“Explicar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la fidelización del cliente externo, en el Colegio San Martín de la ASEANOR San Martín”* (p.6), El tipo de investigación fue descriptiva, diseño no experimental (p.43), el instrumento es el cuestionario (p.47), respecto a la conclusión que se llegó; *“Según el diseño de la investigación, se buscó describir y determinar la relación entre la calidad de servicio y fidelización del cliente, en el Colegio San Martín de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental (ASEANOR), San Martín. Al respecto, se concluye que la relación fue significativa y directa, de acuerdo con el análisis estadístico del*

coeficiente de correlación de Spearman, debido a que su resultado muestra el 0,803 y un p valor igual a 0,000 ($p \text{ valor} < 0.05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. En otras palabras, se determina que, a mejor calidad de servicio, mayor será fidelización de los clientes.”. (p. 61)

Montalvo (2019) en su estudio denominado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017”, realiza con el apoyo de la Universidad Cesar Vallejo, planteando como objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017” (p.28), El tipo de investigación fue descriptivo correlacional y transversal, diseño no experimental (p.29), el instrumento es el cuestionario (p.35), respecto a la conclusión que se llegó; Se ha demostrado que existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, siendo el p-valor de la prueba Chi Cuadrado de 0,000; inferior al nivel de significancia planteado. Del mismo modo el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,590. (p. 88)

Córdova (2018) en su tesis titulada: “Calidad de servicio y captación de clientes en el mercado Señor de los Milagros, Ventanilla, Callao 2018”. Realizada con el apoyo de la Universidad César Vallejo. El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la captación de clientes en el mercado Señor de los Milagros, Ventanilla, Callao, 2018. (p.24). La metodología fue de diseño no experimental-transversal (p.25). La población fue de 200 socios y la muestra de 132 socios. Las técnicas utilizadas fue la encuesta con el instrumento del cuestionario para la recolección de datos (p.33). Los resultados fue que se obtuvo una correlación con un valor de 0.856 entre la calidad de servicio y la captación de clientes muy alta o muy fuerte. Así mismo, la significancia hallada de 0.000 resultó ser inferior a la significancia de trabajo fijada de 0.05, lo que conlleva a ratificar la hipótesis alterna H1 y, con ello, aseverar la existencia una relación directa y positiva entre la calidad de servicio y la captación de clientes (p.45). La conclusión que la calidad de servicio y su relación con la captación de clientes es

alta o fuerte gracias al valor de 0.689. Así mismo, la significancia hallada de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05) permite ratificar la hipótesis alterna H1 y asegurar la relación significativa y positivamente entre la calidad de servicio con la captación de clientes en el mercado Señor de los Milagros. (p. 47)

Sánchez (2019) en su tesis titulada: “Satisfacción del Usuario Externo Atendido en el Centro de Salud Pachacútec, setiembre 2017”. Realizada con el apoyo de la Universidad San Pedro. El objetivo fue determinar el Nivel Satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud Pachacútec, setiembre 2017 (p.). La metodología fue de diseño no experimental, Transversal- Prospectivo, tipo descriptivo con enfoque mixta (p.43). La población fue de 1342 usuarios y la muestra de 90 usuarios. Las técnicas Entrevista ant y post consulta. con el instrumento del Encuesta SERVQUAL para la recolección de datos (p.47). La conclusión fue El 53,3 % tienen entre 30 a 59 años, 58,9 % de sexo femenino, 61,1% son convivientes, el 50 % tienen educación secundaria, el 15,6% superior universitaria y técnica y el 6,7 % son analfabetos; el 62,2 % son amas de casa. (p. 51)

Fernández, (2018) en su tesis titulada: “Satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el centro de salud de Tantara Castrovirreyna 2018”. Realizada con el apoyo de la Universidad César Vallejo. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el centro de salud Tantar, Castrovirreyna 2018 (p.37). La metodología fue básica, con enfoque mixta (p.32). La población fue de 430 usuarios y la muestra de 80 usuarios. Las técnicas utilizadas fue la encuesta con el instrumento del cuestionario para la recolección de datos (p.36). Los resultados fueron al que el 42.5% manifiestan que se encuentran muy satisfechos, mientras que el 41.25% señalan que se encuentran satisfechos, solo el 11.25% manifiestan que se encuentran indiferentes (p. 33). La conclusión fue que se determinó sobre la satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el centro de salud Tantar – Castrovirreya 2018, se encuentran muy satisfechos, toda vez que el 42.5% manifiestan que se encuentran muy satisfechos, mientras que el 41.25% señalan que se encuentran satisfechos, solo el 11.25% manifiestan que se encuentran indiferentes. (p. 54)

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio

Cárdenas (1999) menciona que la calidad es algo que produce un enamoramiento en quien la pide y aprecia, y no necesitamos usar algo para saber si existe calidad. En segundo lugar, es esencial que el cliente sea quien defina la calidad que busca y que nosotros estemos atentos no sólo a necesidades actuales sino también futuras, al proporcionarles bienes o servicios. (págs. 32-33).

Deming, (1989) define a la calidad como

La base de una economía sana, ya que las mejoras a la calidad crean una reacción en cadena que al final genera crecimiento en el nivel del empleo. Para el control de calidad como “la aplicación de principios y técnicas estadísticas en todas las etapas de producción para lograr una manufactura económica con máxima utilidad del producto por parte del usuario” enfocándose en descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios.

De acuerdo a Vega (2016), la calidad del servicio público califica a un nivel medio a la hora de evaluar sus ocho dimensiones; entre las cuales: la lentitud de los trámites administrativos, el deficiente suministro de agua potable y alcantarillado, y la poca supervisión del alumbrado público. Lo que genera que la población se muestre insatisfecha con los servicios que brinda la institución.

Zeithaml, (1988) menciona que inicialmente los esfuerzos por definir la calidad del servicio se inclinan a hacerlo de acuerdo con los criterios de recibir dinero en calidad de préstamo, con la consecuente adaptación a las especificaciones definidas por el productor. Prueba de esto es que, en 1972, Levitt propone aplicar a la producción de los servicios definiciones y técnicas de control de calidad similares a las de la manufactura. A este enfoque de la calidad se le conoce como calidad objetiva, que se refiere a la superioridad medible y verificable del servicio frente a un ideal estándar.

Según Pizzo (2013) “Son el conjunto de acciones que Desarrolla una organización o institución, con el fin de satisfacer necesidades de manera correcta e instantánea, cumpliendo con lo esperado y satisfaciendo necesidades, teniendo como consecuencia a lo ya mencionado, la fidelización y la preferencia absoluta al buen trato y buen servicio. Por ello al momento de brindar el servicio, este debe de caracterizarse por ser de fácil acceso, correcto, rápido, flexible, útil, etc. ocasionando sobre el cliente un 19 sentimiento positivo, de comprensión y sorprendido; no olvidando que por medio de ello los ingresos para la organización serán también productivos y constantes.”

Según (Fuchs, 1968), uno de los rasgos sobresalientes de las economías desarrolladas desde mediados del siglo XX es la importancia creciente de los servicios. De hecho, es habitual definir las como economías de servicios, indicando que más de la mitad de su PIB es generado por este sector (Fuchs, 1968). Las previsiones económicas apuntan que el fenómeno de tercerización tendrá continuidad en el futuro, y se estima que las actividades de servicios supondrán más del 75 % del PIB y emplearán a las tres cuartas partes de la población activa de las economías desarrolladas

2.2.1.1. Capacidad profesional

Gobierno de la Rioja (2013) Expresa las capacidades más características de la profesión, señalando especialmente las que no son directamente observables en la realización del trabajo, así como las que tienen que ver con la respuesta a las contingencias, la organización del trabajo, la cooperación y relación en el entorno y la responsabilidad/autonomía.

2.2.1.1.1. Conocimiento

Autores como Muñoz y Riverola (2003) definen el conocimiento como la capacidad para resolver un determinado conjunto de problemas. Alavi y Leidner (2003) definen el conocimiento como la información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relacionada con hechos,

procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles, precisos o estructurales.

2.2.1.1.2. Habilidades

Danilov N. A, y Skatkin M. N. (1980) plantearon que: "La habilidad es un concepto pedagógico extraordinariamente complejo y amplio, es la capacidad adquirida por el hombre de utilizar creadoramente sus conocimientos y hábitos tanto durante el proceso de actividades teóricas como prácticas".

2.2.1.1.3. Experiencias

Hegel (1807) menciona que a este movimiento en el que lo inmediato, lo no experimentado, es decir, lo abstracto, ya sea del ser sensible o de lo simple sólo pensado, se hace extraño y luego retorna a sí desde ese extrañamiento, con lo que queda expuesto, sólo entonces y no antes, en su realidad efectivamente verdadera, tal como es, también, patrimonio de la conciencia

2.2.1.2. Capacidad de respuesta

Chiavenato (2009): advirtió la relevancia de la capacidad de respuesta y la condiciona al nivel de competencias y capacidades que dispone el personal de las organizaciones, insistiendo en la necesidad de la potenciación continua de esto en base a diagnósticos de los niveles de satisfacción de los usuarios a la evaluación continua de los procesos de calidad de servicio (p. 55).

Zeithman y Bitner (2002) agregaron que la capacidad de respuesta no solamente se liga al conjunto del expertis que disponga el personal sino a la oportunidad de la respuesta, es decir a la pertinencia de la respuesta ante la demanda de los usuarios (p. 49).

a) Producto

“Se define a producto como algo que puede ser ofrecido a un mercado para su atención, adquisición, uso o consumo, y que podría satisfacer un deseo o una necesidad” (Kotler y Armstrong, 2013, p. 196).

b) Precio

Sevilla (2016) afirma que la cantidad necesaria para adquirir un bien, un servicio u otro objetivo. Suele ser una cantidad monetaria. tiene que ser aceptado por los compradores y vendedores. Por ello, el precio es un indicador del equilibrio entre consumidores y ahorradores cuando compran y venden bienes o servicios.

c) Ambiente

Pérez (2021) menciona que en este entorno está constituido por seres biológicos y físicos como la fauna, los seres humanos y la flora, y ambos elementos naturales o biológicos están correlacionados para el buen funcionamiento de dicho ambiente

2.2.1.3. Capacidad perceptiva

Perzes (2020) afirma que son aquellas que precisan de un ajuste psico-sensorial complejo para su ejecución, y dependen de las habilidades neuromusculares. Un caso sería, por ejemplo, una recepción en movimiento, saltar y quedarse sobre un pie, conseguir atravesar un banco de equilibrio etc.

Según Rigal (2006), las actividades motrices se prestan fácilmente a situaciones muy variadas y próximas al juego, que aumentan considerablemente la participación activa del niño. Será quizás por ello, por lo que Le Boulch (1981), como se ha dicho ya anteriormente, defiende que la motricidad en Educación Infantil debe ser una experiencia activa de confrontación con el medio, siendo el juego como ayuda educativa, el medio

que permite al niño ejercer una función de ajuste individualmente o con otros niños

2.2.1.4. Confiabilidad

Según Briones (2000), se refiere al grado de confianza o seguridad con el cual se pueden aceptar los resultados obtenidos por un investigador basado en los procedimientos utilizados para efectuar su estudio.

2.2.1.5 La mejora continua de la calidad

Se expresa en el ciclo PDCA, también conocido como PHVA o ciclo de Deming, que se sustenta en Planificar (P). Hacer o Implementar (H), Verificar (V) y Actuar (A). El ciclo consiste en una secuencia lógica de cuatro pasos repetidos que se deben de llevar a cabo consecutivamente, insiste en que cada día se deben mejorar los procesos poco a poco, sin efectuar cambios radicales, ya que los cambios bruscos pueden generar incomprensión y resistencia por parte de los empleados. Una mejora continua favorece la reducción costos, dado que se trabaja en una perspectiva preventiva y no reactiva

2.2.2. Satisfacción del usuario

Thompson (2005) señaló que la satisfacción del usuario comprende el “proceso de saciar las expectativas de los mismos, sin embargo, indicó también que esto se observa en un intervalo de tiempo y que podrían variar de acuerdo con la versatilidad de la oferta dentro de un mercado de servicios” (p. 44).

De acuerdo a esto Rojas (2004) añadió que la satisfacción del usuario “es dependiente de las oportunidades que le dan la percepción y las expectativas de la calidad de servicio. De esa manera, el paciente tendrá satisfacción, siempre y cuando los servicios que necesite, excedan sus expectativas sobre el mismo” (p. 51).

Koontz y Weihrich (2013), sostuvieron que la satisfacción del usuario comprende una respuesta emocional, en consecuencia, resulta en un procedimiento consciente evaluativo, evidenciando que la percepción de los consumidores se aproxima o supera la valoración del servicio prestado.

Martínez-tur, Piero y Ramos (2001) en su libro “Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial” la cataloga como consecuencia en una relación estrecha sobre la percepción de la calidad que recibe e influye en la valoración a largo plazo sobre la calidad del servicio que perciben los usuarios.

2.2.2.1. Calidad técnica percibida

Según Zeithaml (1988), Calvo (1977) y Espejel-Blanco y Fandos Herrera (2008), consideran Calidad percibida (situada del lado de la demanda), que es la apreciación que tienen los consumidores sobre dichas características, que es la apreciación que tienen los consumidores sobre dichas características expresadas por la diferencia entre lo que se espera obtener. La calidad se pone de manifiesto al considerar que esta es siempre evaluada por los consumidores. Estos pueden ser los oferentes (que comparan el resultado

final con el proceso de producción) o los demandantes (en cuyo caso comparan las expectativas puestas en el producto con el resultado obtenido tras su consumo).

a) Mejoras en el servicio

Desde el punto de vista de los autores Montoya y Boyero (2013), establecen que el servicio consiste en el conjunto de vivencias resultado del contacto entre la organización y el cliente, por lo que se considera la mejor manera de generar una relación adecuada, de la cual dependen su supervivencia y éxito. Según estos autores, de la satisfacción que se brinde a través del servicio deriva que la empresa conserve el cliente y, por eso, debe entender la importancia esencial de esta práctica.

b) Rapidez y eficacia

Según Harre (2010) menciona que es la capacidad que se manifiesta por completo en aquellas acciones motrices donde el rendimiento máximo no queda limitado por el cansancio. Desde el punto de vista nuestro, representa la capacidad de un sujeto para realizar acciones motoras rápidas en un mínimo de tiempo y con el máximo de eficacia.

2.2.2.2. Rendimiento percibido

Según Kotler y Armstrong (2012) nos dicen que es examen riguroso que el cliente diagnostican en conjunto con los diversos beneficios y todos lo que conlleva realizar una propuesta de marketing frente a la oferta de un determinado competidor (pág.12).

a) Desempeño

Chiavenato (2004: 359), plantea: El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

b) Opiniones

Pérez y Gardey (2009) menciona que es un juicio que se forma sobre algo cuestionable. La opinión también es el concepto que se tiene respecto a algo o alguien.

c) Resultado

Yirda (2021) se refiere a efecto, consecuencia o conclusión de una acción, un proceso, un cálculo, etc; cosa o manera en que termina algo: el resultado de un experimento, el resultado de una presión, el resultado de un comportamiento, el resultado de una resta, el resultado de un juego, entre otros ejemplos.

2.3 Bases filosóficas

Conocemos que la epistemología es la ciencia del conocimiento filosófico que están basados en lo relacionado a crítica, la lógica y método busca su interpretación general, basado en las experiencias humanas de la realidad. de ello el servicio de calidad se relaciona con el conocimiento, siendo una problemática que pueda afectar a los seres humanos, en tanto que el conocimiento de cómo realizar es mínimo. En esa línea los servicios de calidad y satisfacción que implica conocimientos y aplicación pragmática no es de aplicación sin ciencia.

Edwards Deming

“Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”.

Joseph M. Juran

“La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos: 1. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. 2. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”.

Kaoru Ishikawa

“De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”

Philip B. Crosby

“Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

2.4 Definición de términos básicos

a) Calidad

“Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer las necesidades explícitas o latentes” (Kotler, 2012, p.131).

b) Calidad técnica percibida

La calidad percibida es la apreciación que tienen los consumidores sobre dichas características, que es la apreciación que tienen los consumidores sobre dichas características expresadas por la diferencia entre lo que se espera obtener, Zeithaml (1988),

c) Capacidad de respuesta

Sen define capacidad como una habilidad personal para hacer cosas que son valiosas para determinada persona, o ser alguien valioso según sus concepciones y razones. La capacidad representa, en definitiva, las combinaciones alternativas de cosas que una persona es capaz de ser o hacer (Sen, 1993: 30).

d) Municipalidad

Es una institución de organización territorial del estado peruano, con participación vecinal en asuntos públicos y gestión de necesidades de la comunidad (Fernández, 2017, p. 62)

e) Respuesta

Es una acción producida en los hechos de conciencia, en su opinión, no pueden ser objeto de un estudio científico objetivo (Watson, (1913)

e) Satisfacción

Kotler (2012), define la satisfacción como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

c) Usuario

Es el protagonista indiscutible del estudio de cualquier proceso informativo porque sus características individuales y su contexto de referencia laboral, social, económico o político, los aspectos que determinarán su comportamiento con relación a la información (Gonzales, 2005)

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022

2.5.2 Hipótesis específicas

- a) La fiabilidad se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022
- b) La capacidad de respuesta se relaciona de forma significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022
- c) La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022
- d) La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022
- e) Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022

2.6 Operacionalización de las variables

2.6.1 Definición conceptual

La operacionalización de variables constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, los indica más o menos la existencia de un concepto teórico, basado en la definición conceptual y el funcionamiento de una variable en un proceso amplio, descargable desde un centro de recursos en línea. Al construir un instrumento, tiene más sentido pasar de una variable a sus medidas o componentes, luego a indicadores y finalmente a elementos o reactivos y sus categorías., (Baptista, 2014, pág. 120)

De acuerdo a la recomendación del autor formulamos la operacionalización de las variables en el cuadro siguiente

Variables	Dimensión	indicadores	Ítems	Nivel/Rango
Calidad de Servicio	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio	1,2	Nunca
		Cuidadoso y fiable	3,4.	
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios.	5,6.	
		Proporcionar un servicio rápido	7,8	
	Seguridad	Conocimiento y atención mostrado por los empleados	9,10	A veces Siempre
		Habilidades para demostrar credibilidad y confianza.	11,12	
	Empatía	Atención personalizada	13,14	
		Atención grupal	15,16	
	Elementos Tangibles.	Instalaciones físicas de infraestructura	17,18	
		Instalación de equipos, personal y materiales de comunicación.	19,20.	
Satisfacción del usuario	Capacidad Técnica Percibida	Mejoras en el servicio	1,2,3	Nunca
		Rapidez y eficacia	4,5,6	A veces
	Rendimiento Percibido	Desempeño	7,8,9	
		Opiniones	10,11 12,13	Siempre
		Resultados	14,15	

CAPITULO III. METODOLOGÍA

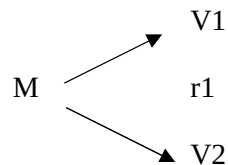
3.1 Diseño metodológico

Para la presente investigación se recurrió a los textos relacionados con nuestro tema donde el diseño metodológico que corresponde “al plan o estrategia concebida para obtener la información necesaria que se desea obtener con el fin de responder al planeamiento del problema” (Hernández y Batistas 2014 pág. 128)

El diseño de nuestra investigación está demostrado en el siguiente gráfico.

3.1.1 Diseño

Es el no experimental, transversal y correlacional



3.1.2 Tipo

La investigación es de tipo básica, porque se da a conocer en el ámbito de las ciencias humanas y porque se realiza aplicado en hechos concretos y específicos con instrumentos de medición, el mismo que nos hará posible conocer el problema y objeto de investigación obteniendo resultados valederos de la aplicación. (Sánchez & Reyes 2006)

3.1.3 Enfoque

De acuerdo a la sustentación de Tamayo, 1986) el enfoque sobre el que se realiza el estudio es de enfoque cuantitativo, en la práctica en que los datos acopiados fueron analizados con técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales.

3.1.4 Nivel

La investigación corresponde al nivel descriptivo correlacional, en tanto que se describieron las teorías y de las percepciones que provienen de los mismos sujetos, pues no es común que se correlacionen mediciones de una variable hechas en ciertas personas, con mediciones de otra variable realizada en personas distintas.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 235), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [....] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo

La población para nuestra investigación estuvo constituida por 400 que comprende a 203 usuarios que concurren a la municipalidad en el lapso de dos semanas más 197 trabajadores que laboran en la municipalidad distrital de Santa María, de ello fue extraída la muestra para nuestro objeto de estudio

CONFORMACIÓN DE LA POBLACIÓN	CANTIDAD
Usuarios participantes en 15 días	203
Trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María	197
TOTAL	400

Fuente: municipalidad distrital de Santa María

3.2.2 Muestra

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población con las mismas características de la población. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 175). Atendiendo la definición para determinar la muestra se empleó la siguiente formula

$$n = \frac{1.962 \times 0.5 \times 0.5 \times 400}{0.052 \times 399 + 1.962 \times 0.5 \times 0.5} = 197$$

La muestra estará constituida por los 197 entre colaboradores y usuarios extraídos de la población.

3.3. Técnicas de recolección de datos

La técnica propuesta es la de encuestas. El instrumento propuesto serán cuestionarios, el mismo que permitirá las variables, Calidad de servicio y satisfacción del usuario, los cuestionarios serán respondidos por los colaboradores de la municipalidad distrital de Santa María.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizará la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Para el estadístico de prueba se utilizará el Rho de Spearman.

El software a emplear será el Statal Package for the Social Sciences - SPSS. Los resultados serán presentados en tablas y figuras.

En nuestro caso, se elaborará un cuestionario de 15 preguntas por cada variable considerando sus dimensiones, justamente para recoger la información de los colaboradores de la municipalidad distrital de Santa María. Nuestro objetivo es recoger la información, a través de las interrogantes referente a la calidad de servicio y la satisfacción de usuario en la municipalidad distrital de santa María. Se utilizará una encuesta elaborada en la medida escala Likert, conformado de 3 valores para la primera y segunda variable, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla Escala Likert

S	Siempre	3
AV	A veces	2
N	Nunca	1

3.5 Matriz de consistencia

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD SANTA MARIA - HUAURA 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema Principal ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022?	Objetivo General Analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022	Hipótesis General La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la municipalidad Santa María – Huaura 2022.	Variable Independiente: CALIDAD DE SERVICIO Fiabilidad - Habilidad para realizar el servicio - Cuidadoso y fiable Capacitación de respuesta - disposición y voluntad para atender a los usuarios - Proporcionar un servicio rápido Seguridad - Conocimiento y atención mostrado por los empleados - Habilidad para demostrar credibilidad y confianza Empatía - Atención personalizada - Atención grupal Elementos Tangibles	Tipo De Investigación: Básica. NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptivo Correlacional. DISEÑO: No experimental. ENFOQUE: Cuantitativo. POBLACIÓN: Consta de 400 entre colaboradores y usuarios en un periodo de tiempo
Problemas Específicos a) ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022? b) ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022?	Objetivos Específicos a) Comparar la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022 b) Contrastar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022	Hipótesis Específicos a) La fiabilidad se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en la municipalidad Santa María – Huaura 2022 b) La capacidad de respuesta relaciona muy significativamente con la satisfacción del usuario en la		

c) ¿Qué relación existe entre la seguridad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022? d) ¿Qué relación existe entre la empatía y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022? e) ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022?	c) Explicar la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022 d) Determinar la relación que existe entre la empatía y satisfacción del usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022 e) Explicar la relación que existe entre los elementos tangibles y satisfacción del Usuario en la Municipalidad Santa María - Huaura 2022	municipalidad Santa María - Huaura 2022. c) La seguridad se relaciona significativamente la satisfacción del usuario en la municipalidad Santa María – Huaura 2022. c) La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la municipalidad Santa María – Huaura 2022. c) Los elementos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la municipalidad Santa María – Huaura 2022.	- Instalaciones físicas de infraestructura - Instalaciones de equipo y materiales de comunicación Variable Dependiente: SATISFACCION DEL USUARIO Capacidad técnica percibida - Mejoras e el servicio - Rapidez y eficacia Rendimiento percibido - Desempeño - Opiniones - Resultados	MUESTRA: Consta de 197 extraídos de la población.
--	--	---	---	--

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de la primera variable y sus dimensiones

Tabla 1

Calidad de servicio

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	34	17%
DEFICIENTE	116	59%
REGULAR	47	24%
TOTAL	197	100%

Nota: Test aplicado a colaboradores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María.

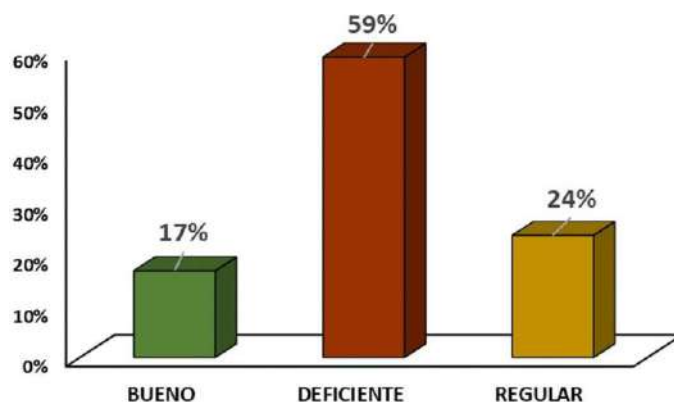


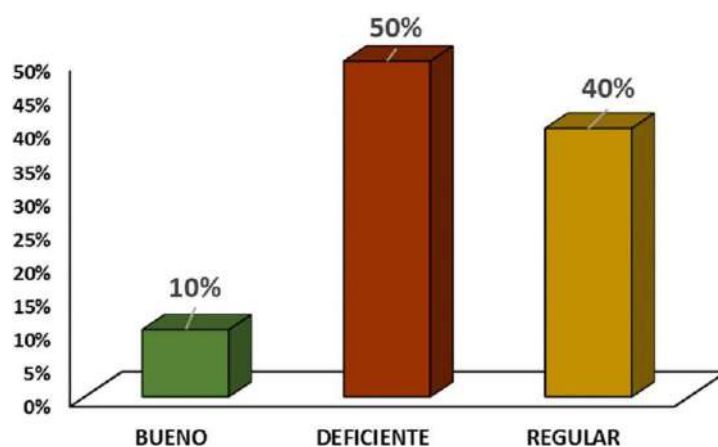
Figura 1. Calidad de servicio

El 59% de encuestados dio a conocer que la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María resulta ser deficiente, puesto que, no se ofrece una fiabilidad oportuna sobre la calidad del servicio, no se cuenta con una capacidad de respuesta enfocada a los ciudadanos, no se garantiza una plena seguridad de los procesos de entrega del servicio, no se demuestra la empatía necesaria sobre las atenciones, y no se realizan mantenimientos seguidos de los elementos tangibles. Y aunque, el 24% de encuestados hace mención que la calidad de servicio en este municipio resulta ser regular, únicamente el 17% manifiesta que esta calidad de servicio es buena.

Tabla 2*Fiabilidad*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	20	10%
DEFICIENTE	99	50%
REGULAR	78	40%
TOTAL	197	100%

Nota: Test aplicado a colaboradores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María.

*Figura 2. Fiabilidad*

El 50% de encuestados expone que la fiabilidad en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Santa resulta ser deficiente, puesto que, los colaboradores no logran presentar habilidades asertivas para la realización del servicio por falta de capacitaciones y recursos, y al no contarse con un cuidado adecuado en el servicio por falta de supervisiones, seguimientos, y retroalimentaciones. Y aunque, el 40% de encuestados hace mención que la fiabilidad en la calidad del servicio de este municipio resulta ser regular, solo el 10% manifiesta que esta fiabilidad en la calidad del servicio resulta ser buena.

Tabla 3
Capacidad de respuesta

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	21	11%
DEFICIENTE	117	59%
REGULAR	59	30%
TOTAL	197	100%

Nota: Test aplicado a colaboradores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María.

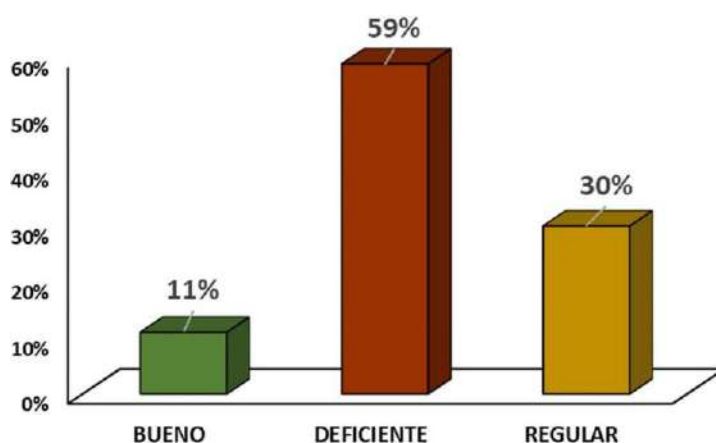


Figura 3. Capacidad de respuesta

El 59% de encuestados expone que la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Santa María resulta ser deficiente, puesto que, se cuenta con una falta de disposición y voluntad para ayudar a los usuarios por contarse con un personal que no muestra actitudes amigables e interacciones serviciales, y debido a que se cuenta con una incapacidad de brindar un servicio rápido y eficiente por procesos internos ineficientes, ausencia de recursos, y una falta de planeación adecuada. Y aunque, el 30% de encuestados hace mención que la capacidad de respuesta de este municipio resulta ser regular, solo el 11% manifiesta que esta capacidad de respuesta resulta ser buena.

Tabla 4*Seguridad*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	29	15%
DEFICIENTE	118	60%
REGULAR	50	25%
TOTAL	197	100%

Nota: Test aplicado a colaboradores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María.

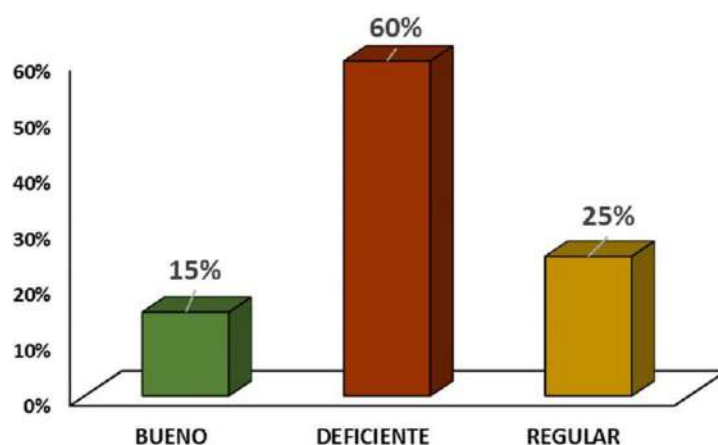


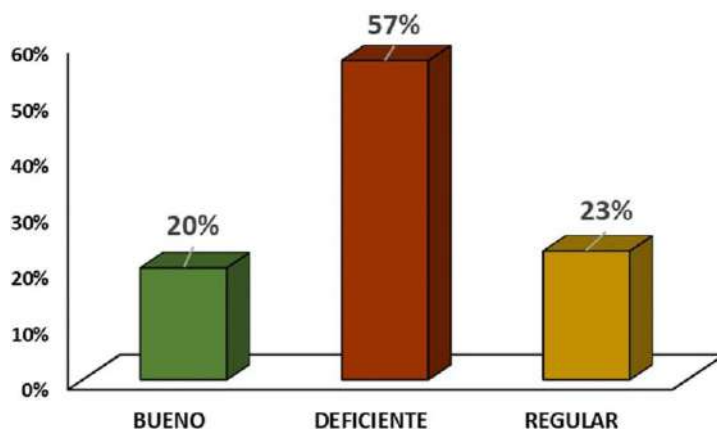
Figura 4. Seguridad

El 60% de encuestados expone que la seguridad en el servicio de la Municipalidad Distrital de Santa María resulta ser deficiente, puesto que, se cuenta con un reducido grado de conocimiento y atención demostrados por los colaboradores que carecen de capacitaciones y orientaciones sobre los procedimientos, y debido a que no se logra contar con ciertas habilidades necesarias como la comunicación asertiva, empatía, transparencia, o la atención en las preocupaciones del usuario, a fin de demostrar credibilidad y confianza en el servicio brindado. Y aunque, el 25% de encuestados hace mención que la seguridad en el servicio de este municipio resulta ser regular, solo el 15% manifiesta que esta seguridad en el servicio resulta ser buena.

Tabla 5*Empatía*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	40	20%
DEFICIENTE	112	57%
REGULAR	45	23%
TOTAL	197	100%

Nota: Test aplicado a colaboradores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María.

*Figura 5. Empatía*

El 57% de encuestados expone que la empatía en el servicio de la Municipalidad Distrital de Santa María resulta ser deficiente, puesto que, no se brindan atenciones personalizadas, evidenciando una falta de capacitaciones en habilidades empáticas y unos procedimientos que resultan ser rígidos y estandarizados; y debido a que las atenciones grupales resultan ser desfavorables por la falta de mecanismos efectivos de retroalimentación, y una comunicación que resulta ser distante y despreocupada con los ciudadanos. Y aunque, el 23% de encuestados hace mención que la empatía en el servicio de este municipio resulta ser regular, solo el 20% manifiesta que esta empatía en el servicio resulta ser buena.

Tabla 6
Elementos tangibles

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	28	14%
DEFICIENTE	99	50%
REGULAR	70	36%
TOTAL	197	100%

Nota: Test aplicado a colaboradores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María.

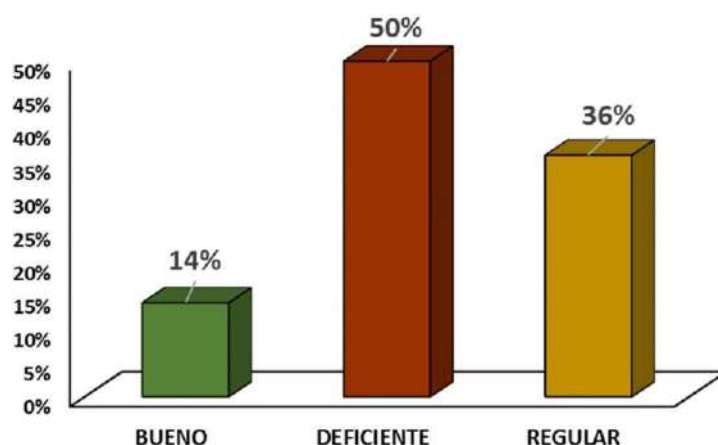


Figura 6. Elementos tangibles

El 50% de encuestados expone que los elementos tangibles de la Municipalidad Distrital de Santa María resultan ser deficientes, debido a que se cuenta con unas precarias instalaciones físicas de infraestructura que denotan escasos mantenimientos preventivos y correctivos, junto una falta de inversión adecuada; y puesto que, se cuenta con unas limitadas instalaciones de equipos y materiales de trabajo, los cuales se encuentran comprendidos por equipos obsoletos y materiales de comunicación desactualizados. Y aunque, el 36% de encuestados hace mención que los elementos tangibles de este municipio resultan ser regulares, solo el 14% manifiesta que estos elementos tangibles resultan ser buenos.

4.1.2 Análisis descriptivo de la segunda variable y sus dimensiones

Tabla 7

Satisfacción del usuario

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	30	15%
DEFICIENTE	110	56%
REGULAR	57	29%
TOTAL	197	100%

Nota: Test aplicado a colaboradores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María.

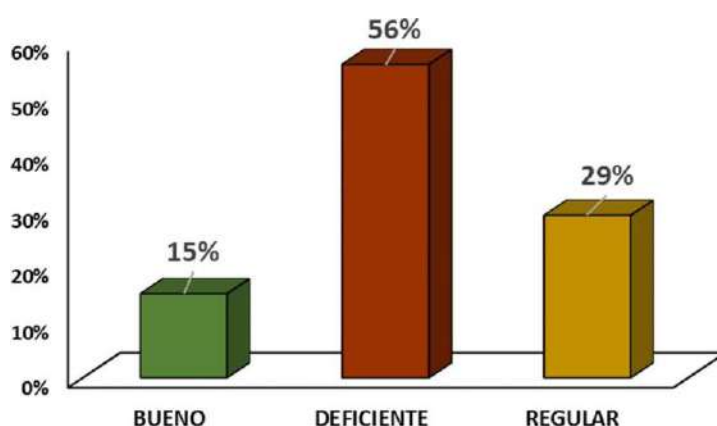


Figura 7. Satisfacción del usuario

Asimismo, el 56% de encuestados dio a conocer que la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María – Huaura, resulta ser deficiente, puesto que, se contaba con una incapacidad técnica que evidenciaba una falta de conocimientos y habilidades, comunicaciones deficientes, e inadecuadas resoluciones de problemas; y debido a que se contaba con un rendimiento poco favorable, el cual se reflejaba por largos tiempos de espera, incumplimientos de las promesas, e inconsistencias en las actividades. Y aunque, el 29% de encuestados hace mención que la satisfacción del usuario en este municipio resulta ser regular, únicamente el 15% manifiesta que esta satisfacción del usuario resulta ser buena.

Tabla 8*Capacidad técnica percibida*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	29	15%
DEFICIENTE	107	54%
REGULAR	61	31%
TOTAL	197	100%

Nota: Test aplicado a colaboradores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María.

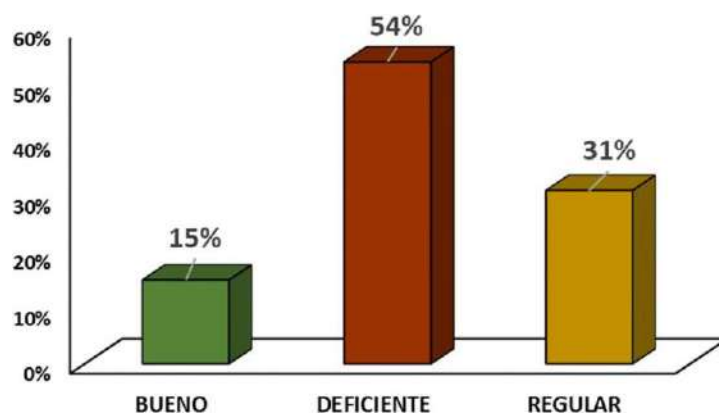


Figura 8. Capacidad técnica percibida

El 54% de encuestados expone que la capacidad técnica de la Municipalidad Distrital de Santa María resulta ser deficiente, puesto que, no se realizan mejoras en el servicio por una cultura de cero innovaciones y la resistencia al cambio, y debido a que no se otorga una atención con rapidez y eficacia necesaria, ya sea por la falta de recursos adecuados, unos procesos ineficientes, o por la falta de seguimientos y evaluaciones constantes sobre el desempeño. Y aunque, el 31% de encuestados hace mención que la capacidad técnica de este municipio resulta ser regular, solo el 15% manifiesta que esta capacidad técnica resulta ser buena.

Tabla 9*Rendimiento percibido*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	30	15%
DEFICIENTE	109	55%
REGULAR	58	30%
TOTAL	197	100%

Nota: Test aplicado a colaboradores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María.

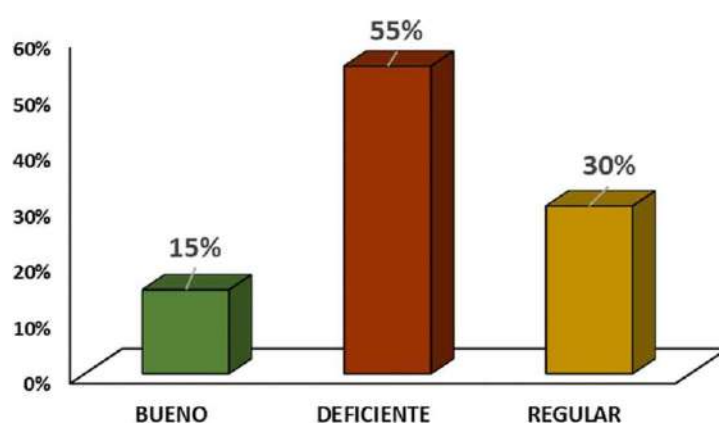


Figura 9. Rendimiento percibido

El 55% de encuestados expone que el rendimiento de la Municipalidad Distrital de Santa María resulta ser deficiente, puesto que, se cuenta con un desempeño poco productivo que evidencia la falta de eficacia y unos procesos ineficientes, debido también, al contarse con opiniones no asertivas que demuestran una falta de escucha activa y una comunicación inadecuada; y al tenerse unos resultados desfavorables que evidencian una falta de logros, y una incapacidad de abordar problemas críticos. Y aunque, el 30% de encuestados hace mención que el rendimiento de este municipio resulta ser regular, solo el 15% manifiesta que este rendimiento resulta ser bueno.

4.1.3 Tablas de Contingencia y figuras

Tabla 10

Tabla cruzada de Calidad de servicio y Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Calidad de servicio	Bueno	9%	3%	5%	17%
	Deficiente	4%	45%	10%	59%
	Regular	2%	8%	14%	24%
Total		15%	56%	29%	100%

Nota: Test aplicado en la Municipalidad Distrital de Santa María.

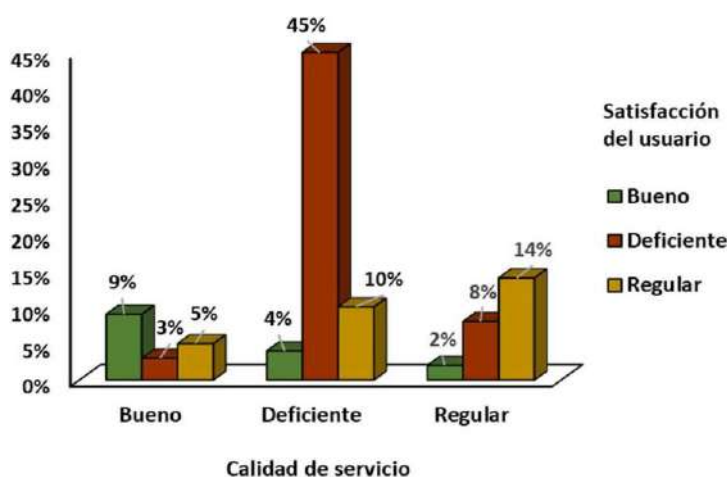


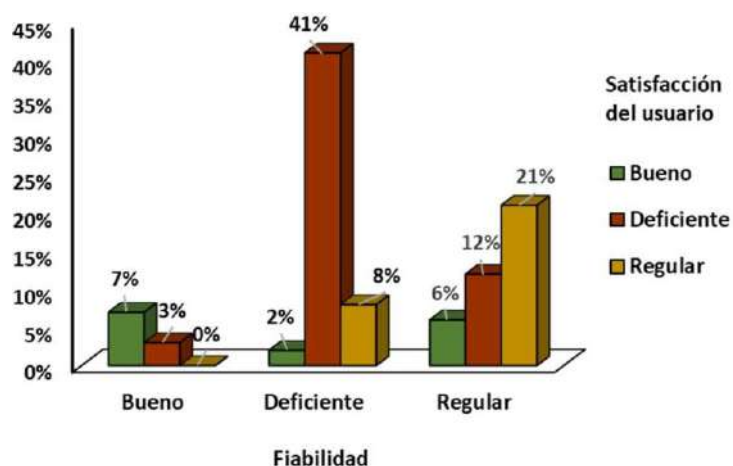
Figura 10. Calidad de servicio y Satisfacción del usuario

El 45% muestra una deficiencia en la calidad de servicio y en el nivel de satisfacción del usuario de la institución estudiada. En cambio, el 14% muestra una regularidad en la calidad de servicio y en el grado de satisfacción del usuario. El 10% muestra una deficiencia en la calidad de servicio, y una regularidad en la satisfacción del usuario. Mientras que, el 9% resalta una efectividad, tanto en la calidad de servicio, como en la satisfacción del usuario. El 8% muestra una regularidad en la calidad de servicio, y una deficiencia en la satisfacción del usuario. El 5% resalta la efectividad en la calidad de servicio, pero muestra la regularidad en la satisfacción del usuario. El 4% muestra una deficiencia en la calidad de servicio, pero resalta una efectividad en el nivel de satisfacción del usuario. El 3% resalta una efectividad en la calidad de servicio, pero muestra una deficiencia en la satisfacción del usuario.

Tabla 11*Tabla cruzada de Fiabilidad y Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Fiabilidad	Bueno	7%	3%	0%	10%
	Deficiente	2%	41%	8%	51%
	Regular	6%	12%	21%	39%
Total		15%	56%	29%	100%

Nota: Test aplicado a colaboradores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María.

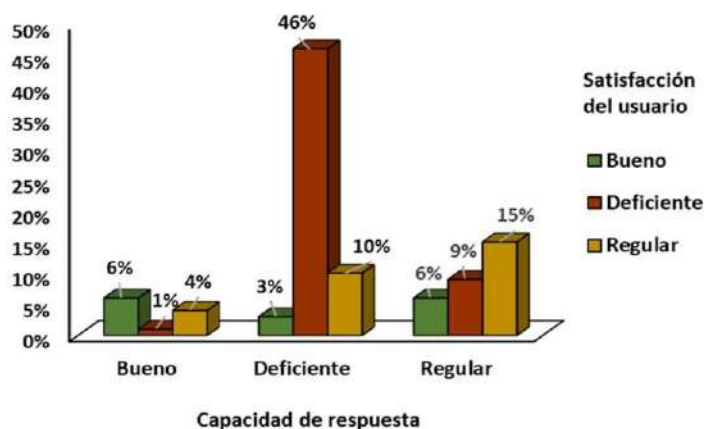
*Figura 11. Fiabilidad y Satisfacción del usuario*

El 41% muestra una deficiencia en la fiabilidad del servicio y en la satisfacción del usuario del municipio estudiado. En cambio, el 21% muestra una regularidad en la fiabilidad del servicio y en el grado de satisfacción del usuario. El 12% muestra una regularidad en la fiabilidad del servicio, junto a una deficiencia en la satisfacción del usuario. El 8% muestra una deficiencia en la fiabilidad del servicio, y una regularidad en la satisfacción del usuario. Mientras que, el 7% resalta una efectividad, tanto en la fiabilidad del servicio, como en la satisfacción del usuario. El 6% muestra una regularidad en la fiabilidad del servicio, pero resalta una efectividad en la satisfacción del usuario. El 3% resalta una efectividad en la fiabilidad del servicio, pero muestra una deficiencia en la satisfacción del usuario. Y solo el 2% muestra una deficiencia en la fiabilidad del servicio, pero resalta una efectividad en la satisfacción del usuario.

Tabla 12*Tabla cruzada de Capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Capacidad de respuesta	Bueno	6%	1%	4%	11%
	Deficiente	3%	46%	10%	59%
	Regular	6%	9%	15%	30%
Total		15%	56%	29%	100%

Nota: Test aplicado a colaboradores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María.

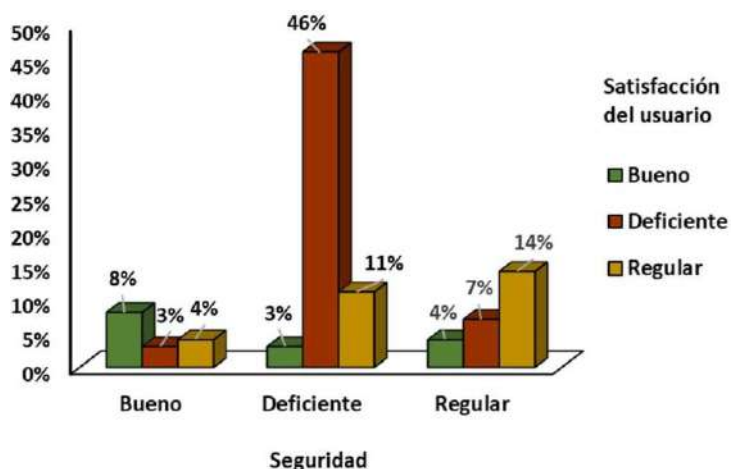
*Figura 12. Capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario*

El 46% muestra una deficiencia en la capacidad de respuesta y en la satisfacción del usuario del municipio estudiado. En cambio, el 15% muestra una regularidad en la capacidad de respuesta y en el grado de satisfacción del usuario. El 10% muestra una deficiencia en la capacidad de respuesta, junto a una regularidad en la satisfacción del usuario. El 9% muestra una regularidad en la capacidad de respuesta, junto a una deficiencia en la satisfacción del usuario. Aunque que, un 6% resalta una efectividad, en la capacidad de respuesta y en la satisfacción del usuario, otro 6% muestra una regularidad en la capacidad de respuesta, en tanto resalta una efectividad en la satisfacción del usuario. El 4% resalta una efectividad en la capacidad de respuesta, pero muestra una regularidad en la satisfacción del usuario. El 3% muestra una deficiencia en la capacidad de respuesta, sin embargo, resalta una efectividad en la satisfacción del usuario.

Tabla 13*Tabla cruzada de Seguridad y Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Seguridad	Bueno	8%	3%	4%	15%
	Deficiente	3%	46%	11%	60%
	Regular	4%	7%	14%	25%
Total		15%	56%	29%	100%

Nota: Test aplicado a colaboradores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María.

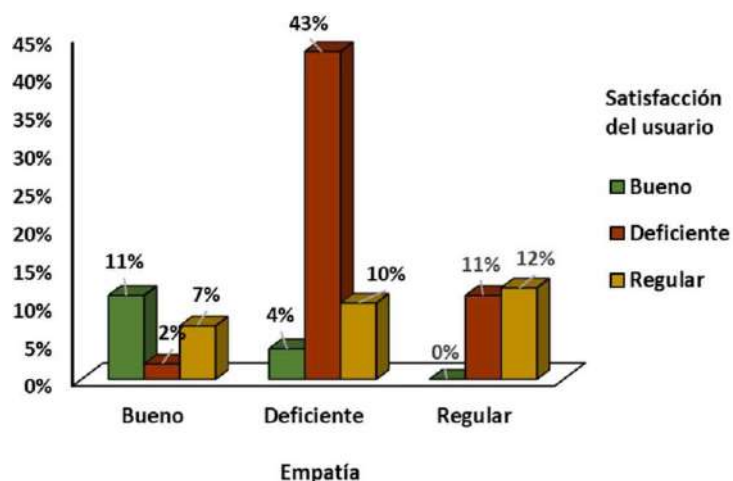
*Figura 13. Seguridad y Satisfacción del usuario*

El 46% muestra una deficiencia en la seguridad del servicio y en la satisfacción del usuario del municipio estudiado. En cambio, el 14% muestra una regularidad en la seguridad del servicio y en el grado de satisfacción del usuario. El 11% muestra una deficiencia en la seguridad del servicio, junto a una regularidad en la satisfacción del usuario. Mientras que, el 8% resalta una efectividad en la seguridad del servicio, y en la satisfacción del usuario. El 7% muestra una regularidad en la seguridad del servicio, y una deficiencia en la satisfacción del usuario. Aunque, un 4% resalta una efectividad en la seguridad del servicio, mostrando una regularidad en la satisfacción del usuario, otro 4% muestra una regularidad en la seguridad del servicio, resaltando una efectividad en la satisfacción del usuario. Un 3% resalta una efectividad en la seguridad del servicio, pero muestra una deficiencia en la satisfacción del usuario.

Tabla 14*Tabla cruzada de Empatía y Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Empatía	Bueno	11%	2%	7%	20%
	Deficiente	4%	43%	10%	57%
	Regular	0%	11%	12%	23%
Total		15%	56%	29%	100%

Nota: Test aplicado a colaboradores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María.

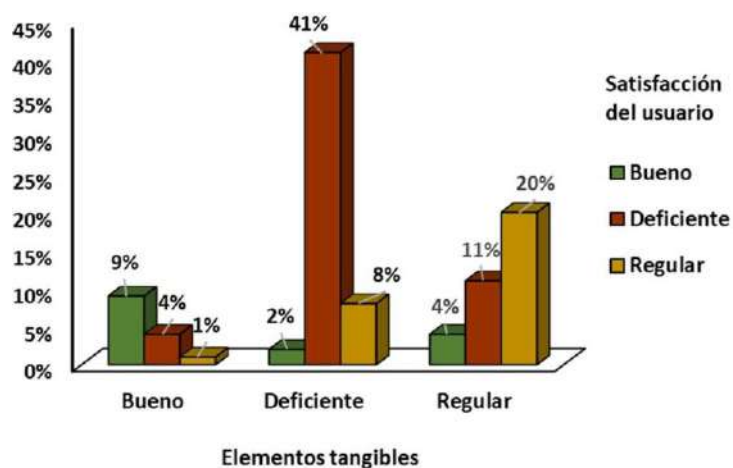
*Figura 14. Empatía y Satisfacción del usuario*

El 43% muestra una deficiencia en la empatía del servicio y en la satisfacción del usuario del municipio estudiado. En cambio, el 12% muestra una regularidad en la empatía del servicio y en el grado de satisfacción del usuario. Mientras que, un 11% resalta una efectividad en la empatía del servicio y en la satisfacción del usuario, otro 11% muestra una regularidad en la empatía del servicio, mostrando una deficiencia en la satisfacción del usuario. El 10% muestra una deficiencia en la empatía del servicio, y muestra una regularidad en la satisfacción del usuario. El 7% resalta una efectividad en la empatía del servicio, pero muestra una regularidad en la satisfacción del usuario. El 4% muestra una deficiencia en la empatía del servicio, pero resalta una efectividad en la satisfacción del usuario. Y el 2% resalta una efectividad en la empatía del servicio, pero muestra una deficiencia en la satisfacción del usuario.

Tabla 15*Tabla cruzada de Elementos tangibles y Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Elementos tangibles	Bueno	9%	4%	1%	14%
	Deficiente	2%	41%	8%	51%
	Regular	4%	11%	20%	35%
Total		15%	56%	29%	100%

Nota: Test aplicado a colaboradores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María.

*Figura 15. Elementos tangibles y Satisfacción del usuario*

El 41% muestra una deficiencia en los elementos tangibles y en la satisfacción del usuario del municipio estudiado. En cambio, el 20% muestra una regularidad en los elementos tangibles y en el grado de satisfacción del usuario. El 11% muestra una regularidad en los elementos tangibles, junto a una deficiencia en la satisfacción del usuario. Mientras que, el 9% resalta una efectividad, tanto en los elementos tangibles, como en la satisfacción del usuario. El 8% muestra una deficiencia en los elementos tangibles, y una regularidad en la satisfacción del usuario. Aunque, un 4% resalta una efectividad en los elementos tangibles, mostrando una deficiencia en la satisfacción del usuario, otro 4% muestra una regularidad en estos elementos tangibles, resaltando una efectividad en la satisfacción del usuario. El 2% muestra una deficiencia en los elementos tangibles, pero resalta una efectividad en la satisfacción del usuario.

4.1.3 Supuesto de Normalidad

1. Hipótesis:

- H_0 : Se acepta la normalidad de variables y dimensiones
- H_a : Se rechaza la normalidad de variables y dimensiones

2. Significancia: $p=0.05=5\%$

3. Criterios

- Si $(p) > 5\%$, se admite la H_0 .
- Si $(p) < 5\%$, se admite la H_a .

4. Prueba de normalidad:

Con una muestra de 197 colaboradores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María, se hizo uso del estadístico Kolmogorov Smirnov.

Tabla 16
Prueba de Normalidad

1. Variable y Dimensiones	2. Kolmogorov Smirnov		
	3. Estadístico	4. gl	5. Sig.
6. Calidad de servicio	7. 0.191	8. 197	9. 0.000
10. Satisfacción del usuario	11. 0.165	12. 197	13. 0.000
14. Fiabilidad	15. 0.142	16. 197	17. 0.000
18. Capacidad de respuesta	19. 0.144	20. 197	21. 0.000
22. Seguridad	23. 0.181	24. 197	25. 0.000
26. Empatía	27. 0.231	28. 197	29. 0.000
30. Elementos tangibles	31. 0.145	32. 197	33. 0.000
34. Capacidad técnica percibida	35. 0.164	36. 197	37. 0.000
38. Rendimiento percibido	39. 0.184	40. 197	41. 0.000

Nota. Elaboración propia

5. Decisión

Las significancias calculadas resultaron ser inferiores al 5%, es decir, se rechaza la normalidad de variables y dimensiones, y por ende se utiliza, el estadístico Rho de Spearman para las correlaciones correspondientes.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Contrastación de la hipótesis general:

I. Hipótesis:

H₀: La calidad de servicio no se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

H_a: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

II. Criterios:

- Si $(p) > (5\%)$, se adopta la (**H₀**).
- Si $(p) < (5\%)$, se adopta la (**H_a**).

III. Aplicación del SPSS v25:

Tabla 17

Correlación entre Calidad de servicio y Satisfacción del usuario

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	0.584
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	197	197
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0.584	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	197	197

Nota. Elaboración Propia

Al tenerse una sig. (bilateral) inferior al 5%, se adopta la (H_a), es decir: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022. El grado de correlación en Rho de Spearman fue de 0.584.

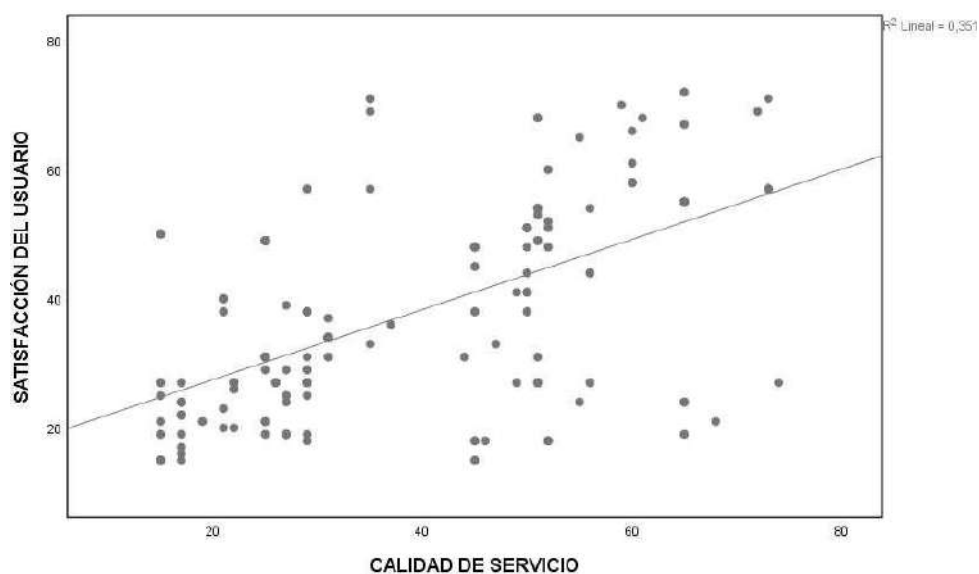


Figura 16. Correlación entre Calidad de servicio y Satisfacción del usuario

Se analiza con la figura, un grado correlacional positivo moderado entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el municipio señalado, al tenerse una poca aproximación de los puntos hacia la recta.

4.2.2 Contrastación de la primera hipótesis específica:

I. Hipótesis:

H₀₁: La fiabilidad no se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

H_{a1}: La fiabilidad se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

II. Criterios:

- Si $(p) > (5\%)$, se adopta la (**H₀₁**).
- Si $(p) < (5\%)$, se adopta la (**H_{a1}**).

III. Aplicación del SPSS v25:

Tabla 18
Correlación entre Fiabilidad y Satisfacción del usuario

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	0.521
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	197	197
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0.521	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	197	197

Nota. Elaboración Propia

Con una sig. (bilateral) inferior al 5%, se adopta la (**H_{a1}**), es decir: La fiabilidad se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022. Siendo el grado de correlación en Rho de Spearman de 0.521.

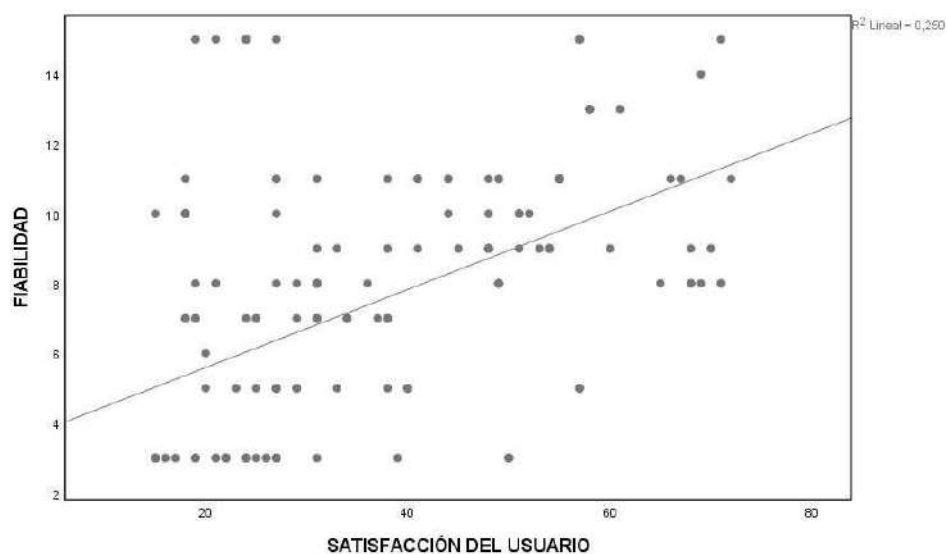


Figura 17. Correlación entre Fiabilidad y Satisfacción del usuario

Se compara con la figura, un grado positivo moderado de correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el municipio en cuestión, al mostrarse una poca aproximación de los puntos hacia la recta.

4.2.3 Contratación de la segunda hipótesis específica:

I. Hipótesis:

H₀₂: La capacidad de respuesta no se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

H_{a2}: La capacidad de respuesta se relaciona de forma significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

II. Criterios:

- Si $(p) > (5\%)$, se adopta la (**H₀₂**).
- Si $(p) < (5\%)$, se adopta la (**H_{a2}**).

III. Aplicación del SPSS v25:

Tabla 19

Correlación entre Capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	0.541
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	197	197
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0.541	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	197	197

Nota. Elaboración Propia

Con una sig. (bilateral) inferior al 5%, se adopta la (**H_{a2}**), es decir: La capacidad de respuesta se relaciona de forma significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022. Siendo el grado de correlación en Rho de Spearman de 0.541.

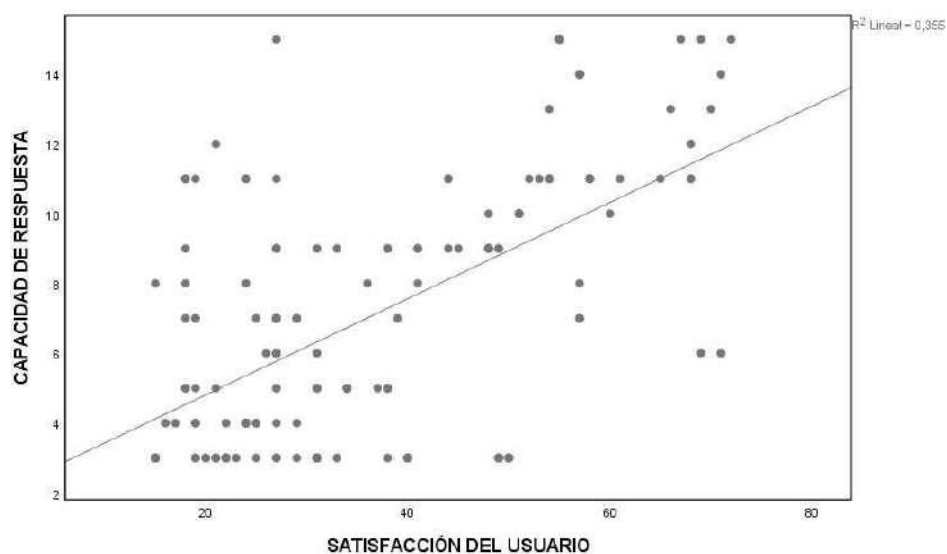


Figura 18. Correlación entre Capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario

Se contrasta con la figura, un grado positivo moderado de correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el municipio en cuestión, al mostrarse una poca aproximación de los puntos hacia la recta.

4.2.4 Contratación de la tercera hipótesis específica:

I. Hipótesis:

H₀₃: La seguridad no se relaciona con la satisfacción del usuario en la
Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

H_{a3}: La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario
en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

II. Criterios:

- Si $(p) > (5\%)$, se adopta la (**H₀₃**).
- Si $(p) < (5\%)$, se adopta la (**H_{a3}**).

III. Aplicación del SPSS v25:

Tabla 20

Correlación entre Seguridad y Satisfacción del usuario

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1.000	0.575
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	197	197
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0.575	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	197	197

Nota. Elaboración Propia

Con una sig. (bilateral) inferior al 5%, se adopta la (**H_{a3}**): La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022. Siendo el grado de correlación en Rhode Spearman de 0.575.

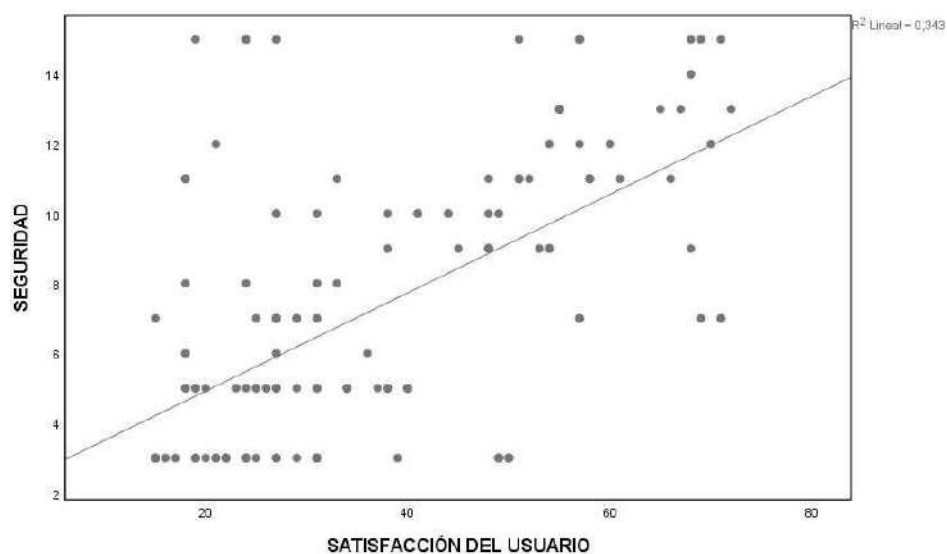


Figura 19. Correlación entre Seguridad y Satisfacción del usuario

Se explica con la figura, un grado positivo moderado de correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el municipio en cuestión, al mostrarse una poca aproximación de los puntos hacia la recta.

4.2.5 Contrastación de la cuarta hipótesis específica:

I. Hipótesis:

H₀₄: La empatía no se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

H_{a4}: La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

II. Criterios:

- Si $(p) > (5\%)$, se adopta la (**H₀₄**).
- Si $(p) < (5\%)$, se adopta la (**H_{a4}**).

III. Aplicación del SPSS v25:

Tabla 21

Correlación entre Empatía y Satisfacción del usuario

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	0.508
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	197	197
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0.508	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	197	197

Nota. Elaboración Propia

Con una sig. (bilateral) inferior al 5%, se adopta la (**H_{a4}**): La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022. Siendo el grado de correlación en Rho de Spearman de 0.508.

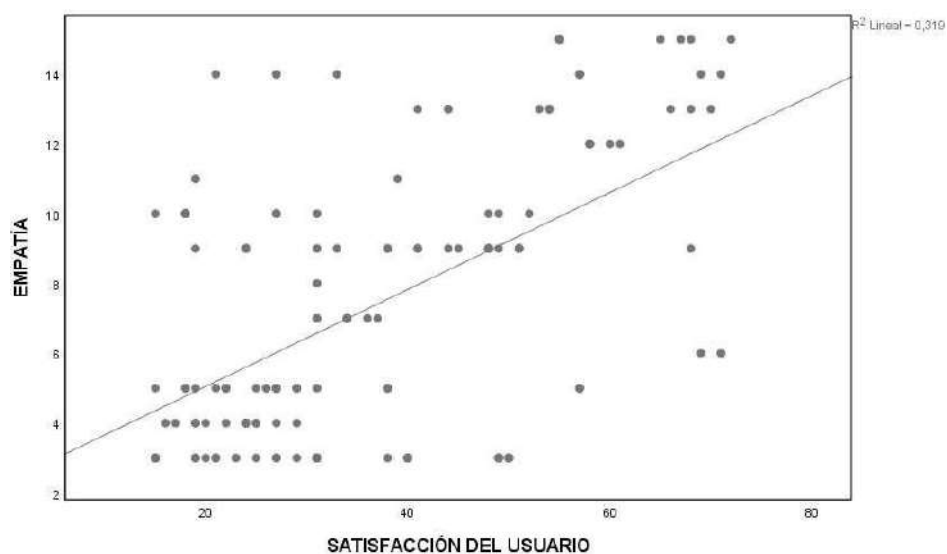


Figura 20. Correlación entre Empatía y Satisfacción del usuario

Se determina con la figura, un grado positivo moderado de correlación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el municipio en cuestión, al mostrarse una poca aproximación de los puntos hacia la recta.

4.2.6 Contrastación de la quinta hipótesis específica:

I. Hipótesis:

H₀₅: Los elementos tangibles no se relacionan con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

H_{a5}: Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

II. Criterios:

- Si $(p) > (5\%)$, se adopta la (**H₀₅**).
- Si $(p) < (5\%)$, se adopta la (**H_{a5}**).

III. Aplicación del SPSS v25:

Tabla 22

Correlación entre Elementos tangibles y Satisfacción del usuario

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1.000	0.531
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	197	197
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0.531	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	197	197

Nota. Elaboración Propia

Con una sig. (bilateral) inferior al 5%, se adopta la (**H_{a5}**), es decir: Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022. Siendo el grado de correlación en Rho de Spearman de 0.531.

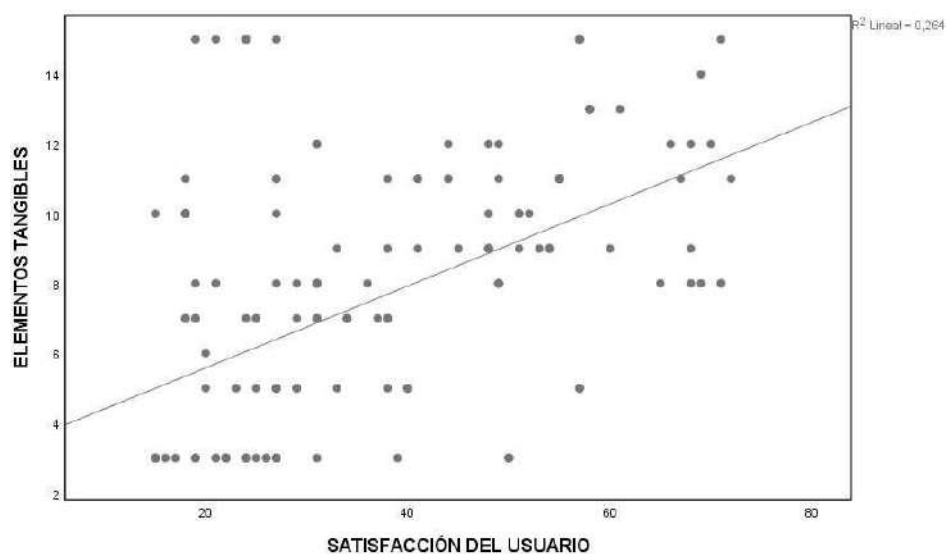


Figura 21. Correlación entre Elementos tangibles y Satisfacción del usuario

Se explica con la figura, un grado positivo moderado de correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el municipio en cuestión, al mostrarse una poca aproximación de los puntos hacia la recta.

CAPITULO V. DISCUSIÓN

5.1 . Discusión de resultados

Se citó a Montalvo (2019) con su estudio “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017*”, puesto que determinó la relación directa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en dicho hospital, con una correlación igual a 0.590 en Rho de Spearman. Siendo un resultado análogo de lo hallado en esta tesis, donde se confirma que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022, con un grado correlativo de 0.584 en Rho de Spearman.

Campos (2019) con su estudio “*La Calidad de Servicio y la Fidelización del Cliente en el Colegio San Martín de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, San Martín, 2019*”, explicó que la relación entre calidad de servicio y fidelización del cliente externo es significativa y directa en dicho colegio, con un nivel de 0.803 en Rho de Spearman. Siendo aquello, compatible con la (H_{a1}) aceptada en esta tesis, es decir: la fiabilidad se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María; bajo una correlación Rho de Spearman de 0.521.

Rivera (2019) con su tesis “*La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*”, evaluó la influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción de los clientes, encontrando una correlación positiva moderada de 0.457 en Rho de Spearman. Siendo aquello, compatible con la (H_{a2}) aceptada en esta investigación, es decir: la capacidad de respuesta se relaciona de forma significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María; bajo una correlación Rho de Spearman igual a 0.541.

Córdova (2018) con su tesis titulada “*Calidad de servicio y captación de clientes en el mercado Señor de los Milagros, Ventanilla, Callao 2018*”, determinó la relación directa y positiva entre la calidad de servicio y la captación de clientes en dicho mercado, con un valor de 0.689. Siendo aquello, compatible con la (Ha₃) aceptada en este estudio, es decir: la seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María; bajo una correlación Rho de Spearman de 0.575.

López (2018) con la indagación “*Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil*”, determinó que la relación entre calidad del servicio y satisfacción de los clientes en aquel restaurante resultó ser significativa, luego de resaltar la importancia de contar con clientes satisfechos, para tener recomendaciones por el servicio. Siendo aquello, compatible con la (Ha₄) aceptada en este estudio, es decir: la empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María; bajo una correlación Rho de Spearman de 0.508.

Simbaña (2018) con la tesis denominada “*Calidad odontológica en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud n° 4 del D.M.Q marzo – agosto 2017*”, determinó que la calidad odontológica se enfoca en el cambio de actitud y conducta en dicho centro de salud, al hallarse índices de satisfacción en el servicio brindado. Siendo aquello, compatible con la (Ha₅) aceptada en esta investigación, es decir: los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María; bajo una correlación Rho de Spearman de 0.531.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se analizó y se determina que, la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022, con un nivel moderado Rho de Spearman de 0.584. Esto permite concluir que, al ofrecerse una fiabilidad poco oportuna sobre la calidad del servicio, una estrecha capacidad de respuesta enfocada a los ciudadanos, una limitada seguridad de los procesos de entrega del servicio, una reducida empatía en las atenciones, y unos mantenimientos inconstantes de los elementos tangibles; se cuenta con una moderada y cambiante satisfacción de los usuarios.

Se comparó que la fiabilidad se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en el municipio estudiado, siendo una correlación moderada de 0.521 en Rho de Spearman. Agregando que, los colaboradores presentan pocas habilidades asertivas para la realización del servicio, y junto a ello se cuenta, un cuidado poco adecuado en el servicio.

Se contrastó que la capacidad de respuesta se relaciona de forma significativa con la satisfacción del usuario en el municipio estudiado, siendo una correlación moderada de 0.541 en Rho de Spearman. Agregando que, se cuenta con una regular disposición y voluntad para ayudar a los usuarios, y una ajustada capacidad de servicio rápido y eficiente.

Se explica que la seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el municipio estudiado, siendo una correlación moderada de 0.575 en Rho de Spearman. Agregando que, se cuenta con un grado reducido de conocimientos y atención en los colaboradores, y unas limitadas habilidades de credibilidad y confianza en el servicio.

Se determinó que la empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el municipio estudiado, siendo una correlación moderada de 0.508 en Rho de Spearman. Agregando que, se brindan pocas atenciones personalizadas, y unas atenciones en grupos que resultan ser, en su mayoría, bastante desfavorables.

Por último, se explica que los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en el municipio estudiado, siendo una correlación moderada de 0.531 en Rho de Spearman. Agregando que, se cuenta con unas pasables instalaciones físicas de infraestructura, y unas limitadas instalaciones de equipos y materiales de trabajo.

6.2 Recomendaciones

Luego de las conclusiones de nuestra investigación y hallazgos correspondientes en base a las opiniones de los colaboradores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María, se recomienda:

PRIMERO Se recomiendan a los responsables de la gestión municipal en el distrito de Santa María, implementar programas de capacitaciones, a lo colaboradores en calidad de servicio de atención a clientes y usuarios, asimismo mejorar las supervisiones y controles de calidad, que permitan identificar problemas que pudieran afectar en la calidad del servicio.

SEGUNDO Se recomienda a potenciar las actitudes de los colaboradores, implantando una política de gestión municipal eficiente y eficaz, que coexistan en: elementos intangibles como cultura de organización, que trascienda la confianza, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

TERCERO Se recomienda que las capacitaciones en la municipalidad distrital de Santa María, sea continuas en la ejecución de procedimientos flexibilidades, para dinamizar la atención a los usuarios que concurren a la municipalidad promoviendo así una cultura de atención personalizada con transparencia y rendiciones de cuentas a la ciudadanía.

CUARTO Se recomienda a los directivos de la gestión municipal, implementar ambientes e infraestructura adecuada que permita las comodidades y facilidades de los usuarios, asimismo incentivar a contribuyentes que pagan con puntualidad.

CAPITULO VII. REFERENCIAS

5.1 Fuentes bibliográficas

Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.

Bernal (2010) *Metodología de la investigación; para administración y economía* (1a. Ed.). Santa Fe de Bogotá: PEARSON Educación

Campos, C. (2019). *La Calidad de Servicio y la Fidelización del Cliente en el Colegio San Martín de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, San Martín, 2019* (Tesis de Posgrado). Universidad Peruana Unión, Lima - Perú.

Casermeyro, G. (2009). *La calidad de servicios públicos*. Salta, Argentina: secretaria general de la Gobernación de Salta

Cifuentes, P. (2020) *Relación médico - paciente expresada a través de la satisfacción del usuario de la consulta pre anestésica del Hospital General Docente de Calderón en el período julio - agosto del 2019* (tesis posgrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.

Córdova Bal de ón, I. (2009). *Estadística aplicada a la investigación* . Editorial: San Marcos.Lima, Peru

Córdova, L. (2018) *Calidad de servicio y captación de clientes en el mercado Señor de los Milagros, Ventanilla, Callao 2018* (tesis pregrado). Universidad César Vallejo., Lima Perú.

Etzioni. (2011). *Organizaciones Modernas*. México: Editorial Prentice Hall.

Fernández, M. (2018) *Satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el centro de salud de Tantara Castrovirreyna 2018* (tesis posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Gonzales, A. (2005). *Los estudios de necesidades y uso de información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: TREA S.L.
- Guadalupe, (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Comas, año 2020* (tesis posgrado), Universidad Cesar de Vallejo, Perú.
- Hernandez, (2014). *Metodologia de Investigación*. Sexta edición. McGraw Hill Interamericana
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, R. y Baptista Lucio, Pilar (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. McGrawHill Interamericana
- Kotler, K. (2012). *Dirección del marketing* (Décimo Cuarta ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN
- López, D. (2018) *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil* (tesis posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil,
- Montalvo, S. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017* (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú.
- Parasuraman, Berry and Zeithaml (1990) *An Empirical Examination of Relationships in an Extended Service Quality Model*. Marketing Science Institute Research Program Series, 12, 90-122
- Rivera, G. (2019) *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador* (tesis posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

- Rugel, N. (2019) *Análisis de la calidad de servicio percibida por el usuario de transporte público de la ciudad de Guayaquil* (tesis pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.
- Sánchez, S. (2019) Satisfacción del Usuario Externo Atendido en el Centro de Salud Pachacútec, setiembre 2017 (tesis pregrado). Universidad San Pedro, Cajamarca, Perú.
- Sen, A. (1993), Capacidad y bienestar. es: Nussbaum, M; Sen, A, La calidad de vida, Oxford, prensa de Clarendon
- Simbaña, A. (2018) Calidad odontológica en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud n° 4 del D.M.Q marzo – agosto 2017 (tesis pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Tamayo, (2007). Técnicas de investigación. (2a edición). México editorial Mc Graw Hill
- Tapia, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad Provincial de Puno. COMU-NI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 7(1), 5-15
- Valderrama, (2002). Metodología de investigación. Edición, 2da Edición. ISBN, 978-612-302-878-7
- Watson (1913). El manifiesto conductista. Revista Latino Americana de Psicología, vol. 45, núm. 2, 20.
- Cárdenas, R. (1999). Cómo lograr la calidad en bienes y servicios. México: LIMUSA S.A.

- Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado el 11 de junio de 2014, de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definiciondecalidad-en-el-servicio/.html>
- Zeithaml, V. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A meansend model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52 (3), 2-22.
- Vega, Y. (2018). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad Distrital de Chugay (tesis de pregrado).
- Zeithman, V. A. y Bitner, J. (2002) Marketing de servicio. (2da ed.). México: Graw Hill Interamericana
- Chiavenato, I. (2009). Administration de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. (9ma ed.). México D.F.: McGraw-HillInteramericana.
- MARTINEZ-TUR, V.; PIERÓ, J.M; y RAMOS, J. Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial. Madrid: Sintesis (2001)
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013) Elementos de Administración: un enfoque internacional y de innovación. (8va ed.). México: McGraw Hill/Interamericana editores
- Thompson, I. (2005). La Satisfacción del Cliente. Promonegocios. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Muñoz, B y Riverola, J. (2003). Del buen pensar y mejor hacer: Mejora permanente y gestión del conocimiento, Editorial Mac Graw-Hill, Madrid.

- Alavi, M y Leidner, D. (2003). Sistemas de gestión del conocimiento: cuestiones, retos y beneficios, en Sistemas de gestión del conocimiento. Teoría y práctica, editor Stuart Barnes, Colección Negocios, Thompson Editores, España.
- Danilo NA., Skatkin MN. Didáctica de la escuela media. La Habana: Editorial de Libros para la Educación; 1980.
- Hegel, G.W.F. (1807/2010). «Introducción», en Fenomenología del espíritu. (pp. 143-161). Madrid: Abada.
- Pérez, M. (Última edición:27 de octubre del 2021). Definición de Ambiente. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/ambiente/>. Consultado el 21 de septiembre del 2022
- Kotler, K. (2012). Dirección del marketing (Décimo Cuarta ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN
- Perzes, J. (2020) ¿Cómo se desarrollan las capacidades perceptivo motrices? Red social educativa. Disponible en: <https://redsocialededuca.net/desarrollo-capacidades-Perceptivo-motrices>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2011). Actualizado: 2022. Definiciones: Definición de sinceridad (<https://definicion.de/sinceridad/>)
- Pérez, J. y Merino, M. (2010). Actualizado: 2022 Definición de: Definición de cortesía (<https://definicion.de/cortesia/>)
- Pérez, W. (2010). El valor de la puntualidad. Capacidad, asesoría y consultoría empresarial y personal. <http://wperezruiz.blogspot.com/2010/11/el-valor-de-la-puntualidad.html>
- Briones, G. 2000. La investigación social y educativa. Convenio Andrés Bello. Bogotá, Colombia: Tercer Mundo Editores, p. 59.

Calvo, S. (1997). Factores determinantes de la calidad percibida: Influencia en la decisión de compra. Tesis Doctoral en Ciencias de la Información. Universidad Complutense de Madrid. España

Espejel-Blanco, J. y Fandos-Herrera, Carmina. (2008). La calidad percibida como antecedente de la intención de compra del aceite de oliva del bajo Aragón con denominación de origen protegida. *Esic Market*, 131, 253-275.
https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/080912_113551_E.pdf

Montoya, César y Boyero, Martín (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Revista Científica “Visión de futuro”*. Volumen 17, número 1. Argentina. (Pp. 130-151).

Autores: Julián P é r e z P o r t o y A n a G a r d e y . Publicado: 2009. Actualizado: 2021.
 Definicion.de: Definición de opinion (<https://definicion.de/opinion/>)

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mc Graw Hill.

Adrián, Yirda. (Última edición:16 de marzo del 2021).

Rigal, R. (2006). *Educación motriz y educación psicomotriz en Preescolar y Primaria*. España: INDE.

Fuchs, V. (1968). *The service econom*. Washington: National Bureau of Economic Research.

5.2 Fuentes electrónicas

Ventura, W., (2020). *La calidad de los servicios públicos en el Perú*. Recuperado de:
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de medición

Instrucciones, Señores por favor marcar con (X) las respuestas que considere correcto, teniendo en cuenta las calificaciones:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Nunca	2
Casi nunca	1

CUESTIONARIO 1

INSTRUMENTO PARA MEDIR: La calidad de servicio - municipalidad distrital de Santa María.

Estimados amigos: Les invito a responder las preguntas referentes a la calidad de servicio.

Lee atentamente y responde las preguntas del recuadro marcando con un aspa (x) la respuesta más adecuada para ti. Valoración: escala Likert:

1) Casi nunca 2) Nunca 3) a veces 4) casi siempre 5) siempre

N.º	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Fiabilidad						
01	¿Considera que en la municipalidad la atención a los usuarios está basados a su cultura organizacional?					
02	¿Las atenciones del personal considera estar relacionado a las cualidades del puesto de trabajo?					
03	¿Considera usted que los trabajadores de la municipalidad se esmeran para mejorar la atención?					
Capacidad de respuesta						
04	¿La municipalidad mantiene una política de atención inmediata para con los usuarios?					
05	¿Los procesos de atención al usuario en la municipalidad considera que responden al cronograma establecido?					
06	¿En casos de presentarse dificultades en los tramites considera que el personal muestra solución de inmediato?					
Seguridad						

07	¿El personal de la municipalidad ofrece seguridad en sus atenciones al público?				
08	¿Los compromisos asumidos en la municipalidad con los usuarios se mantienen firmes?				
09	¿Considera que la municipalidad brinda servicios respetando la programación?				
Empatía					
10	¿La municipalidad tiene como política la atención al usuario de manera personalizada?				
11	¿El personal de la municipalidad se compromete con las necesidades del usuario?				
12	¿La municipalidad otorga facilidades para pagar los tributos municipales?				
Elementos Tangibles					
13	¿Los trabajadores de la municipalidad muestran atención cordial al público usuario?				
14	¿La municipalidad mantiene políticas de incentivos para generar una cultura de contribución?				
15	¿La municipalidad realiza rendición de cuentas a los usuarios para difundir la gestión?				

Fuente :Elaboracion Propia

CUESTIONARIO 2

La presente tiene por finalidad determinar la práctica sobre satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Santa Maria, se solicita su apoyo respondiendo las preguntas marcando con x con la mayor sinceridad, además será anónima.

Alternativas:

1) Casi nunca 2) Nunca 3) a veces 4) casi siempre 5) siempre

N.º	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSION Capacitada técnica percibida						
01	¿Considera que la municipalidad tiene implementado la política de mejora en los servicios?					
02	¿El personal de la municipalidad se esmera en mejor el servicio al usuario?					
03	¿Se percibe que el servicio en la municipalidad viene mejorando?					
04	¿La municipalidad mantiene una política de atención de rapidez y eficacia para con el usuario?					
05	¿Los procesos de atención al usuario en la municipalidad mantiene la política de Atención inmediata?					
06	¿Los problemas presentados tienen solución inmediata y con eficacia?					
07	¿Nota que la municipalidad está preparado para las atenciones inmediatas?					
DIMENSION Rendimiento percibido						
08	¿La municipalidad tiene como política la evaluación de desempeño a su personal?					
09	¿Se muestra capacidad de desempeño del personal de la municipalidad?					
10	¿Los trabajadores de la municipalidad consideras que son accesible a las evaluaciones de desempeño?					
11	¿Las propuestas de usuarios son considerados en la gestión de la municipalidad?					
12	¿El personal mantiene predisposición para sugerir solución a los problemas?					

13	¿La municipalidad mantiene una política de difusión de resultados de su gestión?					
14	¿La atención al público por parte del personal tiene resultados favorables para el usuario?					
15	¿La gestión de la municipalidad tiene resultados favorables para la población?					

Anexo 2: Proceso de Baremación

V1: CALIDAD DE SERVICIO

1. Baremación de la Primera Variable:

- Máximo: $15(5) = 75$
- Mínimo: $15(1) = 15$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 75 - 15 = 60$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 60/3 = 20$

A. Baremación de la D1 de la V1: Fiabilidad

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

B. Baremación de la D2 de la V1: Capacidad de respuesta

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

C. Baremación de la D3 de la V1: Seguridad

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

D. Baremación de la D4 de la V1: Empatía

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

E. Baremación de la D5 de la V1: Elementos tangibles

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

1. Baremación de la Segunda Variable:

- Máximo: $15(5) = 75$
- Mínimo: $15(1) = 15$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 75 - 15 = 60$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 60/3 = 20$

A. Baremación de la D1 de la V2: Capacidad técnica percibida

- Máximo: $7(5) = 35$
- Mínimo: $7(1) = 7$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 35 - 7 = 28$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 28/3 = 9.333$

B. Baremación de la D2 de la V2: Rendimiento percibido

- Máximo: $8(5) = 40$
- Mínimo: $8(1) = 8$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 40 - 8 = 32$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 32/3 = 10.667$

Anexo 3: Base de Datos

N°	V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
1	61	68	8	12	14	15	12	31	37
2	59	70	9	13	12	13	12	31	39
3	25	19	8	3	3	3	8	7	12
4	21	23	5	3	5	3	5	9	14
5	17	19	3	4	3	4	3	8	11
6	60	66	11	13	11	13	12	29	37
7	19	21	3	5	3	5	3	9	12
8	72	69	14	15	15	14	14	32	37
9	35	33	5	3	8	14	5	13	20
10	27	24	7	4	5	4	7	9	15
11	25	31	3	3	8	8	3	13	18
12	22	20	6	3	3	4	6	7	13
13	17	22	3	4	3	4	3	8	14
14	37	36	8	8	6	7	8	14	22
15	55	65	8	11	13	15	8	29	36
16	44	31	9	6	7	10	12	15	16
17	52	60	9	10	12	12	9	26	34
18	50	44	10	9	10	9	12	22	22
19	52	48	11	9	10	10	12	22	26
20	15	19	3	3	3	3	3	7	12
21	22	27	3	6	5	5	3	13	14
22	15	19	3	3	3	3	3	7	12
23	26	27	5	5	6	5	5	13	14
24	26	27	5	5	6	5	5	13	14
25	45	38	9	9	9	9	9	17	21
26	25	31	8	3	3	3	8	17	14
27	29	38	7	5	5	5	7	18	20
28	17	22	3	3	3	5	3	10	12
29	51	31	11	9	10	9	12	14	17
30	15	15	3	3	3	3	3	7	8
31	29	25	5	7	7	5	5	11	14
32	51	68	9	11	9	13	9	30	38
33	25	49	8	3	3	3	8	23	26
34	21	38	5	3	5	3	5	18	20
35	51	68	8	11	15	9	8	31	37
36	49	41	9	8	10	13	9	18	23
37	27	39	3	7	3	11	3	17	22
38	35	69	8	6	7	6	8	31	38
39	56	27	8	11	15	14	8	12	15

40	27	29	7	4	5	4	7	11	18
41	15	50	3	3	3	3	3	23	27
42	73	71	15	14	15	14	15	34	37
43	17	27	3	4	3	4	3	10	17
44	31	37	7	5	5	7	7	16	21
45	65	72	11	15	13	15	11	35	37
46	52	18	10	11	11	10	10	7	11
47	60	58	13	11	11	12	13	26	32
48	47	33	9	9	11	9	9	16	17
49	49	27	10	9	10	10	10	13	14
50	15	15	3	3	3	3	3	7	8
51	22	26	3	6	5	5	3	12	14
52	15	15	3	3	3	3	3	7	8
53	29	29	5	7	7	5	5	13	16
54	29	29	5	7	7	5	5	13	16
55	45	45	9	9	9	9	9	21	24
56	25	21	8	3	3	3	8	11	10
57	29	31	7	5	5	5	7	15	16
58	17	15	3	3	3	5	3	7	8
59	51	49	11	9	10	9	12	23	26
60	29	29	5	7	7	5	5	13	16
61	51	53	9	11	9	13	9	25	28
62	25	21	8	3	3	3	8	11	10
63	21	20	5	3	5	3	5	9	11
64	52	51	9	10	15	9	9	23	28
65	31	31	7	5	5	7	7	15	16
66	65	67	11	15	13	15	11	31	36
67	52	52	10	11	11	10	10	24	28
68	60	61	13	11	11	12	13	29	32
69	50	48	10	10	11	9	10	22	26
70	51	49	11	9	10	10	11	23	26
71	15	15	3	3	3	3	3	7	8
72	22	26	3	6	5	5	3	12	14
73	15	27	3	3	3	3	3	11	16
74	29	27	5	7	7	5	5	13	14
75	29	27	5	7	7	5	5	13	14
76	45	48	9	9	9	9	9	23	25
77	25	31	8	3	3	3	8	17	14
78	29	18	7	5	5	5	7	8	10
79	17	22	3	3	3	5	3	10	12
80	50	38	11	9	10	9	11	18	20
81	15	15	3	3	3	3	3	7	8
82	27	19	7	4	5	4	7	7	12
83	15	50	3	3	3	3	3	23	27
84	73	57	15	14	15	14	15	27	30
85	17	24	3	4	3	4	3	10	14

86	31	34	7	5	5	7	7	16	18
87	65	55	11	15	13	15	11	28	27
88	46	18	10	8	8	10	10	7	11
89	60	58	13	11	11	12	13	26	32
90	50	51	10	10	11	9	10	24	27
91	45	18	11	7	6	10	11	8	10
92	15	15	3	3	3	3	3	7	8
93	22	27	3	6	5	5	3	13	14
94	15	21	3	3	3	3	3	9	12
95	29	27	5	7	7	5	5	13	14
96	29	27	5	7	7	5	5	13	14
97	45	48	9	9	9	9	9	23	25
98	25	29	8	3	3	3	8	15	14
99	29	18	7	5	5	5	7	8	10
100	35	57	5	8	12	5	5	28	29
101	51	54	9	11	9	13	9	24	30
102	25	49	8	3	3	3	8	23	26
103	21	40	5	3	5	3	5	18	22
104	65	24	15	11	15	9	15	10	14
105	73	57	15	14	15	14	15	27	30
106	17	16	3	4	3	4	3	7	9
107	31	34	7	5	5	7	7	16	18
108	65	55	11	15	13	15	11	28	27
109	45	18	10	9	6	10	10	7	11
110	60	58	13	11	11	12	13	26	32
111	29	57	5	7	7	5	5	28	29
112	51	54	9	11	9	13	9	24	30
113	25	49	8	3	3	3	8	23	26
114	21	40	5	3	5	3	5	18	22
115	55	24	15	8	8	9	15	10	14
116	56	44	11	11	10	13	11	20	24
117	27	19	3	7	3	11	3	9	10
118	35	71	8	6	7	6	8	33	38
119	68	21	15	12	12	14	15	9	12
120	27	19	7	4	5	4	7	9	10
121	15	50	3	3	3	3	3	23	27
122	73	57	15	14	15	14	15	27	30
123	17	17	3	4	3	4	3	8	9
124	31	34	7	5	5	7	7	16	18
125	65	55	11	15	13	15	11	28	27
126	45	15	10	8	7	10	10	7	8
127	60	58	13	11	11	12	13	26	32
128	50	51	10	10	11	9	10	24	27
129	51	27	11	9	10	10	11	13	14
130	15	15	3	3	3	3	3	7	8
131	22	27	3	6	5	5	3	13	14

132	15	25	3	3	3	3	3	11	14
133	29	27	5	7	7	5	5	13	14
134	29	27	5	7	7	5	5	13	14
135	45	48	9	9	9	9	9	23	25
136	25	31	8	3	3	3	8	17	14
137	29	19	7	5	5	5	7	8	11
138	17	22	3	3	3	5	3	10	12
139	50	41	11	9	10	9	11	20	21
140	15	15	3	3	3	3	3	7	8
141	29	57	5	7	7	5	5	28	29
142	56	54	9	13	12	13	9	24	30
143	25	49	8	3	3	3	8	23	26
144	21	40	5	3	5	3	5	18	22
145	65	19	15	11	15	9	15	8	11
146	56	44	11	11	10	13	11	20	24
147	27	19	3	7	3	11	3	9	10
148	35	71	8	6	7	6	8	33	38
149	74	27	15	15	15	14	15	12	15
150	27	25	7	4	5	4	7	11	14
151	15	50	3	3	3	3	3	23	27
152	73	57	15	14	15	14	15	27	30
153	17	24	3	4	3	4	3	10	14
154	31	34	7	5	5	7	7	16	18
155	65	55	11	15	13	15	11	28	27
156	52	18	10	11	11	10	10	7	11
157	60	58	13	11	11	12	13	26	32
158	50	51	10	10	11	9	10	24	27
159	51	27	11	9	10	10	11	13	14
160	15	15	3	3	3	3	3	7	8
161	22	27	3	6	5	5	3	13	14
162	15	27	3	3	3	3	3	11	16
163	29	27	5	7	7	5	5	13	14
164	29	27	5	7	7	5	5	13	14
165	45	48	9	9	9	9	9	23	25
166	25	31	8	3	3	3	8	17	14
167	29	38	7	5	5	5	7	18	20
168	17	22	3	3	3	5	3	10	12
169	50	41	11	9	10	9	11	20	21
170	29	57	5	7	7	5	5	28	29
171	51	54	9	11	9	13	9	24	30
172	25	49	8	3	3	3	8	23	26
173	21	40	5	3	5	3	5	18	22
174	65	24	15	11	15	9	15	10	14
175	31	34	7	5	5	7	7	16	18
176	65	55	11	15	13	15	11	28	27
177	52	18	10	11	11	10	10	7	11

178	60	58	13	11	11	12	13	26	32
179	50	51	10	10	11	9	10	24	27
180	51	27	11	9	10	10	11	13	14
181	15	15	3	3	3	3	3	7	8
182	22	27	3	6	5	5	3	13	14
183	15	27	3	3	3	3	3	11	16
184	29	27	5	7	7	5	5	13	14
185	29	27	5	7	7	5	5	13	14
186	45	48	9	9	9	9	9	23	25
187	25	31	8	3	3	3	8	17	14
188	29	38	7	5	5	5	7	18	20
189	17	22	3	3	3	5	3	10	12
190	50	41	11	9	10	9	11	20	21
191	15	15	3	3	3	3	3	7	8
192	27	25	7	4	5	4	7	11	14
193	15	50	3	3	3	3	3	23	27
194	73	57	15	14	15	14	15	27	30
195	17	24	3	4	3	4	3	10	14
196	31	34	7	5	5	7	7	16	18
197	65	55	11	15	13	15	11	28	27