

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN  
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL, PERIODO 2018.**

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

**PRESENTADO POR:**

**BACH. SALAS URBANO, DENNISSE ESTHER**

**ASESOR:**

**DRA. PICHILINGUE NUÑEZ, FLOR VICTORIA**

**HUACHO – PERÚ**

**2019**

## **MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR**

---

**Dra. Bertha Mamani Salcedo**

**Presidente**

---

**Mg. Oscar Otazú Montes**

**Secretario**

---

**Mg. Danilo Carreño Ramírez**

**Vocal**

---

**Dra. Flor Victoria Pichilingue Nuñez**

**Asesora**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigación lo dedico a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres que Dios me ha dado.

A mis hermanos por estar siempre presentes en mi camino, acompañándome y por el apoyo moral, que me han brindado a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

**SALAS URBANO Dennisse Esther.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres: Vicente y Victoria, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado. Agradezco a mis docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi preparación profesional, y a los habitantes de la ciudad de Huaral por su valioso aporte para mi investigación.

**SALAS URBANO Dennisse Esther**

# INDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE DE TABLAS .....	vii
INDICE DE FIGURA .....	ix
RESUMEN .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	xvii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del Problema .....	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problemas Específicos.....	3
1.3 Objetivos de la Investigación .....	4
1.3.1 Objetivo General .....	4
1.3.2 Objetivo Especifico .....	4
1.4 Justificación de la Investigación.....	5
1.4.1 Justificación teórica.....	5
1.4.2 Justificación práctica .....	5
1.4.3 Justificación social .....	5
1.5 Delimitación del estudio .....	6
1.6 Viabilidad del estudio .....	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	7
2.2 Bases Teóricas .....	11
2.3 Definiciones conceptuales .....	21
2.4 Formulación de la Hipótesis .....	22
2.4.1 Hipótesis General .....	22
2.4.2 Hipótesis específicos.....	22
CAPITULO III: METODOLOGÍA .....	23
3.1 Diseño Metodológico.....	23
3.1.1 Tipo de Investigación .....	23
3.1.2 Nivel de Investigación.....	23
3.1.3 Diseño.....	23

3.1.4 Enfoque.....	24
3.2 Población y Muestra.....	24
3.2.1 Población .....	24
3.2.2 Muestra .....	25
3.3 Operacionalización de Variables e Indicadores .....	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	28
3.4.1 Técnicas a emplear .....	28
3.4.2 Descripción de los instrumentos .....	28
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información .....	29
CAPITULO IV: RESULTADOS .....	32
4.1 Presentación de cuadros, Gráficos e Interpretaciones.....	32
4.2 Contrastación de las hipótesis.....	44
CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	57
5.1 Discusión .....	57
5.2 Conclusiones.....	59
5.3 Recomendaciones .....	61
CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN .....	63
6.1 Fuentes Bibliográficas.....	63
ANEXOS .....	66
Anexo A: Matriz de consistencia .....	67
Anexo B: Instrumento de Recolección de Datos .....	69
Anexo C: Resultados de la Encuesta realizada para medir la Calidad de servicios .....	72
Anexo D: Resultados de la encuesta realizada para medir la satisfacción del usuario .....	83
Anexo E: Resultados del procesamiento de datos en Excel .....	89
Anexo F: Resultados del procesamiento de datos en el programa Spss versión 23 .....	90
Anexo G: Fotografías .....	91

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Grado de relación según coeficiente de correlación de rangos de Spearman .....	30
Tabla 2: Edad de los usuarios encuestados en la Municipalidad de Huaral .....	32
Tabla 3: Género de los usuarios encuestados en la Municipalidad de Huaral .....	33
Tabla 4: Niveles de Calidad de servicios .....	34
Tabla 5: Niveles de Elementos tangibles .....	35
Tabla 6: Niveles de Fiabilidad .....	36
Tabla 7: Niveles de Capacidad de Respuesta .....	37
Tabla 8: Niveles de Seguridad .....	38
Tabla 9: Niveles de Empatía.....	39
Tabla 10: Niveles de Satisfacción del usuario .....	40
Tabla 11: Niveles de Rendimiento percibido .....	41
Tabla 12: Niveles de Expectativas cubiertas .....	42
Tabla 13: Niveles de los Niveles de Satisfacción .....	43
Tabla 14: Prueba de Normalidad Kolmogorow - Smirnov .....	44
Tabla 15: Correlación entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario .....	45
Tabla 16: Correlación entre la Calidad de servicios y los elementos tangibles .....	47
Tabla 17: Correlación entre la calidad de servicios y la Fiabilidad .....	49
Tabla 18: Correlación entre la calidad de servicios y la capacidad de respuesta .....	51
Tabla 19: Correlación entre la calidad de servicios y la seguridad.....	53
Tabla 20: Correlación entre la calidad de servicios y la empatía de los trabajadores .....	55
Tabla 21: Pregunta N° 1 .....	72
Tabla 22: Pregunta N° 2 .....	72
Tabla 23: Pregunta N° 3 .....	73
Tabla 24: Pregunta N° 4.....	73
Tabla 25: Pregunta N° 5 .....	74
Tabla 26: Pregunta N° 6.....	74
Tabla 27: Pregunta N° 7 .....	75
Tabla 28: Pregunta N° 8.....	75
Tabla 29: Pregunta N° 9 .....	76
Tabla 30: Pregunta N° 10 .....	76
Tabla 31: Pregunta N° 11 .....	77
Tabla 32: Pregunta N° 12 .....	77

Tabla 33: Pregunta N° 13 .....	78
Tabla 34: Pregunta N° 14 .....	78
Tabla 35: Pregunta N° 15 .....	79
Tabla 36: Pregunta N° 16 .....	79
Tabla 37: Pregunta N° 17 .....	80
Tabla 38: Pregunta N° 18 .....	80
Tabla 39: Pregunta N° 19 .....	81
Tabla 40: Pregunta N° 20 .....	81
Tabla 41: Pregunta N° 21 .....	82
Tabla 42: Pregunta N° 22 .....	82
Tabla 43: Pregunta N° 23 .....	83
Tabla 44: Pregunta N° 24 .....	83
Tabla 45: Pregunta N° 25 .....	84
Tabla 46: Pregunta N° 26 .....	84
Tabla 47: Pregunta N° 27 .....	85
Tabla 48: Pregunta N° 28 .....	85
Tabla 49: Pregunta N° 29 .....	86
Tabla 50: Pregunta N° 30 .....	86
Tabla 51: Pregunta N° 31 .....	87
Tabla 52: Pregunta N° 32 .....	87
Tabla 53: Pregunta N° 33 .....	88

## INDICE DE FIGURA

Figura 1: Edad de los usuarios encuestados en la Municipalidad de Huaral .....	32
Figura 2: Género de los usuarios encuestados en la Municipalidad de Huaral .....	33
Figura 3: Niveles de Calidad de servicios .....	34
Figura 4: Niveles de Elementos tangibles .....	35
Figura 5: Niveles de Fiabilidad.....	36
Figura 6: Niveles de Capacidad de respuesta .....	37
Figura 7: Niveles de Seguridad.....	38
Figura 8: Niveles de Empatía .....	39
Figura 9: Niveles de Satisfacción del usuario .....	40
Figura 10: Niveles de Rendimiento percibido .....	41
Figura 11: Niveles de Expectativas cubiertas.....	42
Figura 12: Niveles de satisfacción .....	43
Figura 13: Diagrama de dispersión calidad de servicios y satisfacción del usuario .....	46
Figura 14: Diagrama de dispersión calidad de servicios y elementos tangibles.....	48
Figura 15: Diagrama de dispersión calidad de servicios y fiabilidad .....	50
Figura 16: Diagrama de dispersión calidad de servicios y capacidad de respuesta.....	52
Figura 17: Diagrama de dispersión calidad de servicios y seguridad .....	54
Figura 18: Diagrama de dispersión calidad de servicios y empatía.....	56
Figura 19: Pregunta N° 1.....	72
Figura 20: Pregunta N° 2.....	72
Figura 21: Pregunta N° 3.....	73
Figura 22: Pregunta N° 4.....	73
Figura 23: Pregunta N° 5.....	74
Figura 24: Pregunta N° 6.....	74
Figura 25: Pregunta N° 7.....	75
Figura 26: Pregunta N° 8.....	75
Figura 27: Pregunta N° 9.....	76
Figura 28: Pregunta N° 10.....	76
Figura 29: Pregunta N° 11 .....	77
Figura 30: Pregunta N° 12.....	77
Figura 31: Pregunta N° 13.....	78
Figura 32: Pregunta N° 14.....	78

Figura 33: Pregunta N° 15.....	79
Figura 34: Pregunta N° 16.....	79
Figura 35: Pregunta N° 17.....	80
Figura 36: Pregunta N° 18.....	80
Figura 37: Pregunta N° 19.....	81
Figura 38: Pregunta N° 20.....	81
Figura 39: Pregunta N° 21.....	82
Figura 40: Pregunta N° 22.....	82
Figura 41: Pregunta N° 23.....	83
Figura 42: Pregunta N° 24.....	83
Figura 43: Pregunta N° 25.....	84
Figura 44: Pregunta N° 26.....	84
Figura 45: Pregunta N° 27.....	85
Figura 46: Pregunta N° 28.....	85
Figura 47: Pregunta N° 29.....	86
Figura 48: Pregunta N° 30.....	86
Figura 49: Pregunta N° 31.....	87
Figura 50: Pregunta N° 32.....	87
Figura 51: Pregunta N° 33.....	88

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018. **Métodos:** El tipo de esta investigación es correlacional, cuyo propósito es determinar la relación entre las dos variables, esta investigación es de nivel básica, el diseño no experimental de corte transversal de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 355 usuarios entre mujeres y hombres, con un nivel de confianza de 95%, para el análisis correspondiente se emplearon tablas de frecuencia y prueba estadística, a través del programa informático Statistical Package Social Sciences versión 23.0, para hallar los resultados de la aplicación de los cuestionarios. **Resultados:** El 42% de los usuarios que han acudido a la Municipalidad manifiestan que la calidad de servicios es alta, un 29.6% que su nivel de calidad de servicio es moderado y un 28.5% manifiestan que su nivel de calidad de servicios es bajo. Con respecto al nivel de satisfacción el 36.3% manifiestan que su nivel de satisfacción respecto a los servicios que brinda la Municipalidad es moderado, un 33.2% manifiesta que su nivel de satisfacción es alto y un 30.4% manifiestan que su nivel de satisfacción es bajo. **Conclusión:** Con el estudio se determino con un valor  $p=0.000 > 0.05$  se acepta la hipótesis alternativa también se determino el coeficiente de Spearman lo cual evidencia una correlación de 0.887, lo cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018, las variables son directamente proporcionales lo cual a medida que la calidad de servicios mejora la satisfacción del usuario llegará a niveles de excelente bueno.

**Palabras claves:** Calidad, Servicios, Satisfacción y Usuario.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between the quality of services and user satisfaction in the Provincial Municipality of Huaral, 2018 period. **Methods:** The type of this research is correlational, whose purpose is to determine the relationship between the two variables, this research is of Basic level, non-experimental cross-sectional design of quantitative approach. The sample consisted of 355 users between women and men, with a 95% confidence level, for the corresponding analysis frequency tables and statistical tests were used, through the Statistical Package Social Sciences version 23.0 software, to find the results of the application of the questionnaires. **Results:** 42% of users who have come to the Municipality state that the quality of services is high, 29.6% that their level of service quality is moderate and 28.5% state that their level of quality of services is low. Regarding the level of satisfaction, 36.3% state that their level of satisfaction with the services provided by the Municipality is moderate, 33.2% state that their level of satisfaction is high and 30.4% state that their level of satisfaction is low. **Conclusion:** With the study it was determined with a value  $p = 0.000 < 0.05$  the alternative hypothesis was accepted, the Spearman coefficient was also determined which evidences a correlation of 0.887, which means that there is a very strong positive correlation between the quality of services and user satisfaction in the Provincial Municipality of Huaral, 2018 period, the variables are directly proportional, which as the quality of services improves user satisfaction will reach excellent levels.

**Keywords:** Quality, Services, Satisfaction and User.

## INTRODUCCIÓN

Es común observar que a las personas que acuden a las Municipalidades, muchas veces no se les trata bien. Aún se mantiene esa idea equivocada de que la institución pública en este caso las Municipalidades, son las que hacen el gran favor; pero en realidad la razón de ser de los gobiernos locales, son los usuarios que acuden a ella.

Las instituciones deben contar con adecuadas sala de espera, folletos al alcance de los clientes, personal uniformado, atender en forma personalizada y con mucha rapidez, cumplir con algún trámite que hayan prometido entregar en un tiempo determinado, esto permite que los usuarios cumplan con sus expectativas cuando acudan a ellas.

La gerencia debe estar involucrada en diseñar un plan de servicios al usuario, los servicios deben ser más acelerado y preciso, contratar el personal adecuado, capacitar constantemente al personal y realizar una medición mensual sobre la calidad de servicio, esto posibilitará a realizar mejoras de manera constante, para el bien de los usuarios y para la misma institución.

La presente investigación toca un tema fundamental, el cual se debe de investigar con mayor detalle, buscando en todo momento mejorar el servicio que se les ofrece a los usuarios en las diversas instituciones públicas. Por esta razón se toca este tema de la calidad de servicios y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.

La presente investigación titulada, está estructurado de la siguiente manera:

**El capítulo I**, se refiere al problema de investigación, donde se presenta la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación, delimitación del estudio, viabilidad del estudio.

**El capítulo II**, se basa en la fundamentación teórica de esta investigación donde se consideró los trabajos que se realizaron previos a esta investigación y el marco teórico donde se define la

calidad, servicios, satisfacción y usuario, lo cual conforman la variable (X) y la variable (Y), definiciones conceptuales y formulación de hipótesis.

**El capítulo III**, se presenta la metodología de investigación, lo cual está conformado por el diseño metodológico, población y muestra, operacionalización de variables, técnicas e instrumento de recolección de datos, técnicas para el procesamiento de la información de la encuesta.

**El capítulo IV**, se presenta los resultados de la investigación donde se afirma claramente que la calidad de servicios se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.

Por otro lado en **el capítulo V**, se realizó las discusiones, conclusiones y recomendaciones, donde se analizan e interpretan los resultados, en las conclusiones se consideró cada una de las contrastaciones de las hipótesis, del mismo modo en la parte final se planteó las recomendaciones.

Finalmente se presenta el **Capítulo VI**, permitió realizar el trabajo metodológico de la investigación científica, ya que las fuentes de información se encuentran sustentadas en la bibliografía con diferentes autores lo cual han enriquecido este trabajo. Por último en los anexos se adjuntó la matriz de consistencia, operacionalización de variables, instrumento de recolección de datos, resultados de la encuesta realizada, entre otros.

# **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1 Descripción de la realidad problemática**

En nuestro país, muchas de las entidades públicas y privadas no ponen énfasis en brindar calidad de servicio, la meritocracia, la falta de ética profesional y la corrupción han hecho que el servicio de las entidades públicas ofrezca un pésimo servicio a los ciudadanos que concurren a ellos.

Según la constitución política, los gobiernos locales promueven el desarrollo, la economía local y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, del mismo modo la ley orgánica de Municipalidades nos manifiesta respecto al servicio, que es una obligación irrestricta de las Municipalidades, ya que representan a los ciudadanos, tiene como objetivo garantizar a los ciudadanos el ejercicio pleno de sus derechos individuales y sociales además promover la adecuada prestación de los servicios públicos locales, fomentar el bienestar de los ciudadanos y el desarrollo integral y armónico de su localidad.

La variable calidad de servicios gira entorno a cinco dimensiones, las cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; lo cual permitió identificar las deficiencias del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaral.

Dentro de su plan estratégico al 2021 la Municipalidad Provincial de Huaral, se planteó alcanzar estándares óptimos de gestión y desarrollo urbano, rural, económico y social, con mecanismos que promueven la participación de la población en alianza con el sector público y privado, sin embargo, no están haciendo mención de un punto muy importante la cual es la base para que todo lo planificado pueda ser logrado exitosamente, la calidad del servicio.

Existen muchos factores por el cual los trabajadores no realicen un buen servicio al usuario una de los cuales puede ser falta de capacitación administrativa, no tener claro del

proceso incluso la monotonía de trabajo, sin embargo no es excusa para no lograr un ideal servicio al cliente.

La Municipalidad Provincial de Huaral, viene laborando con silleterías en posiciones inadecuadas lo cual no define a que área de atención corresponde, las instalaciones presentan poca iluminación, incluso no cuentan con folletos al alcance del usuario, en muchas oportunidades la Municipalidad no cumple con lo prometido, mucho de los trabajadores desconocen cómo resolver las quejas, sugerencias, reclamos, es decir muestran incapacidad para desarrollarse en su área, generando incomodidad en los usuarios ya que no les brindan los servicios de manera oportuna y si lo hacen tardan mucho tiempo. Los trámites burocráticos no contribuyen a la rápida atención de las demandas de los usuarios y lograr satisfacer las expectativas de los usuarios.

Los trabajadores no tienen conocimientos sobre la calidad de atención que se le debe brindar al usuario, así como el trato y la amabilidad que tienen que brindar a cada uno de los usuarios que acuden de manera frecuente a resolver o solicitar su demanda, lo cual es muy importante y primordial para hablar sobre la calidad de servicios.

En la Municipalidad Provincial de Huaral, los trabajadores vienen laborando con una calidad de servicios que no es el adecuado, por lo expuesto la calidad en los servicios públicos es una exigencia y obligación indispensable de cada Municipalidad a lo largo y ancho de nuestro país, por lo tanto toda institución pública y privada tienen el gran compromiso de ofrecer servicios de calidad a la población, en un plazo adecuado y favorable, en consecuencia se debe mejorar las condiciones en la atención al ciudadano que concurre a la Municipalidad, tomando en cuenta que los usuarios son los agentes más importantes de una institución, ya que sin ellos no existiría las instituciones.

Finalmente esta investigación nace frente a la necesidad de determinar la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Qué relación hay entre la Calidad de servicios y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios y los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018?
- b) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios y la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018?
- c) ¿Cómo se relaciona la calidad de servicios y la capacidad de respuesta de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018?
- d) ¿Cómo se relaciona la calidad de servicios y la seguridad en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018?
- e) ¿Qué relación hay entre la calidad de servicios y la empatía de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018

#### **1.3.2 Objetivo Especifico**

- a) Determinar la relación entre la calidad de servicios y los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.
- b) Identificar la relación entre la calidad de servicios y la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.
- c) Conocer la relación entre la calidad de servicios y la capacidad de respuesta de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.
- d) Conocer la relación entre la calidad de servicios y la seguridad en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.
- e) Determinar la relación entre la calidad de servicios y la empatía de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.

## **1.4 Justificación de la Investigación**

### **1.4.1 Justificación teórica**

El interés por el estudio de este tema surgió ante la necesidad de generar reflexión sobre la calidad de servicios que se viene ofreciendo actualmente y su relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral. Se busca que se tome conciencia de cuán importante se ha convertido en estos días el servicio que se viene ofreciendo al usuario y como estos han ido incrementando sus niveles de exigencia respecto a un servicio. Para ello se va a tomar como referencia información ya existente y como apoyo al problema de investigación.

### **1.4.2 Justificación práctica**

La justificación práctica de la presente investigación consiste en comprobar que existe una relación significativa entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral, para lo cual se piensa detectar las deficiencias de la Municipalidad Provincial respecto al servicio que viene ofreciendo a los usuarios.

### **1.4.3 Justificación social**

Los resultados de la presente investigación permitirán conocer los factores que la Municipalidad Provincial de Huaral debería tomar en cuenta y mejorar en la calidad de los servicios, es decir todas sus dimensiones dentro de la Municipalidad, con el fin de favorecer a todo los usuarios que acuden a diario a la Municipalidad a solicitar su demanda, lo que contribuirá a un bien social.

Finalmente esta investigación servirá como base de investigación para otros estudios similares a calidad de servicios y satisfacción del usuario.

## **1.5 Delimitación del estudio**

### **Delimitación Espacial**

El estudio de investigación se realizó en el distrito de Huaral, departamento de Lima.

### **Delimitación temporal**

Todos los datos que han sido considerados en esta investigación, corresponden al año 2018.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

Es viable porque se cuenta con los recursos suficientes, disponibilidad de tiempo y no se va a tener inconvenientes para recolectar datos.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1. Antecedentes a nivel Internacional

**Ruamo, (2015)** realizó un estudio titulado Calidad de servicios y satisfacción de los clientes del Banco Guayaquil de la ciudad de Tulcán, cuyo objetivo principal es, analizar la calidad de servicios y satisfacción de los clientes del Banco de Guayaquil de la ciudad de Tulcán, utilizando las teorías de Deming, Alibrecht y Juran (1989) cuyo metodología de estudio corresponde a un enfoque con alcance de tipo descriptivo correlacional. La población para esta investigación, estuvo conformado por clientes que acuden al Banco de Guayaquil, para este estudio se asume que es de una población infinita, lo cual se procedió con el cálculo del tamaño de la muestra lo cual fue 260 clientes que acuden al banco de Guayaquil. Para esta investigación utilizó la técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento un cuestionario de escala Likert, lo cual facilitó para extraer información necesaria para el análisis y tabulación de los datos en el software estadísticos SPSS. Donde el investigador concluye que el trato que reciben los clientes del Banco de Guayaquil de la ciudad de Tulcán es favorable. De acuerdo a esta investigación el investigador sugiere implantar valores como el profesionalismo, responsabilidad, respeto, ética, que a la vez los empleados de esta entidad adquieran compromiso con miras a una actitud proactiva. Finalmente esta investigación beneficiaría al cliente de la entidad financiera, es decir a los clientes actuales y nuevos, ya que mejorará el nivel de calidad de servicios y se espera obtener como resultados la satisfacción de cada uno de sus clientes con la finalidad de que se sientan identificado con la entidad. Por lo tanto el Banco de Guayaquil se verá

beneficiado por el logro de mayor prestigio, ya que el mejor referente de satisfacción es el cliente.

**Cañas, Maravilla y Ramírez (2012)** elaboraron la investigación titulada Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Clientes en el Citibank de El Salvador cuyo objetivo principal fue evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en el Citibank de El Salvador, en esta investigación utilizó la teoría como soporte de Deming, Alibrecht y Juran. Cuya metodología de investigación corresponde tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental, para esta investigación aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman que muestra un coeficiente de correlación de 67% una significancia bilateral de 0.00%; afirmando que existe relación directa y significativa, y que la calidad de servicios está relacionada significativamente con la satisfacción de los clientes en el Citibank de El Salvador. La conclusión a la que llegan los autores es la existencia de clientes de Citibank de algunos sin conformidades con la atención que se le brinda, muchos de ellos relacionados con la poca atención con respecto a sus consultas, ya que el 67% de los encuestados dicen que se sienten ignorados al no contar con la atención adecuada que merecen, sin embargo ellos concurren al Citibank de El Salvador debido a otros factores como la rapidez al momento de efectuar un crédito bancario.

**Civera, (2008)** realizó un estudio titulado “Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”, pues señala que la preocupación de la calidad y de los centros sanitarios por su mejora continua va incrementando cada vez más para su investigación su muestra fue 339 usuarios lo cual realizó entrevistas personales distribuidas entre el hospital privado de Valencia capital “Hospital 9 de

Octubre”, el hospital público de Sagunto-Valencia y el hospital público de gestión privada de Alzira. Lo cual realizó 171 encuestas en el hospital público de Sagunto, 92 encuestas en el hospital privado 9 de Octubre de Valencia y 136 encuestas en el hospital de Alzira, logrando así un total de 339 encuestados. Dando lugar a un error muestral de 5%, un nivel de confianza de 95.5% y un  $p=q=0.5$ . Donde el universo ha sido individuos mayores de 18 años.

Llego a las conclusiones de que el trato a los pacientes en los tres hospitales son personalizados y son buenas la atención a los pacientes en estos hospitales pero existen diferencias de acuerdo a cada hospital sin embargo son mínimas, las generaciones de confianza que inspira el personal del hospital a sus clientes son altas, en cuanto a la infraestructura en ambos hospitales les falta mejorar la comodidad en la sala de espera y consultas.

### **2.1.2. Antecedentes a nivel Nacional**

**Cervera y Yluf (2017)** Elaboraron la investigación titulada: Calidad de servicios y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017, fue realizado en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo general identificar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017. El tipo de investigación realizada fue sustantiva de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformado por los usuarios del centro materno infantil Juan Pablo II, la muestra fue 259 usuarios y el muestreo fue no probabilístico. La técnica empleada para recolectar información realizó una encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios, debidamente validados a través

de juicio de expertos y determinando su confiabilidad Alfa de Cronbach: (0.954 y 0.962), que demuestra alta confiabilidad. Ha obtenido el Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r=0.828$ ) lo que indica una correlación positivamente alta, además el valor de  $P=0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95%. Por lo tanto se determina que hay un índice de afirmación que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017

**Ramírez (2016)** elaboró la investigación titulada: Calidad de servicios y satisfacción del área de farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas fue realizado en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario en el área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas 2016. El tipo de investigación realizada es descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 120 usuarios que reciben servicios de la farmacia del hospital Santa Gema, entre los meses de julio y agosto de 2016, lo cual tomó como muestra al 25% del total de la población por lo que la muestra fue 30 usuarios y el muestreo fue no probabilístico. La técnica empleado para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, siendo debidamente validados a través de juicio de expertos con profesionales en gestión pública y conocedores del proceso de investigación científica. En esta investigación se demostró que existe una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario en el área de Farmacia del hospital Santa Gema de

Yurimaguas, 2016; es decir en cuanto mejor es el servicio, mayor es la satisfacción de los pacientes.

**Redhead, (2013)** Elaboró la tesis denominado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo” realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario del centro de salud Miguel Grau de Chaclacayo, en el año 2013. El diseño de esta investigación fue no experimental, transeccional de nivel descriptivo correlacional, además para recopilar la información utilizó el cuestionario de calidad de servicios (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo, la muestra fue 317 clientes externos del centro de salud Miguel Grau de Chaclacayo. En esta investigación demostró que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud Miguel Grau de Chaclacayo, 2013. Las palabras claves utilizados en esta investigación fueron: calidad del servicio, satisfacción del usuario, empatía, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta.

## **2.2 Bases Teóricas**

En la presente investigación los conceptos contribuyen y dan sustento al desarrollo de esta, entre las cuales se citan a los siguientes autores:

### **2.2.1. Calidad de servicios**

#### **2.2.1.1. Calidad**

Vargas y Aldana, (2007) definen a la calidad como la búsqueda continua de la perfección, lo cual tiene que ver con la capacidad

creativa e innovadora de los colaboradores y centrar todo los procesos de producción en el hombre y a partir de él se construirán los productos y servicios que le llevará, a satisfacer deseos, expectativas y necesidades dentro de un marco razonable.

Imai, (1998) señala que la calidad, no solo se va referir a los servicios, productos determinados, sino se va a referir a la condición de cada uno de los procesos lo cual se relacionan a dichos productos y servicios. Ya que la calidad pasa por cada una de las fases de actividad de una entidad, es decir pasa por todo los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los servicios que brinda una determinada entidad.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) señalan que la calidad percibida es relativo, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional es decir involucra varios aspectos como: reducir variabilidad, satisfacer las necesidades de los clientes, mejorar permanentemente, y cambiar la cultura de la organización, para conseguir los niveles más altos de calidad con los recursos disponibles.

#### **2.2.1.2. Servicio**

Fisher y Navarro, (1994) manifiestan que el servicio es un tipo de bien económico, constituye lo que se denomina el sector terciario, donde todo el que trabaja y no produce bienes supone que produce servicios; es decir que los roles ejercidas por los individuos con otros individuos

tiene como finalidad lograr que estos roles cumplan con la satisfacción de recibirlo.

### **2.2.1.3. Calidad de Servicios**

Según Pizzo, (2013) señala que la calidad de servicios es el hábito desarrollado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus usuarios y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el usuario se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Miranda, Chamorro y Rubio, (2007) mencionan que la calidad de servicios es aquella donde se basa en canalizar, en equilibrar , superar toda las expectativas que el usuario desea recibir del servicio prestado. Pues en esta situación la calidad de servicios es aquella quien va a justificar las expectativas del usuario, es decir satisface a las exigencias como todo consumidor, ya que los únicos principios a tener en cuenta son los establecidos por el usuario.

Camisón, Cruz y Gonzales, (2007) señalan que la calidad de servicios se da debido a la coincidencia entre el servicio esperado con el servicio esperado por los usuarios, lo cual la calidad de servicios viene ser determinada por el nivel en el cual las condiciones de los requisitos deseados por el usuario sean percibidos de acuerdo a lo esperado, es

decir se logra la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario.

#### **2.2.1.4. Dimensiones de Calidad de Servicios**

Miranda, Chamorro & Rubio, (2007), señalan siguientes dimensiones lo cual son determinantes para lograr la calidad de servicios:

- a) **Accesibilidad.** Esto comprende a la capacidad con la que va a contar la organización en cuanto ser comprensible y a la vez facilitar a la comunicación con el cliente. En consecuencia es importante para todos quienes esten en contacto con el cliente sean expresivos con ellos. Es por ello que muchas de las empresas para lograr incrementar esta accesibilidad deben contar con líneas de atención al cliente durante las 24 horas.
- b) **Capacidad de respuesta.** Se refiere a que toda las organizaciones deben contar con la disposición adecuada y oportuna en cuanto a la atención, brindando un servicio eficiente por parte del personal. Por cuanto si existiese algún error cometido, la empresa debe reaccionar de la mejor manera posible, como consecuencia de ello dependerá el grado de apreciación que el cliente tenga de nuestra organización de acuerdo a su percepción dependerá si el servicio ofrecido es considerado de calidad.
- c) **Comprensión.** Se trata del énfasis con las que debe poner la organización por conocer al cliente y sus necesidades de acuerdo

a eso se debería poner atención personalizada eficaz y eficiente al cliente.

- d) **Comunicación.** Se refiere al estilo de lenguaje que va utilizar la organización, lo cual esta debe ser clara y precisa, adecuado para cada tipo de cliente o usuario, así como también, prestar la adecuada atención a sus dudas e inquietudes mostrando disposición para escuchar.
- e) **Cortesía.** Comprende al comportamiento del personal de buena costumbres en su mejor expresión, donde todos los participantes de una entidad en su clientes se encuentren relajados y cómodos el uno con los otros. Es decir busca establecer una relación estable entre las partes, donde se respeta las necesidades de los clientes.
- f) **Credibilidad.** Comprende a la capacidad de generar confianza lo cual viene ha ser el grado de valor que va emitir el personal con la verdad sobre la información de los servicios y productos que ofrece una organización sin emitir falsas expectativas del servicio que se le va a brindar a un determinado cliente.
- g) **Elementos tangibles.** Esto comprende a la apariencia de las instalaciones tanto como del personal. Asi, por ejemplo, la limpieza en los uniformes del personal esto causa una primera impresión fundamental de cara a la satisfacción de sus clientes.
- h) **Fiabilidad.** Se refiere a la habilidad que posee un servidor tanto público o privado para ofrecer un servicio adecuado sin desviarse

de lo requerido, cumpliendo con todas sus responsabilidades que han sido pactadas.

- i) **Profesionalidad.** Se refiere a la capacidad del personal con sus competencias, discernimiento y destrezas adecuadas para efectuar el servicio a cabalidad.
- j) **Seguridad.** Hace referencia a la ausencia de desconfianza por parte del personal tanto público o privado. Es decir el personal que labora en un determinado tendrá la capacidad de inspirar confianza y certeza de lo que está ofreciendo.

Así mismo Moyano, Bruque, Martínez y Marqueira, (2011) indicaron que las dimensiones de la calidad de servicios son cinco basándose en los pioneros Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1990 que desarrollaron dentro del modelo SERVQUAL.

- a) **Elementos tangibles.** Hace referencia a todos los elementos que se pueden asociar a un servicio intangible, por ejemplo; el espacio físico de la organización, diseño, distribución de sus áreas, escritorios, iluminación, colores de las paredes, así como los materiales que utiliza el personal.
- b) **Fiabilidad.** Esto refleja la congruencia del desempeño de una empresa. No hay nada más frustrante para los usuarios, que la empresa no cumpla con lo prometido, ofrecer el servicio de forma correcta, a mejor costo, justo y cumpliendo con lo acordado, siendo eficiente.
- c) **Capacidad de respuesta.** Hace referencia al compromiso de una empresa de ofrecer sus servicios de manera oportuna. Por

ejemplo; en un tiempo aceptable y costo adecuado en casos específicos, como de relación entre las autoridades de una organización con sus usuarios o clientes, ya que deben contar con la capacidad de respuesta en medida que las prioridades de su agenda coincidan con las prioridades de la demanda pública.

- d) **Seguridad.** Hace referencia a la capacidad de inspirar credibilidad, confianza y seguridad manifestadas en la calidad de atención. Por ejemplo si el usuario no percibe que la organización sabe lo que está haciendo, temerá no recibir un buen servicio y acudirá a otra empresa que le inspire esa seguridad.
- e) **Empatía.** Está referido a la habilidad en el trato directo, cuidadoso e individual al usuario, experimentar los sentimientos de otro como propio.

#### **2.2.1.5. Satisfacción**

Kotler, (2001) señala que la satisfacción va a depender de la ejecución del servicio y su desempeño por lo tanto traerá como resultado las expectativas que el usuario deseaba obtener, por ejemplo; si las expectativas han sido superados entonces consideraremos que se ha logrado satisfacer al usuario, en caso diferente, cuando las percepciones del usuario son menores a sus expectativas esto generaría insatisfacción.

#### **2.2.1.6. Usuario**

González, (2005) considera que el usuario es el protagonista indiscutible del estudio de cualquier proceso informativo porque sus características son individuales y su contexto de referencia laboral, social, económico

o político, son los aspectos que determinarán su comportamientos con relación a la información, servicio percibido.

#### **2.2.1.7. Satisfacción del usuario**

Para Grande, (2012) considera que la satisfacción del usuario surge a raíz de realizar una comparación entre la apreciación de la utilidad de servicio obtenido entre las expectativas que tenía el usuario final al adquirirlo, por lo tanto estamos hablando de la conformidad del usuario con el producto o servicio que adquirió o porque la misma empresa cumplió de manera exitosa con la promesa de venta oportuna.

Hoffman y Bateson, (2012) indicaron que la satisfacción del usuario es aquella en que se comparan las expectativas del usuario con sus percepciones respecto del contacto real de servicio. En pocas palabras, si las percepciones de un usuario satisfacen sus expectativas, se dice que estas se confirman y el usuario queda satisfecho. Es por ello las comparaciones que hace con sus expectativas y determinará si está satisfecho o caso contrario insatisfecho.

Por otro lado Kotler y Keller, (2006) tratan de explicar que es una sensación de placer o de decepción. Que resulta de comparar la experiencia del servicio o los resultados con las expectativas, de beneficios previos. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el usuario queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el usuario queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el usuario queda muy satisfecho.

### **2.2.1.8. Dimensiones de la Satisfacción del usuario**

Kotler y Keller, (2006) ambos consideran que la satisfacción del usuario está conformada por tres dimensiones:

#### **a) Rendimiento percibido**

Corresponde a un patrón o alcance de referencia del desempeño del servicio, donde se comparan todas las experiencias brindado continuamente del servicio a esta situación se crean términos donde los clientes o usuarios creen que deberían obtener el servicio esperado; muchas veces va a depender de dos niveles de expectativa: el servicio deseado y el servicio adecuado a las necesidades.

#### **b) Expectativas cubiertas**

Las expectativas del usuario vienen a ser, la confianza y las esperanzas de obtener buena atención, en la empresa a la que acude, ya sea por recomendaciones o por el servicio que ya antes ha recibido. Es decir si las expectativas se relaciona a la confianza que el usuario desea obtener de un servicio en particular.

#### **c) Niveles de satisfacción**

Es evidente que la satisfacción tiene una relación con los usuarios o consumidores.

En cuanto Kotler, (2010) menciona que el nivel de satisfacción luego de la pos-compra depende de los resultados de las ofertas en relación con sus expectativas.

En líneas generales, la satisfacción del cliente o usuario es la percepción de placer o también puede ser un engaño lo cual es resultado luego de realizar una comparación entre la experiencia del producto o servicio, como del resultado de los servicios con las expectativas de provecho o utilidad. Por ejemplo si se obtiene resultados bajos en relación a las expectativas, la satisfacción del cliente será baja.

Como todo proceso de pos-compra o adquisición de un producto o servicio, los usuarios o clientes pasan por uno de estos tres niveles de satisfacción:

**Insatisfacción:** Esto se da cuando la actuación percibido del servicio o producto no ha logrado alcanzar las expectativas del usuario o cliente

**Satisfacción:** Esto se da cuando la actuación percibida del servicio o producto corresponden con las expectativas del cliente

**Complacencia:** Es un evento se produce cuando la actuación percibido excede a las expectativas del usuario o cliente.

## 2.3 Definiciones conceptuales

- **Calidad:** Corresponde al nivel de atención a las exigencias del usuario, o la adecuación a la finalidad o uso, o la conformidad con las exigencias del usuario interno o externo. (Deming, 1989)
- **Servicio:** Es el resultado de la combinación de varias cualidades tanto intangibles como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amables, entre el proveedor y el cliente o usuario. (Sanguesa, 2006)
- **Satisfacción:** Es el sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. (RAE, 2014)
- **Usuario:** Corresponde a la persona que consume o utiliza un bien o servicio ya sea privado o público para obtener un beneficio o para resolver un problema. (Curzel, 2008)
- **Expectativa:** Consiste a la sensación de esperanza o posibilidad de conseguir una cosa que se espera que ocurra en un futuro inmediato, la esperanza de que un acontecimiento o suceso ocurra o de que se obtenga algo anhelado. (RAE, 2014)
- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. (CIBERTEC, 2007)
- **Fiabilidad:** Consiste a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumpla con sus promesas, sobre entregas, solución de problemas y fijación tarijas. (Farfan, 2007)
- **Capacidad de respuesta:** Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado y proporcionar un servicio de manera inmediata. (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009)
- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los trabajadores su habilidad para inspirar credibilidad y confianza. (Castillo, 2005)

- **Cortesía:** Es el desarrollo del nivel adecuado de la función en relacionarse de todo el personal en contacto. (Sandoval, 2006)
- **Empatía:** Es la comprensión del trabajador con el usuario, entender sus necesidades y requerimientos, lo cual permite producir un servicio personalizado. (Sanguesa, 2006)

## **2.4 Formulación de la Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis General**

La calidad de servicios se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.

### **2.4.2 Hipótesis específicos**

- a) La calidad de servicios se relaciona significativamente con los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.
- b) La calidad de servicios se relaciona significativamente con la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.
- c) La calidad de servicios se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.
- d) La calidad de servicios se relaciona significativamente en la seguridad en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.
- e) La calidad de servicios se relaciona significativamente con la empatía de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño Metodológico**

#### **3.1.1 Tipo de Investigación**

Hernández, (2010) el presente estudio responde al tipo de investigación Correlacional, ya que tiene como propósito evaluar la relación entre dos variables en este caso particular, determinar la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018. (pág. 81)

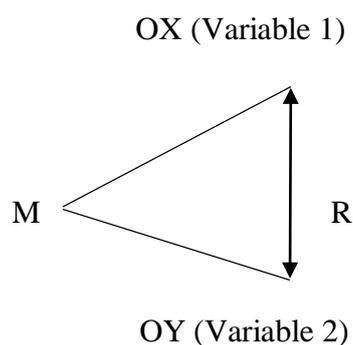
#### **3.1.2 Nivel de Investigación**

La presente investigación es básica, pura o fundamental. Al respecto, Sánchez & Reyes, (1998) manifestó que este tipo de investigación, lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, principios y leyes. El investigador en este caso se esfuerza por conocer y entender algún asunto o problema, sin preocuparse por la aplicación práctica de los nuevos conocimientos adquiridos. (pág. 13)

#### **3.1.3 Diseño**

Hernández, Fernández, & Batista, (2010) el presente estudio corresponde a un diseño de investigación no experimental, ya que la investigación tiene como propósito efectuar el estudio sin manipular las variables establecidas y están basadas en conocimientos, ya que, lo único que se hace es observar los hechos que ocurrieron en presencia directa. Esta investigación será de corte transversal porque los datos se recopilan en un solo tiempo.(pág. 133)

Grafico del diseño de investigación



M= Muestra

OX= Observación de la variable, en una sola oportunidad.

OY= Observación de la variable Y, en una sola oportunidad.

X= Calidad de Servicios.

Y= Satisfacción de Usuario.

R= Grado de relación entre las variables

### 3.1.4 Enfoque

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, como señala (Hernández, Fernández, & Batista, (2006) el enfoque del estudio es cuantitativo es cuando se usa la recolección de datos con la finalidad de probar la hipótesis, con el apollo en la medición numérica y el analisis estadístico, esto con la finalidad de establecer patrones o lineas de comportamiento y de acuerdo a esto probar teorías. (pág. 5)

## 3.2 Población y Muestra

### 3.2.1 Población

Arias, (2012) Es decir que la población es un "conjunto finito o infinito de elementos comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos de estudio". (pág. 81)

Es decir, se tomó un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio. En la presente investigación, la población es, considerada 4600 usuarios.

$N= 4600$

### 3.2.2 Muestra

Se determinó el muestreo aleatorio simple, debido a que existen las condiciones que garantizan que la distribución de  $p$  es aproximadamente normal. Por tanto, se obtiene la fórmula para  $n$  suficiente para hacer uso necesario de la correlación finita, por cuanto se ha considerado la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

$Z$  = Tabla de distribución normal estándar (1.96)

$P$  = Proporción de población que posee las características de interés (0.5)

$Q$  = (1- P)

$N$  = Universo

$n$  = Muestra

Reemplazando en la ecuación:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) \times (0.5) \times 4600}{(0.05)^2 (4600 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 355$$

La muestra es de 355 usuarios de acuerdo a la formula, son usuarios que viven dentro de la provincia de Huaral y acuden a la Municipalidad Provincial de Huaral hacer sus trámites.

### 3.3 Operacionalización de Variables e Indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN Conceptual	DEFINICIÓN Operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	ESCALA
<b>VARIABLE Y:</b> CALIDAD DE SERVICIOS	<b>La calidad es el conjunto de características y rasgos distintivos de un producto o servicio que incluyen en su capacidad de satisfacer necesidades que se manifiestan (Kotler, 2006, pág. 147)</b>	La calidad de servicios consiste en cumplir con las expectativas que tienen el usuario sobre que tan bien el servicio satisface sus necesidades.	<b>Elementos tangibles</b>	Instalaciones	1-6	LIKERT
				Aspecto de los trabajadores		
				Aspecto de los equipos		
			<b>Fiabilidad</b>	Eficiencia	7-9	
				Eficacia		
				Solución del problema		
			<b>Capacidad de respuesta</b>	Información oportuna	10-13	
				Disponibilidad del personal		
				Información apropiada del servicio		
			<b>Seguridad</b>	Comportamiento y conocimiento del personal	14-17	
				Personal calificado		
				Credibilidad y confianza		
			<b>Empatía</b>	Atención personalizada de los trabajadores	18-22	
				Preocupación de intereses del usuario		
				Comprensión e interés al usuario		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	ESCALA
<b>VARIABLE Y:</b> SATISFACCIÓN DEL USUARIO	<b>La satisfacción del usuario comprende al nivel de conformidad o ánimo de las personas cuando realizan una compra o utiliza un servicio (Philip Kotler, 2006, pág. 144)</b>	La satisfacción del usuario es el nivel en que se hayan cumplido sus requerimientos, deseos y demás actividades que realice sobre un producto o un servicio.	Rendimiento percibido	Consultas atendidas	23-26	LIKERT
				Solicitudes atendidas		
				Quejas atendidas		
				Reclamos atendidos		
			Expectativas Cubiertas	Cumplimiento de promesas	27-30	
				Proyectos financiados		
				Obras efectuados		
				Ayuda proporcionada		
			Niveles de Satisfacción	Opiniones	31-33	
				Comportamiento		
Actitudes						

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnicas a emplear**

##### **Encuesta.**

Es una técnica orientada a recopilar información que es un complemento para el estudio de la investigación y se combinó con el tipo de estudio que se ha propuesto a realizar.

#### **3.4.2 Descripción de los instrumentos**

##### **Cuestionario**

El instrumento empleado fue el cuestionario lo cual estuvo conformado por 33 preguntas, veintidós preguntas para la primera variable (calidad de servicios) y once preguntas para la segunda variable (satisfacción del usuario). Las alternativas de los ítems de las dos variables estuvieron valoradas de la siguiente manera:

Pésimo, (1) Malo, (2), Regular, (3) Bueno, (4) y Excelente, (5)

La recolección de la información se realizó, a los integrantes que conforman la población muestral de la investigación lo cual los cuestionarios fueron aplicados a los usuarios que salían después de realizar sus trámites dentro de la Municipalidad Provincial de Huaral.

### 3.5 Técnicas para el procesamiento de la información

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó para ello el SPSS (programa informático Statistical Package Social Sciences versión 23.0 en español), para hallar los resultados de la aplicación de los cuestionarios

- **Descriptiva**
  - Representación tabular y gráfica
  - Medidas de tendencia central y de variabilidad
  
- **Estadística Inferencial para Prueba de Hipótesis.**

Proporcionará la teoría necesaria para estimar la generalización o toma de decisiones sobre la base de la información parcial mediante técnicas descriptivas. Se someterá a prueba:

- La hipótesis general
- La hipótesis específicas

Para probar la hipótesis General e hipótesis específicas se aplicara la prueba estadística Paramétrica de correlación Rangos Rho de Spearman, debido a que la calidad de servicios y satisfacción del usuario son variables categóricas, para fines de operacionalización se han trabajado con puntajes en escala de medición Ordinal.

La interpretación de los valores se ha expresado por diversos autores en escalas, siendo una de las más utilizadas la que se presenta a continuación según Hernández y Fernández, (1998):

**Tabla 1:** Grado de relación según coeficiente de correlación de rangos de Spearman

<b>RANGO</b>	<b>RELACIÓN</b>
<b>De -0.91 a - 1.00</b>	Correlación negativa perfecta
<b>De -0.76 a -0.90</b>	Correlación negativa muy fuerte
<b>De -0.51 a -0.75</b>	Correlación negativa considerable
<b>De -0.11 a -0.50</b>	Correlación negativa media
<b>De -0.01 a -0.10</b>	Correlación negativa débil
<b>0.00</b>	No existe correlación
<b>De +0.01 a +0.10</b>	Correlación positiva débil
<b>De +0.11 a +0.50</b>	Correlación positiva media
<b>De +0.51 a +0.75</b>	Correlación positiva considerable
<b>De +0.76 a +0.90</b>	Correlación positiva muy fuerte
<b>De +0.91 a +1.00</b>	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri y Fernández Collado, 1998

Los valores del coeficiente de correlación Rho de Spearman pueden variar de -1 a +2 según el siguiente rango de valores.

- **Confiabilidad del instrumento**

Hernández, Fernández, & Batista, (2010) Señalan que la confiabilidad del instrumento comprende al grado en donde el instrumento va originar resultados consistentes. Lo cual está relacionado con la consistencia lógica de los resultados obtenidos a través de la encuesta, es decir si el cuestionario está elaborado de manera adecuada, entonces la comprensión de datos será óptima.

Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el alfa de Cronbach, lo cual permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems (medidos en escala Likert) lo cual se espera medir la misma dimensión teórica y que están fuertemente correlacionados.

En cuanto el valor del alfa de Cronbach se encuentre más cerca al 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. Para ello la fiabilidad del instrumento debe obtenerse con los datos de cada muestra con la finalidad de garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como base general, George & Mallery, (2003, pág. 231) proponen las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach a tener en cuenta:

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

Luego se Aplicó SPSS. V.23 a una muestra piloto para obtener el coeficiente alfa de Cronbach el cual indicará el nivel de confianza del instrumento.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,975	,975	33

Conclusión: La confiabilidad del instrumento como se observa en la tabla se muestra, claramente que los datos tienen una consistencia excelente según la escala de George porque el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0.975, lo cual cumple con lo que se pretende demostrar con la investigación.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Presentación de cuadros, Gráficos e Interpretaciones

#### Datos Generales de los encuestados

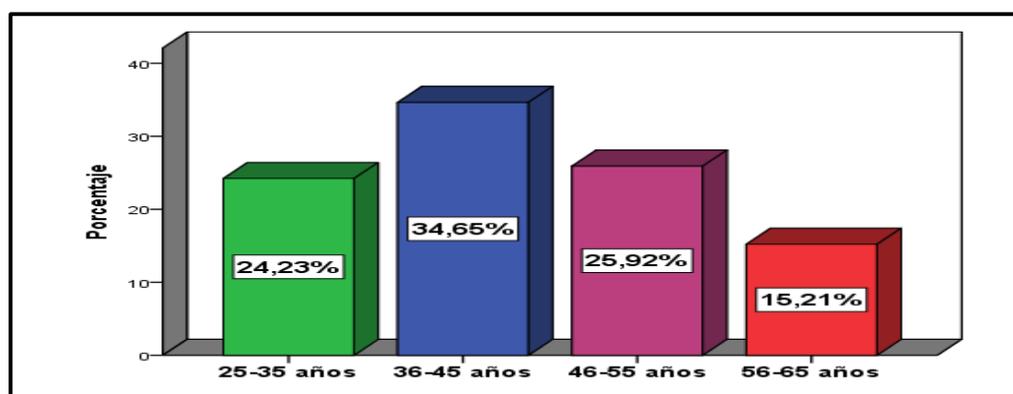
Con la intención de reconocer las principales características de los sujetos de estudio de investigación para ello se efectuó, en primer lugar, una descripción de la población tomando en cuenta los siguientes factores: la edad, el género de los encuestados. Algunos de los conjuntos de datos sobre una característica determinada fueron reagrupados en dos dimensiones para su mejor aprovechamiento.

**Tabla 2:** Edad de los usuarios encuestados en la Municipalidad de Huaral

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	25-35 años	86	24,2
	36-45 años	123	34,6
	46-55 años	92	25,9
	56-65 años	54	15,2
	Total	355	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Figura 1:** Edad de los usuarios encuestados en la Municipalidad de Huaral



Fuente: Elaboración Propia

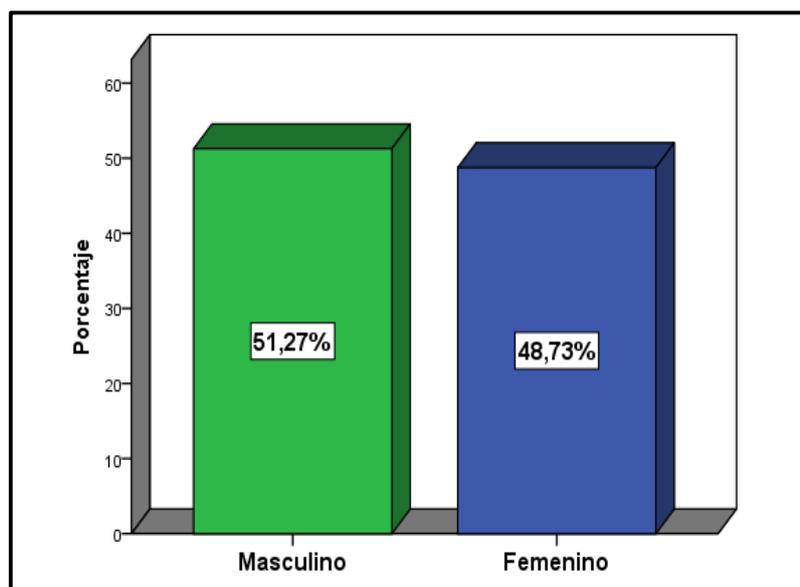
De la tabla 2 y figura 3 se observa que el 34.6% representa las edades de los usuarios con más frecuencia, es decir de 355 usuarios, 123 encuestados sus edades oscilan entre 36 a 45 años, lo cual acuden de manera frecuente a la Municipalidad, y un 25.9% representa 95 usuarios sus edades oscilan entre 46 a 55 años.

**Tabla 3:** Género de los usuarios encuestados en la Municipalidad de Huaral

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	<b>Masculino</b>	<b>182</b>	<b>51,3</b>
	<b>Femenino</b>	<b>173</b>	<b>48,7</b>
	<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2:** Género de los usuarios encuestados en la Municipalidad de Huaral



Fuente: Elaboración propia

Se realizó una encuesta a 355 usuarios en la Municipalidad de Huaral. De los cuales el 51.3% de los usuarios del género Masculino representa el nivel levemente alto, es decir de 355 encuestados, 182 usuarios son de género masculino lo cual acuden de manera frecuente a la Municipalidad para realizar sus trámites. Además el 48,7% de los 355 encuestados, 173 usuarios son del género femenino.

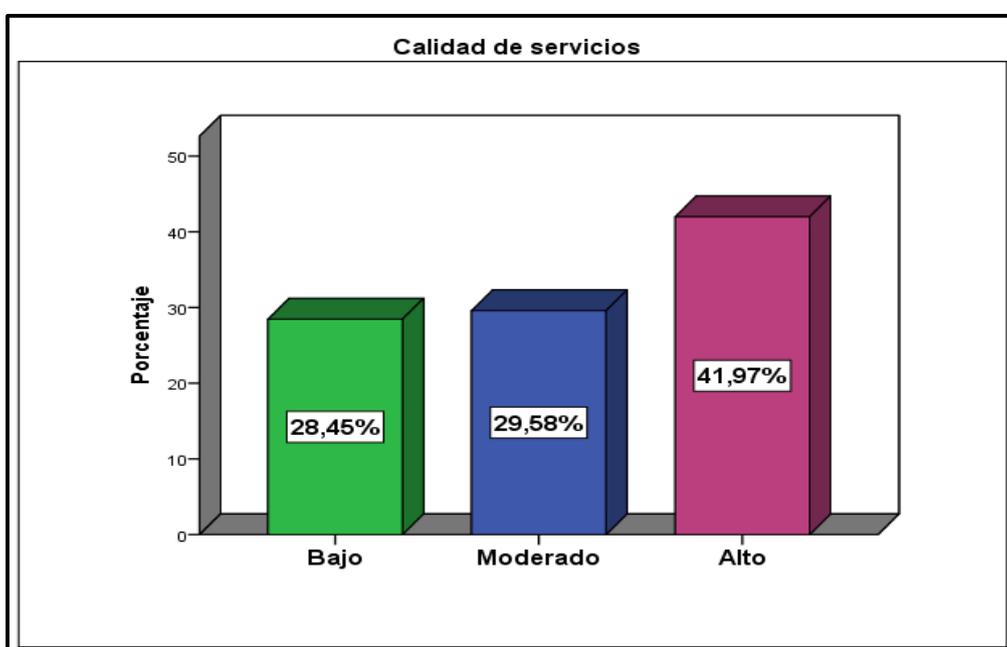
#### 4.1.1. Descripción de la variable Calidad de servicios

**Tabla 4:** Niveles de Calidad de servicios

Calidad de servicios			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	<b>Bajo</b>	<b>101</b>	<b>28,5</b>
	<b>Moderado</b>	<b>105</b>	<b>29,6</b>
	<b>Alto</b>	<b>149</b>	<b>42,0</b>
	<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3:** Niveles de Calidad de servicios



Fuente: Elaboración propia

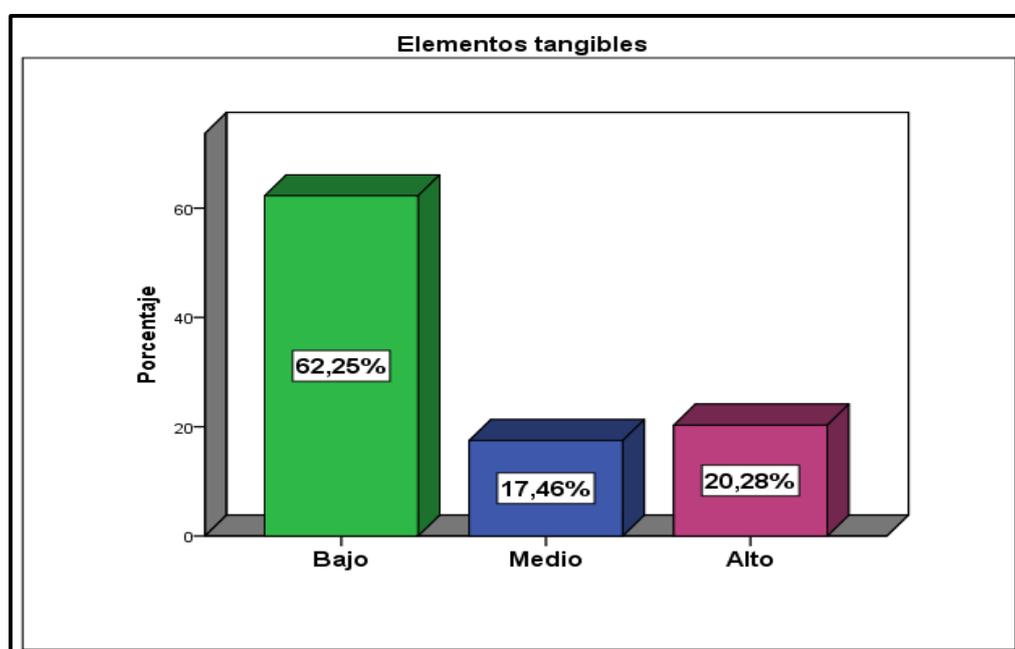
De la tabla 4 y figura 3, se observa que de un total de 355 usuarios encuestados en la Municipalidad Provincial de Huaral se puede manifestar que el 42% de los usuarios encuestados representa el nivel más alto en calidad de servicios, con lo que abarca sus cinco dimensiones que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Es decir, de 355 usuarios sólo 149 usuarios perciben un buen servicio de calidad. Mientras que el 29.6% representa el nivel moderado es decir 105 usuarios y un 28.5% representa el nivel bajo es decir 101 usuarios no perciben una buen servicio de calidad.

**Tabla 5:** Niveles de Elementos tangibles

<b>Elementos tangibles</b>			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	<b>Bajo</b>	<b>221</b>	<b>62,3</b>
	<b>Medio</b>	<b>62</b>	<b>17,5</b>
	<b>Alto</b>	<b>72</b>	<b>20,3</b>
	<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4:** Niveles de Elementos tangibles



Fuente: Elaboración propia

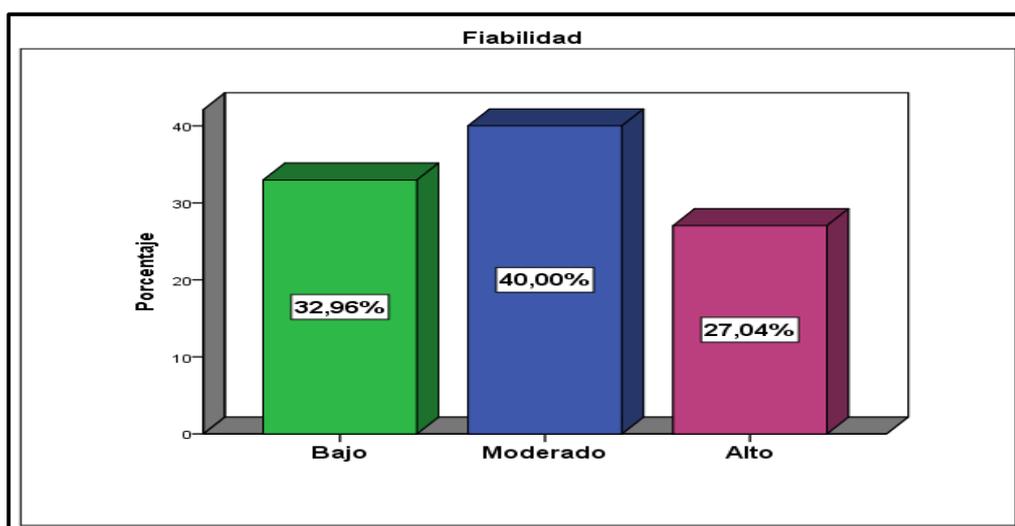
De la tabla 5 y figura 4, de los resultados se puede manifestar que los elementos tangibles no son las adecuadas, el 62.3% de los usuarios representan el nivel bajo. Es decir, de 355 usuarios encuestados 221 indican que los elementos tangibles de la Municipalidad como: los aspectos de los equipos, materiales, aspecto de los trabajadores e instalaciones no son las adecuadas.

**Tabla 6:** Niveles de Fiabilidad

<b>Fiabilidad</b>			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	<b>Bajo</b>	<b>117</b>	<b>33,0</b>
	<b>Moderado</b>	<b>142</b>	<b>40,0</b>
	<b>Alto</b>	<b>96</b>	<b>27,0</b>
	<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5:** Niveles de Fiabilidad



Fuente: Elaboración propia

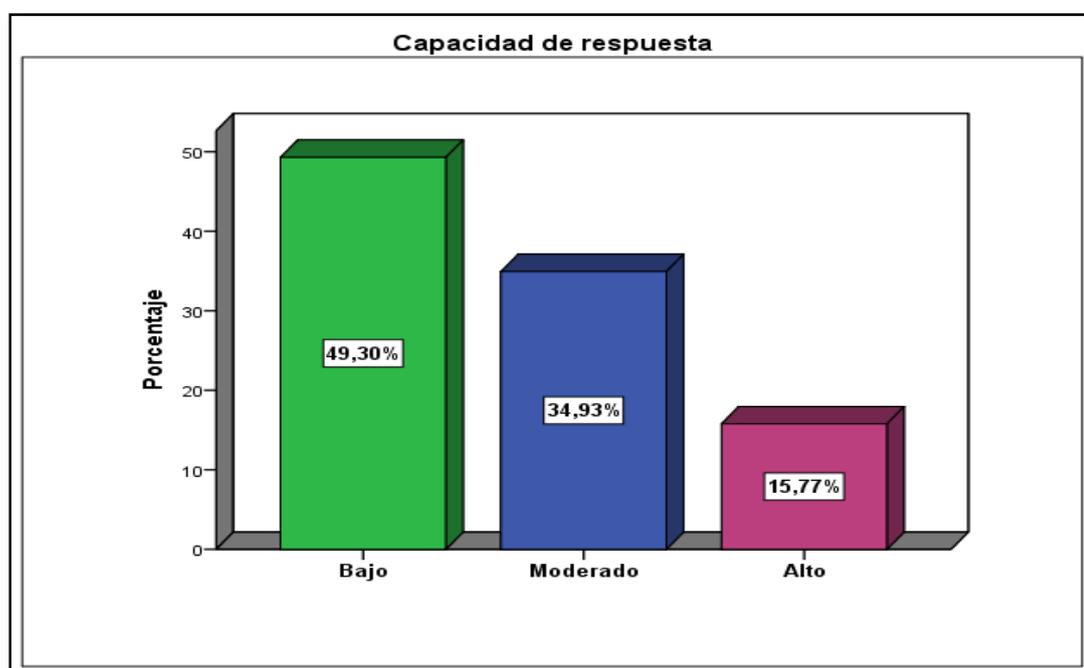
De la tabla 6 y figura 5 al realizar la 355 usuarios en la Municipalidad Provincial de Huaral, el 40% de los usuarios representa el nivel moderado, es decir de 355 usuarios 142 indican que la Municipalidad trata de cumplir las promesas, cumplir con los tramites a tiempo, darle solución a los problemas, mientras que el 33% representa un nivel bajo, es decir que de 355 usuarios 117 indican que en la Municipalidad no están enfocados en cumplir con sus promesas lo cual es frustrante para aquel que acude a la Municipalidad a realizar alguna solicitud.

**Tabla 7:** Niveles de Capacidad de Respuesta

Capacidad de respuesta			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	175	49,3
	Moderado	124	34,9
	Alto	56	15,8
	Total	355	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6:** Niveles de Capacidad de respuesta



Fuente: Elaboración propia

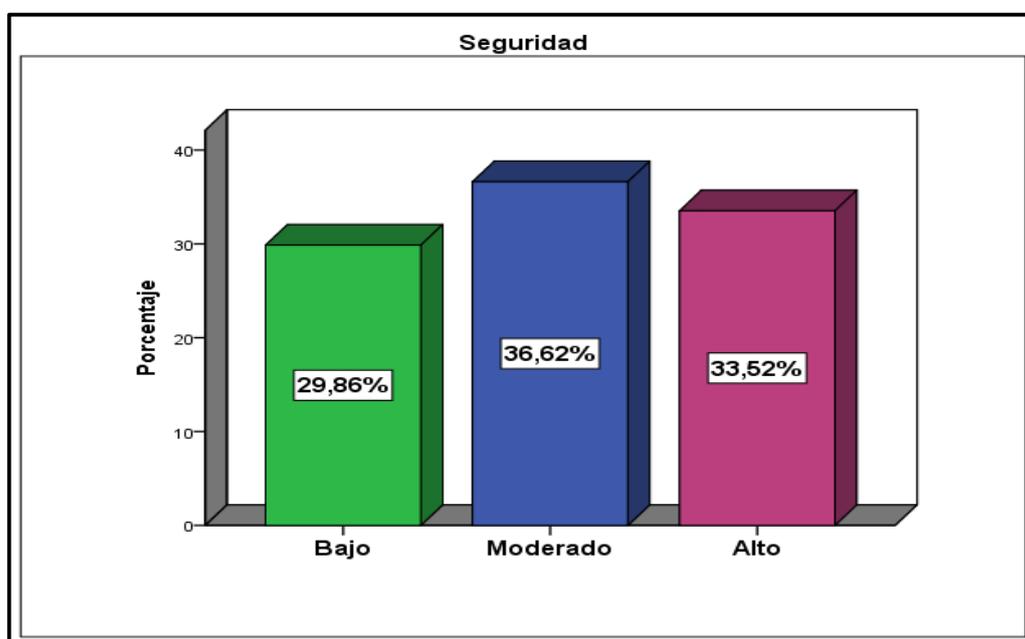
De la tabla 7 y figura 6 al realizar la encuesta a 355 usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaral, basándonos en los resultados se puede manifestar que la capacidad de respuesta es deficiente ya que el 49.3% de los usuarios representan el nivel bajo, es decir de los 355 usuarios 175 perciben que el servicio no es rápido, los trabajadores no cuentan con información apropiada, no contribuyen a una información oportuna.

**Tabla 8:** Niveles de Seguridad

<b>Seguridad</b>			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	<b>Bajo</b>	<b>106</b>	<b>29,9</b>
	<b>Moderado</b>	<b>130</b>	<b>36,6</b>
	<b>Alto</b>	<b>119</b>	<b>33,5</b>
	<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 7:** Niveles de Seguridad



Fuente: Elaboración propia

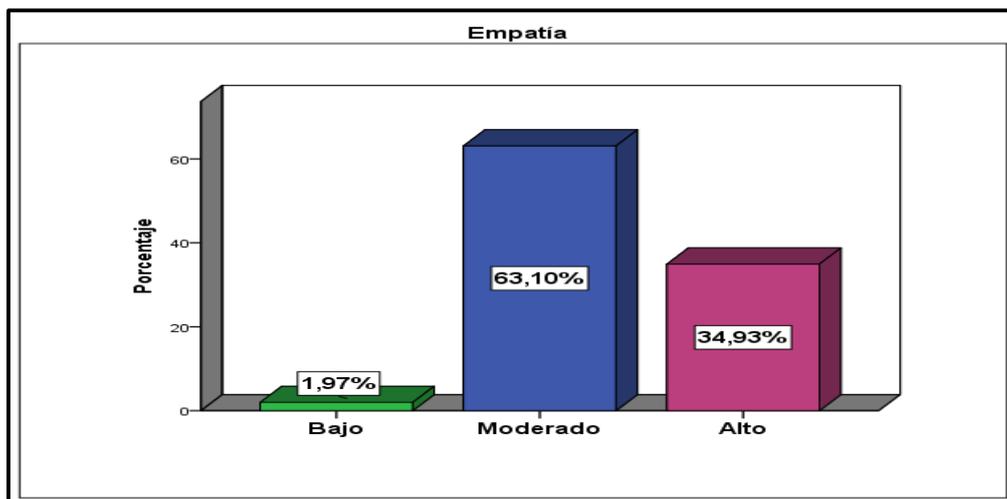
De la tabla 8 y figura 7 al realizar la encuesta a 355 usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaral, el 36,6% de los usuarios representan el nivel moderado en la seguridad, es decir de 355 usuarios 130 perciben que la seguridad es regular, el personal es calificado, trabajadores con comportamiento y conocimiento suficientes que muestran credibilidad y confianza. Como también el 29,9% representa el nivel bajo, es decir de los 355 encuestados, 106 usuarios perciben que la seguridad es deficiente.

**Tabla 9:** Niveles de Empatía

<b>Empatía</b>			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	<b>Bajo</b>	<b>7</b>	<b>2,0</b>
	<b>Moderado</b>	<b>224</b>	<b>63,1</b>
	<b>Alto</b>	<b>124</b>	<b>34,9</b>
	<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 8:** Niveles de Empatía



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 9 y figura 8 al realizar la encuesta a 355 usuarios que acuden a la Municipalidad Provincial de Huaral, se observa que el 63,1% de los usuarios representa el nivel moderado de la empatía, es decir de los 355 usuarios, 224 encuestados perciben de manera regular una atención personalizada de los trabajadores, muestran preocupación a los intereses del usuario, hay comprensión e interés al usuario y un 34.9% de los usuarios representa el nivel alto de empatía, es decir de los 355 usuarios solo 124 usuarios indican que la empatía de los trabajadores es óptima.

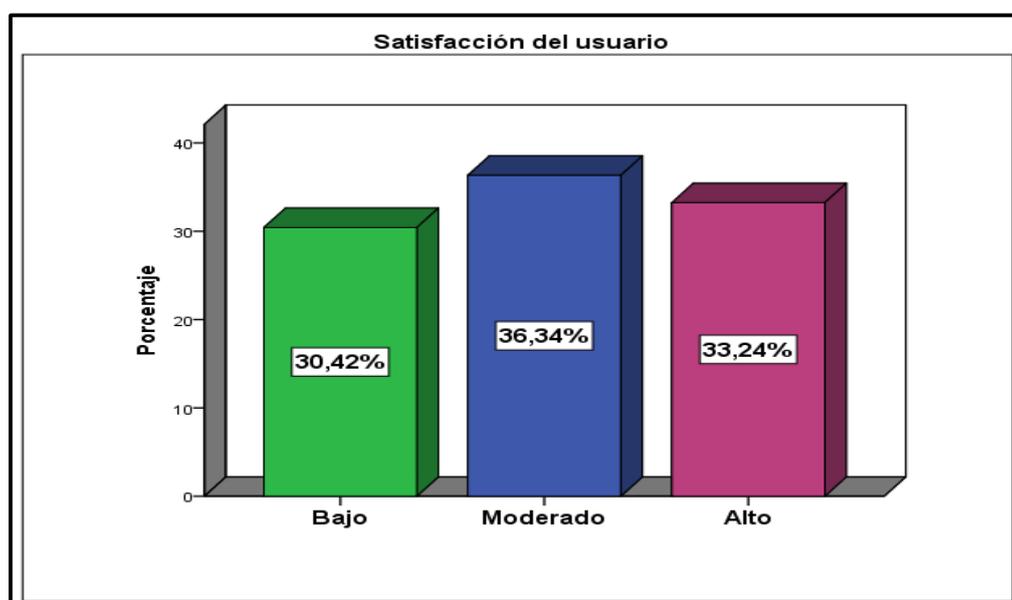
#### 4.1.2 Descripción de la variable Satisfacción del usuario

**Tabla 10:** Niveles de Satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	<b>Bajo</b>	<b>108</b>	<b>30,4</b>
	<b>Moderado</b>	<b>129</b>	<b>36,3</b>
	<b>Alto</b>	<b>118</b>	<b>33,2</b>
	<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9:** Niveles de Satisfacción del usuario



Fuente: Elaboración propia

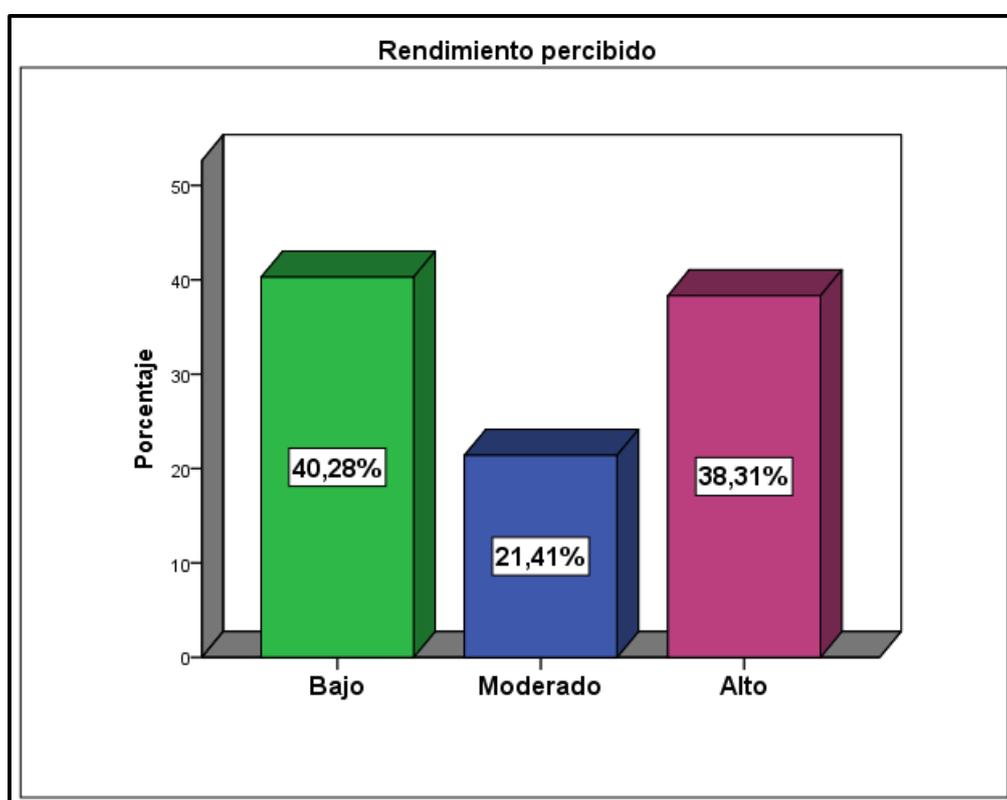
Respecto a la variable satisfacción del usuario al realizar la encuesta a 355 usuarios que acuden a la Municipalidad Provincial de Huaral en la tabla 10 y figura 9 se observa que el 36,3% de los usuarios representa el nivel moderado, donde respondieron que los trabajadores su rendimiento percibido, expectativas cubiertas y niveles de satisfacción no es tan buena, por lo que tiene una satisfacción aceptable, el 30,4% de los encuestados representa el nivel bajo, donde respondieron que está, totalmente insatisfechos cuando acuden a la Municipalidad.

**Tabla 11:** Niveles de Rendimiento percibido

Rendimiento percibido			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	143	40,3
	Moderado	76	21,4
	Alto	136	38,3
	Total	355	100,0

Fuente 1: Elaboración propia

**Figura 10:** Niveles de Rendimiento percibido



Fuente: Elaboración propia

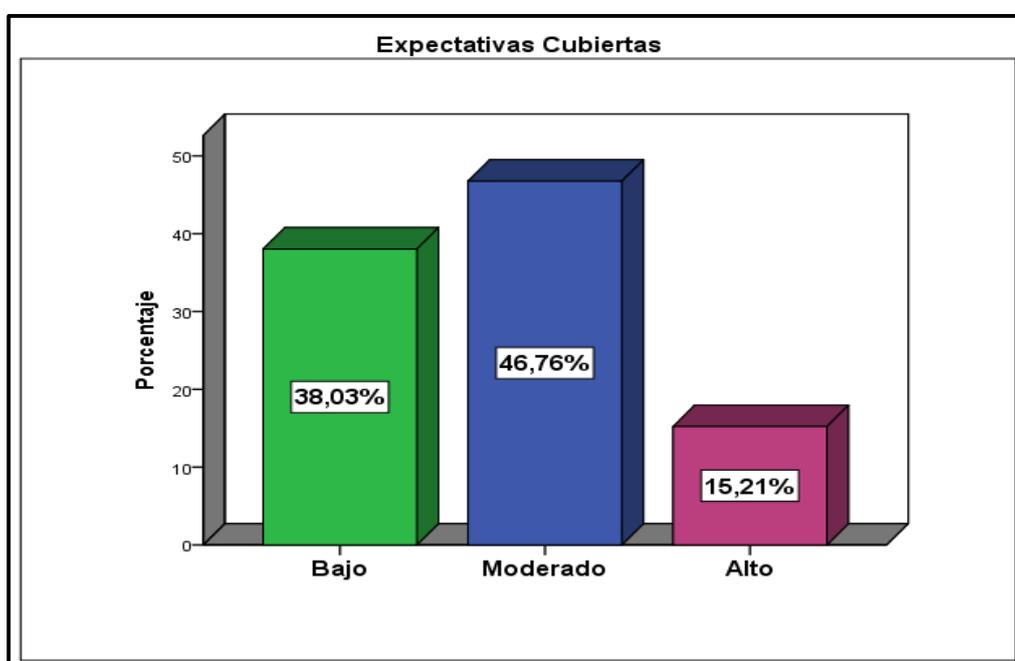
Respecto a la tabla 11 y figura 10 al realizar la encuesta a 355 usuarios que acuden a la Municipalidad Provincial de Huaral, se observa que el 38,3% de los usuarios representa el nivel alto, es decir solo 136 usuarios respondieron que el rendimiento percibido es óptimo. El 40,3% de los encuestados representa el nivel bajo, es decir 143 usuarios consideran que los servicios ofrecidos son pésimos.

**Tabla 12:** Niveles de Expectativas cubiertas

<b>Expectativas Cubiertas</b>			
	<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	<b>Bajo</b>	<b>135</b>	<b>38,0</b>
	<b>Moderado</b>	<b>166</b>	<b>46,8</b>
	<b>Alto</b>	<b>54</b>	<b>15,2</b>
	<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 11:** Niveles de Expectativas cubiertas



Fuente: Elaboración propia

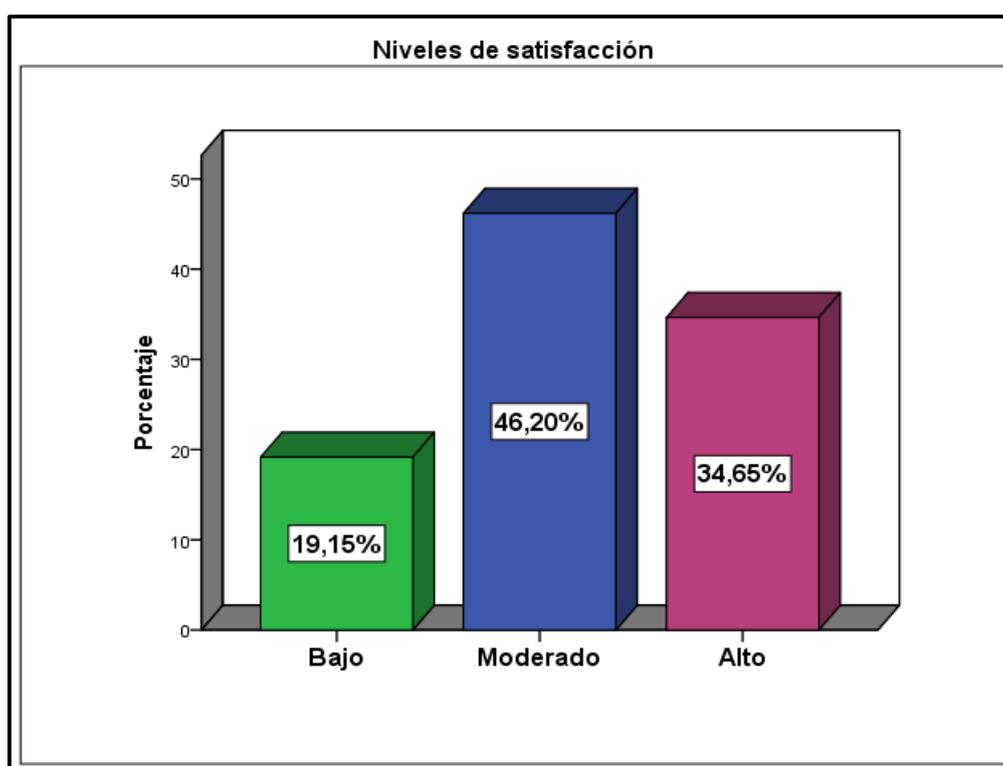
Respecto a la tabla 12 y figura 11 al realizar la encuesta a 355 usuarios que acuden a la Municipalidad Provincial de Huaral, se observa que el 15,2% representa el nivel alto, es decir solo 54 usuarios respondieron que sus expectativas son cubiertas. El 46,8% de los encuestados representa el nivel moderado de expectativas cubiertas y el 38,0% de los encuestados están en un nivel bajo, donde 135 estos usuarios consideran que sus expectativas no fueron cubiertas.

**Tabla 13:** Niveles de los Niveles de Satisfacción

Niveles de satisfacción			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	<b>Bajo</b>	<b>68</b>	<b>19,2</b>
	<b>Moderado</b>	<b>164</b>	<b>46,2</b>
	<b>Alto</b>	<b>123</b>	<b>34,6</b>
	<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>100,0</b>

Fuente 2: Elaboración propia

**Figura 12:** Niveles de satisfacción



Fuente 3: Elaboración propia

Respecto a la tabla 13 y figura 12 al realizar la encuesta a 355 usuarios que acuden a la Municipalidad Provincial de Huaral, se observa que el 46,2% de los encuestados representa el nivel moderado, es decir 164 usuarios perciben que sus niveles de satisfacción están en un nivel moderado.

## 4.2 Contrastación de las hipótesis

Dado que se tiene 2 variables cuantitativas es necesario comprobar antes de cualquier análisis estadístico inferencial, si los datos de las variables aleatorias estudiadas siguen o no el modelo normal de distribución de probabilidades. Para realizar la prueba de normalidad se utilizó la prueba de Kolmogorow-Smirnov, dado que el tamaño de la muestra es mayor que 50.

**Tabla 14:** Prueba de Normalidad Kolmogorow - Smirnov

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicios	,150	355	,000	,913	355	,000
Satisfacción del usuario	,174	355	,000	,898	355	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla N° 14 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorow-Smirnov (K-S). Se observa que las variables no se aproximan a una distribución normal ( $p < 0.05$ ). En este caso para efectuar la prueba de hipótesis de alcance correlacional, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman.

### 4.2.1 Contrastación de la Hipótesis General

- Hipótesis alterna ( $H_a$ ) La calidad de servicio se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.
- Hipótesis nula ( $H_0$ ) La calidad de servicios no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.

### Demostración de la Hipótesis

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica ( $p$ ) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la  $H_0$ .

Si el valor  $p < 0.05$  se acepta  $H_a$ .

## Aplicamos SPSS v23

**Tabla 15:** Correlación entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario

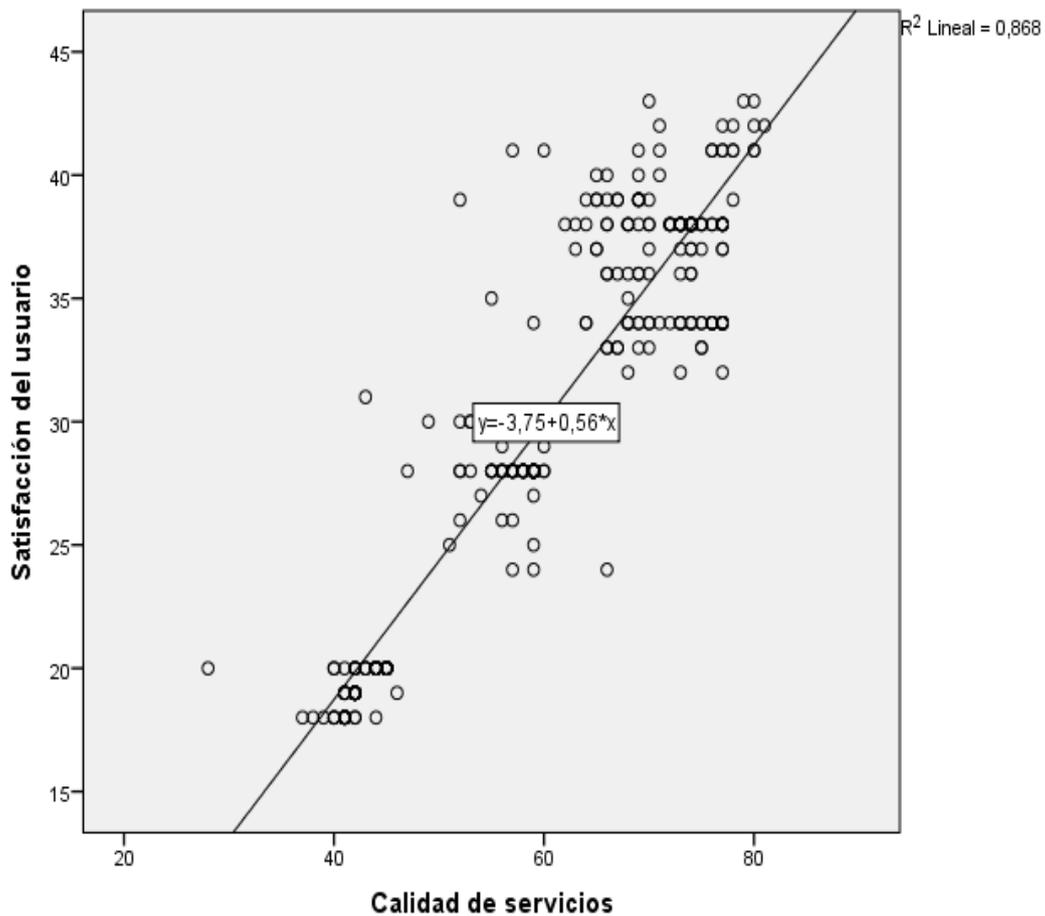
			Calidad de servicios	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,887**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	355	355
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,887**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	355	355

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

Como se aprecia en la tabla N° 15 se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0.887$ , con una  $P = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir la calidad de servicios se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018. Con lo cual se puede evidenciar estadísticamente que existe una **correlación positiva muy fuerte**.

Para mayor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

**Figura 13:** Diagrama de dispersión calidad de servicios y satisfacción del usuario



Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.2 Contratación de las hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

- a. Hipótesis alternas ( $H_a$ ) La calidad de servicios tiene una relación directa y significativa con los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018
- b. Hipótesis nula ( $H_0$ ) La calidad de servicio no tiene una relación directa y significativa con los elementos tangibles en la municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018

## Demostración de la Hipótesis

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica ( $p$ ) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la  $H_0$ .

Si el valor de  $p < 0.05$  se acepta  $H_a$ .

## Aplicamos SPSS v23:

**Tabla 16:** Correlación entre la Calidad de servicios y los elementos tangibles

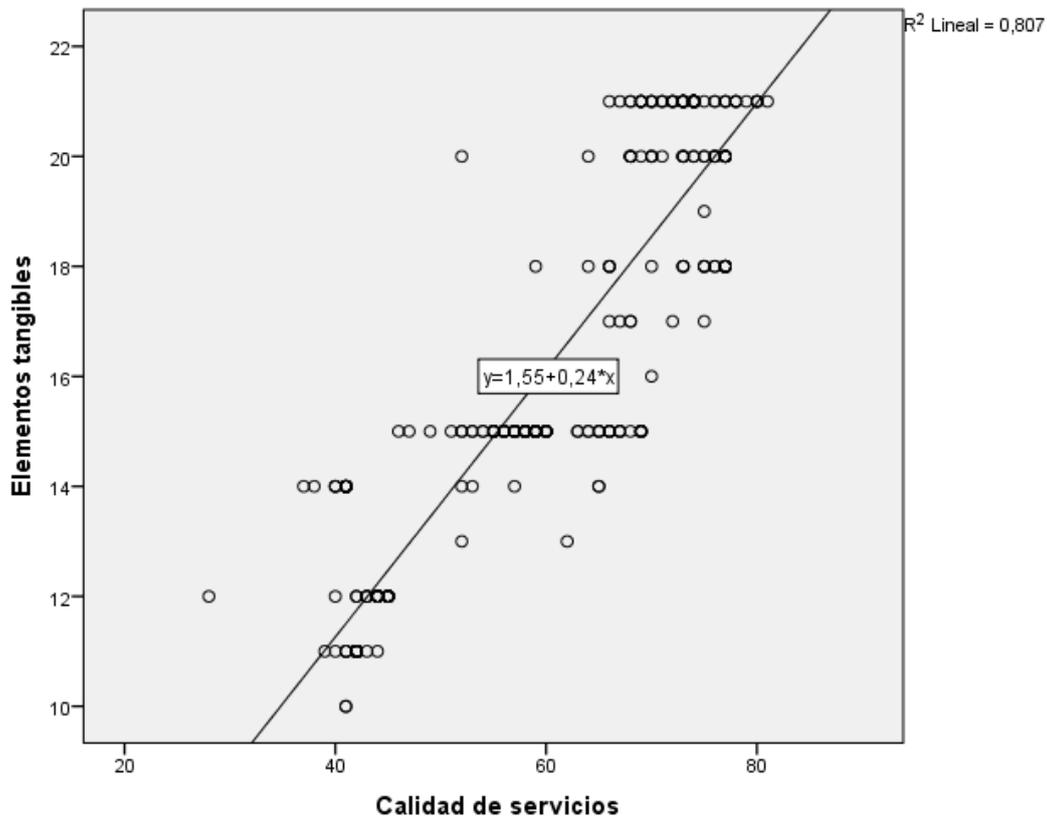
			Calidad de servicios	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,895**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	355	355
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,895**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	355	355

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

Como se aprecia en la tabla N° 16 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0,895$ , con una  $P = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir la calidad de servicios tiene una relación directa y significativa con los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018. Con lo cual, se puede evidenciar estadísticamente que existe una **correlación positiva muy fuerte**.

Para mayor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

**Figura 14:** Diagrama de dispersión calidad de servicios y elementos tangibles



Fuente 4: Elaboración propia

### **Hipótesis específica 2**

- a. Hipótesis alterna (Ha) La calidad de servicios se relaciona directa y significativamente con la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.
- b. Hipótesis nula (Ho) La calidad de servicios no se relaciona directa y significativamente con la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.

### **Demostración de la Hipótesis**

Utilizamos el siguiente criterio:

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

Si el valor de **p**<**0.05** se acepta Ha.

### Aplicamos Spss v23:

**Tabla 17:** Correlación entre la calidad de servicios y la Fiabilidad

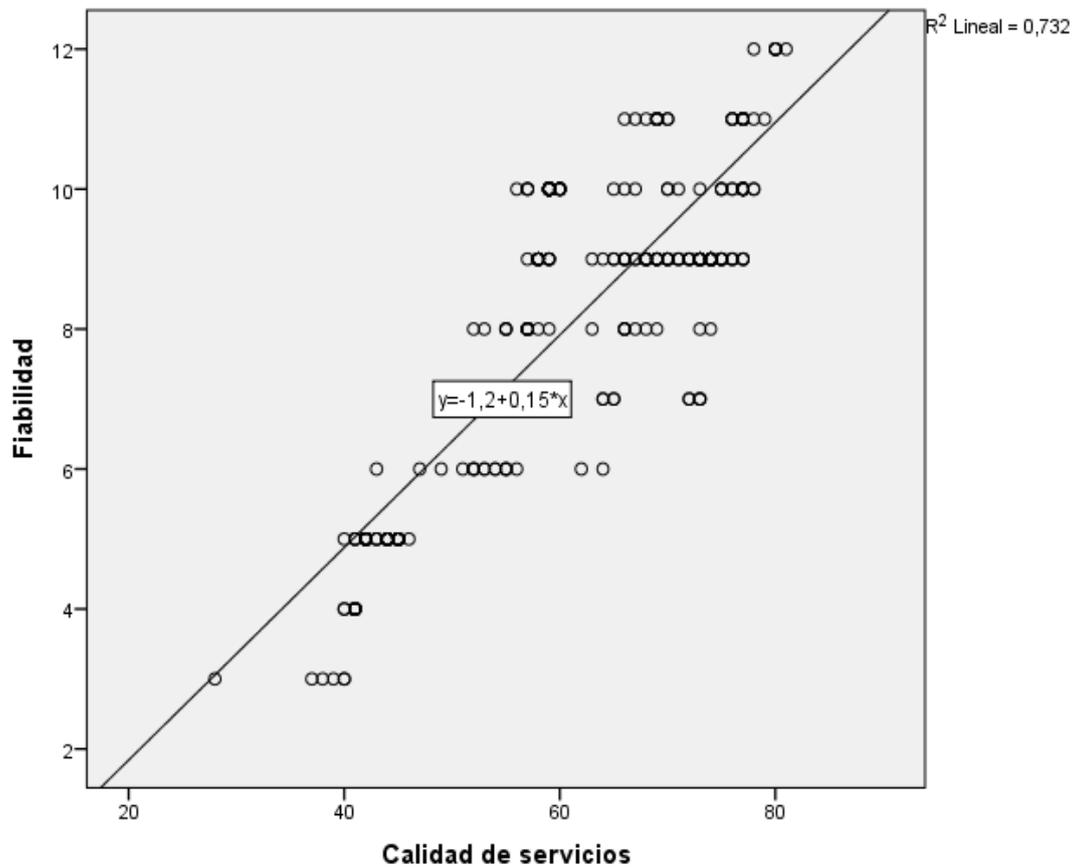
		Calidad de servicios		Fiabilidad
Rho de Spearman	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,789**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	355	355
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,789**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	355	355

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

Como se aprecia en la tabla N° 17 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0.789$ , con una  $p=0.000(p<0.05)$  por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir la calidad de servicios se relaciona directa y significativamente con la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018. Con lo cual, se puede evidenciar estadísticamente que existe una **correlación positiva muy fuerte**.

Para mayor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

**Figura 15:** Diagrama de dispersión calidad de servicios y fiabilidad



Fuente 5: Elaboración propia

### Hipótesis específica 3

- a. Hipótesis alterna ( $H_a$ ) La calidad de servicios se relaciona directa y significativamente con la capacidad de respuesta de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.
- b. Hipótesis nula ( $H_0$ ) La calidad de servicios no se relaciona directa y significativamente con la capacidad de respuesta de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018

### Demostración de la Hipótesis

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica ( $p$ ) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la  $H_0$ .

Si el valor de  $p < 0.05$  se acepta  $H_a$ .

**Aplicamos SPSS v23:**

**Tabla 18:** Correlación entre la calidad de servicios y la capacidad de respuesta

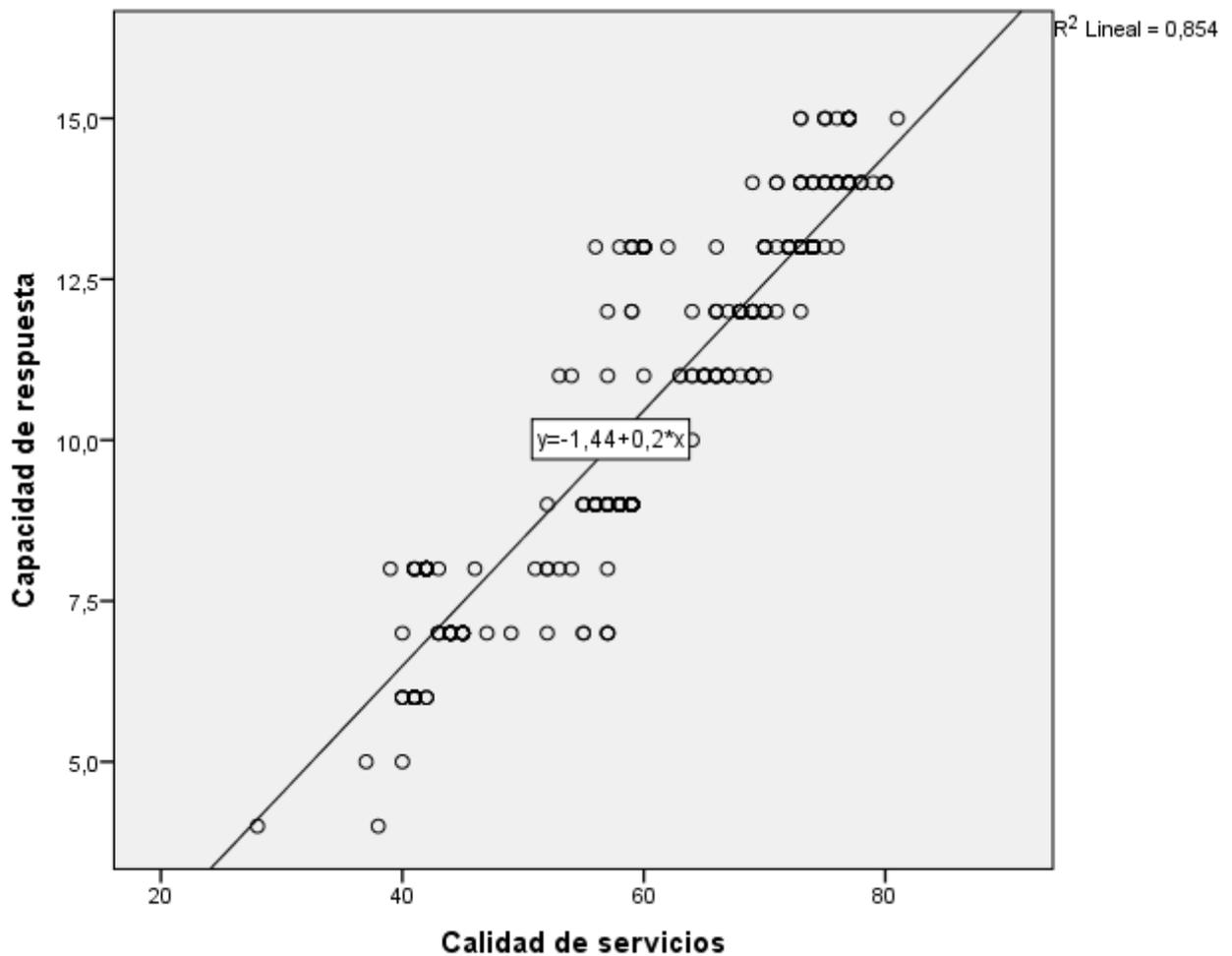
			Calidad de servicios	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,931**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	355	355
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,931**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	355	355

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

Como se aprecia en la tabla N° 18 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0.931$ , con un  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir la calidad de servicios se relaciona directa y significativamente con la capacidad de respuesta de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018. Con lo cual, se puede evidenciar estadísticamente que existe una **correlación positiva perfecta**.

Para mayor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

**Figura 16:** Diagrama de dispersión calidad de servicios y capacidad de respuesta



Fuente: Elaboración propia

#### **Hipótesis específica 4**

- a) Hipótesis alternativa ( $H_a$ ): La calidad de servicios tiene una relación directa y significativa en la seguridad en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.
- b) Hipótesis Nula ( $H_0$ ): La calidad de servicios no tiene una relación directa y significativa en la seguridad en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.

### Demostración de Hipótesis

Utilizamos el siguiente criterio:

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

Si el valor de **p<0.05** se acepta **Ha**.

**Aplicamos SPSS v23:**

**Tabla 19:** Correlación entre la calidad de servicios y la seguridad

			Calidad de servicios	Seguridad
Rho de Spearman	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,952**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	355	355
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,952**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	355	355

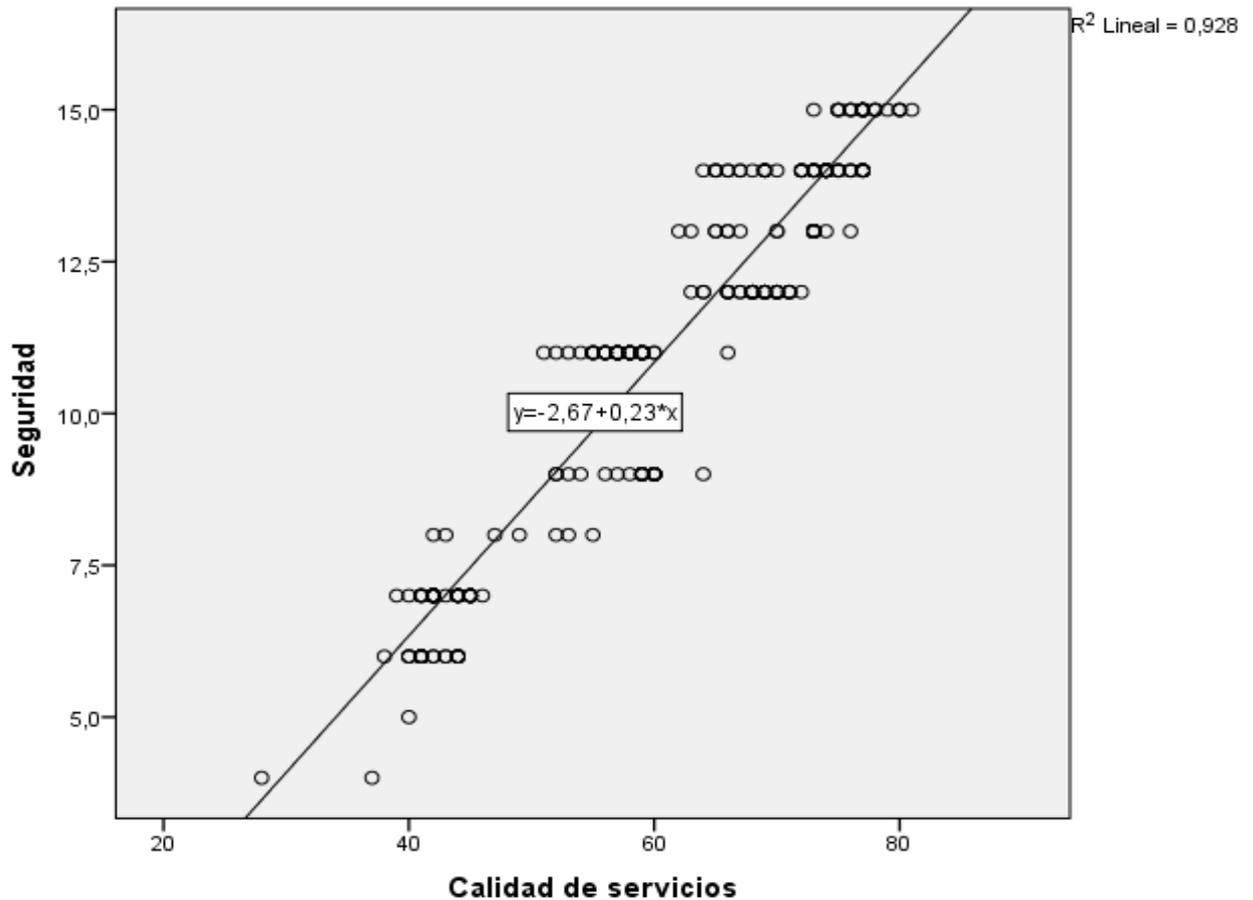
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se aprecia en la tabla N° 19 se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0.952$ , con un  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Es decir la calidad de servicios tiene una relación directa y significativa en la seguridad en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018. Con lo cual se puede evidenciar estadísticamente que existe una **correlación positiva perfecta**.

Para mayor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

**Figura 17:** Diagrama de dispersión calidad de servicios y seguridad



Fuente: Elaboración propia

### **Hipótesis específica 5**

- a) Hipótesis alternativa ( $H_a$ ): La calidad de servicios tiene una relación directa y significativa con la empatía de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.
- b) Hipótesis nula ( $H_0$ ): La calidad de servicios no tiene una relación directa y significativa con la empatía de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018

### **Demostración de la Hipótesis**

Utilizamos el siguiente criterio:

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

Si el valor de **p<0.05** se acepta **Ha**.

**Aplicamos SPSS v23:**

**Tabla 20:** Correlación entre la calidad de servicios y la empatía de los trabajadores

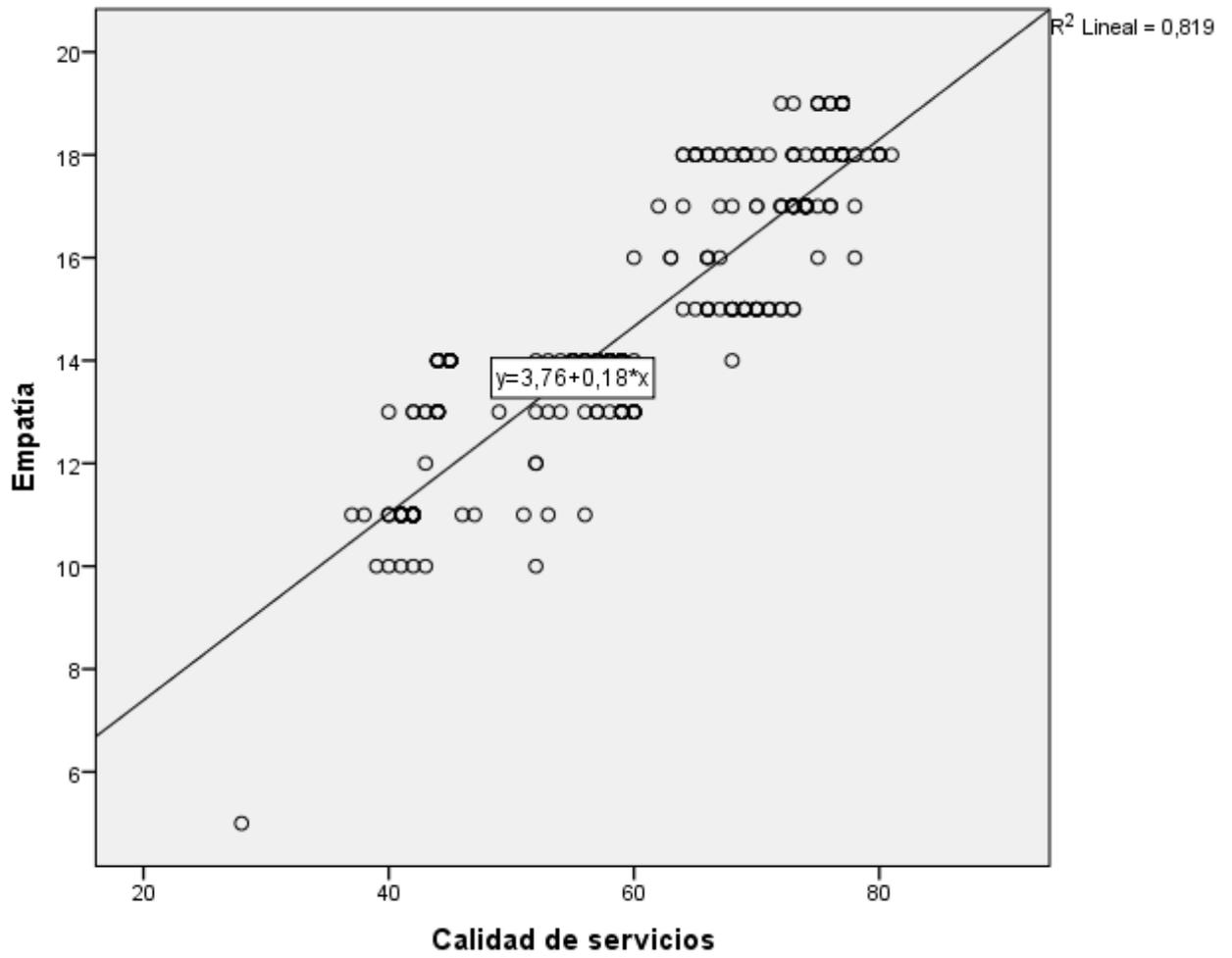
		Calidad de servicios      Empatía		
Rho de Spearman	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	1,000	,914**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	355	355
	Empatía	Coefficiente de correlación	,914**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	355	355

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

Como se aprecia en la tabla N° 20 se obtuvo un coeficiente de correlación  $r=0.914$ , con un  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir la calidad de servicios tiene una relación directa y significativa con la empatía de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018. Con lo cual se puede evidenciar estadísticamente que existe una **correlación positiva perfecta**.

Para mayor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

**Figura 18:** Diagrama de dispersión calidad de servicios y empatía



Fuente: Elaboración propia

## CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y

### RECOMENDACIONES

#### 5.1 Discusión

En esta investigación se realizó una comparación de los resultados con otras investigaciones similares, de autores que forman parte de esta investigación. Esta comparación se hará considerando las variables estudiadas destacando aspectos de compatibilidad o discrepancia.

Los resultados obtenidos en esta investigación conducen en términos generales establece que la calidad de servicios se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.

Si comparamos la investigación con el de **Ramírez (2016)**, en su investigación demostró a través de los resultados obtenidos en las encuestas que realizó a los usuarios del área de farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, concluye que existe una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario en el área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; es decir en cuanto mejor es el servicio, mayor es la satisfacción de los pascientes.

Estos resultados guardan relación con lo expresado por **Cervera & Yluf (2017)** quienes concluyeron en su trabajo de investigación que la calidad de servicios se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario.

Ello se demostró obteniendo el valor de coeficiente de correlación ( $r=0.828$ ) lo que indica una correlación positivamente alta, además el valor de  $p=0.05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95%. Por lo tanto se determina que hay un índice de afirmación que la calidad de servicios se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del centro infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017.

**Redhead (2013)**, al respecto concluye en su trabajo de investigación que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, del centro de salud Miguel Grau de Chaclacayo de Chaclacayo 2013.

Si comparamos con la investigación de **Ruamo (2015)**, en el cual el autor concluye que la relación con los clientes del Banco Guayaquil de la ciudad de Tulcán en relación al trato es favorable. Con lo cual, lo que propone en esta investigación es implantar los valores como profesionalismo, responsabilidad, respeto, ética de los empleados, que tengan compromiso con miras a una actitud proactiva. Concluyendo la investigación beneficiaría al cliente, es decir a los clientes actuales y por su puesto a nuevos clientes de la entidad financiera. Además el banco de Guayaquil, se verá beneficiado por el logro de mayor prestigio, ya que el mejor referente de que se sientan satisfechos son los clientes.

Del mismo modo **Cañas, Maravilla y Ramírez (2012)**, concluyeron en su investigación que existe relación directa y significativa y que la calidad de servicios esta relacionada significativamente con la satisfacción de los clientes en el Citibank de El Salvador. Además señalaron la existencia de clientes de Citibank inconformes con la atención que se le brinda, muchos de ellos relacionados con la poca atención con respecto a sus consultas, ya que el 67% de los encuestados dicen que se sienten ignorados al no contar con la atención adecuada que merecen, sin embargo ellos concurren al Citibank de El Salvador debido a otros factores como la rapidez al momento de efectuar un crédito bancario.

## 5.2 Conclusiones

De las pruebas realizadas se ha concluido lo siguiente:

- **Primera.** La calidad de servicios se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0.887 lo cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.
- **Segunda.** La calidad de servicios tiene una relación directa y significativa con los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018. De igual manera el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0.895. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva muy fuerte entre la calidad de servicios y los elementos tangibles.
- **Tercera.** La calidad de servicios se relaciona directa y significativamente con la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018. De igual modo el coeficiente de Spearman evidencia estadísticamente una correlación de 0.789. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva muy fuerte entre la calidad de servicios y la fiabilidad.
- **Cuarta.** La calidad de servicios se relaciona directa y significativamente con la capacidad de respuesta de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral. De igual modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0.931. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva perfecta entre la calidad de servicios y la capacidad de respuesta.

- **Quinta.** La calidad de servicios tiene una relación directa y significativa en la seguridad en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018. De igual modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0.952. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva perfecta entre la calidad de servicios y la seguridad.
- **Sexta.** La calidad de servicios tiene una relación directa y significativa con la empatía de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018. De igual modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0.914. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva perfecta entre la calidad de servicios y la empatía.

### 5.3 Recomendaciones

Analizando los resultados que se obtuvieron en la aplicación de los instrumentos, hacemos las siguientes recomendaciones:

- **Primera.** Se recomienda involucrar a todo el personal de la Municipalidad Provincial de Huaral, en la consecución de un servicio de calidad, no solo se le debe atribuir esta responsabilidad al personal que está en constante contacto con el usuario sino a todos los integrantes que conforman esta institución desde los altos mandos, gerenciales, auxiliares, supervisores hasta el personal que labora en ventanilla. De ese modo todo en los trabajadores en conjunto deben estar enfocados en lograr la satisfacción de los usuarios brindando un servicio de calidad.
- **Segunda.** Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Huaral seguir trabajando en destinar de manera idónea una inversión para la renovación de la sala de espera (que cuenten con servicios adecuado como implementar en folletos, trípticos, buena iluminación, distribuir las silleterías de manera adecuada, etc. para la comodidad de los usuarios). También procurar la limpieza de sus instalaciones. El personal que tiene trato directo con los usuarios debe estar debidamente presentable, mostrar una buena apariencia ante los ojos de los usuarios, ya que forman parte como imagen de la institución local.
- **Tercera.** La Municipalidad Provincial de Huaral al ser la principalidad órgano local y representativo de los ciudadanos, en satisfacer las necesidades primordiales que tienen los usuarios, pero en general hay cierta cantidad de usuarios encuestados que no están conformes con el servicio que se brinda y esto se debe a muchos factores. Uno de esos factores es la fiabilidad para lo que se recomienda poner empeño en la selección del personal, contratar personal apto para desempeñar las funciones lo

cual es necesario para brindar un servicio eficiente, eficaz a los usuarios. También se requiere brindarle solución a su problema y guiar al usuario en caso de que presente una queja ya que los detalles cuentan mucho.

- **Cuarta.** A los altos directivos se le recomienda que brinden constantes capacitaciones a todos los trabajadores sobre temas de atención al usuario, servicios de calidad y otros que contribuyen y ayudan a un mejor desenvolvimiento de cada uno de ellos en beneficio de la Municipalidad. También se le recomienda que realicen reuniones quincenales, mensuales con todo el personal para conocer sus inquietudes, su labor diaria, inconvenientes en caso los hayan tenido, pedir opiniones y sugerencias para que se sientan parte de la toma de decisiones de la Municipalidad. Todos estos esfuerzos darán como resultado la formación de un equipo sólido y unido con ganas de trabajar.
- **Quinta.** Se recomienda a los superiores que incentiven a los trabajadores y le otorguen cursos que complementen en su formación, sería mejor que la Municipalidad cubra los gastos y que tengan la visión de una inversión y no un desperdicio de dinero, la capacitación es necesaria y constante, al menos 2 cursos por año no estaría mal. Hoy en día existen capacitaciones online que servirían como buena opción de enseñanza y preparación, lo cual contribuiría en obtener un personal calificado.
- **Sexta.** El personal de servicio debe mostrar en todo momento una actitud amistosa y amable, si es cierto los trabajadores de ventanilla tiene un trato corto con los usuarios, no debemos olvidar que la primera impresión es muy importante y en ellos está causar una buena atención y generar confianza a los usuarios. Por ese motivo deben estar bien asesorados en la relación que deben mantener con los usuarios para evitar malos entendidos y lograr que los usuarios se sientan cómodos.

## CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

### 6.1 Fuentes Bibliográficas

- Arias. (2012). *Proyecto de Investigación- Conceptos básicos de muestreo* (6 Edición ed.). Caracas- República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episleme.
- Camisón, Cruz, & Gonzalez. (2007). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson educación SA.
- Cañas, Maravilla, & Ramírez. (2012). Calidad de Servicios y Satisfacción de los clientes en el banco Citibank. (*Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración*). Universidad del Salvador, El Salvador.
- Castillo, E. (2005). *Marketing de servicios*. Profesor de la Universidad del BÍO-BÍO de Chile.
- Cervera, & Yluf. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad César Vallejo, Villa el Salvador.
- CIBERTEC. (2007). Servicios de calidad. *Derechos de editor reservado*. Univerdad Peruana de ciencias aplicadas SAC, Lima, Perú.
- Civera. (2008). *Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Comité de Derechos Económicos. s. y.
- Curzel. (2008). *Usuarios de la información, función y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Deming. (1989). *La salida de la crisis. Calidad, productividad y competitividad*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.
- Farfan, Y. (2007). *Fiabilidad*. Cusco, Perú: Editorial Moderna.
- Fisher, & Navarro. (1994). *Introducción a la investigación de mercado* (3° ed.).
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS para Windows paso a paso: una guía simple y una actualización 11.0* (4 ed.). Boston: Allyn y Bacon.
- Gonzáles. (2005). *Los estudios de necesidades y uso de la información: Fundamentos y perspectivas actuales*. España: Ediciones TREA, S L.
- Grande. (2012). *Marketing de los Servicios* (4 ed.). Editorial ESIC.
- Hernández. (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed.). Mexico DF: Mac Graw- Hill / interamericana editores S.A.
- Hernández, Fernández, & Batista. (2006). *Metodología de la Investigación* (4 ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández, Fernández, & Batista. (2010). *Metodología de la Investgación* (4 ed.). México D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores.

- Hernández, S., & Fernández, C. (1998). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw-Hill.H.
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). *Fundamentos de Marketing de servicios* (4 ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Horovitz. (1990). *La Calidad del Servicio*. Madrid: McGraw- Hill Interamericana.
- Imai. (1998). *Cómo implementar el Kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. Bogotá: Mc Graw Hill Interamericana.
- Kotler. (2001). *Dirección de Marketing* (10 ed.). Pearson educación.
- Kotler. (2010). *Marketing*. España: Ecoe Ediciones.
- Kotler, & Keller. (2006). *Dirección del Marketing* (12 ed.). Mexico: Pearson Education S.A de C.V.
- Kurtz. (2012). *Marketing Contemporáneo*. México: Cengage Learning.
- Miranda, Chamorro, & Rubio. (2007). *Introducción a la Gestión a la gestión de calidad* (1 ed.). Delta publicaciones.
- Moyano, Bruque, Martínez, & Marqueira. (2011). *Gestión de la calidad en empresa tecnológicas de TQM a ITIL* (1 ed.). Ediciones de la U.
- Pizzo, M. (2013). *Como servir con excelencia: Un sistema al alcance de sus equipo de trabajo*. Amazon.
- Ramírez. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área deFarmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Santa Gema de Yurimaguas.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española* (23 ed.). Consultado en [www.rae.es](http://www.rae.es).
- Redhead García, R. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Mayor de San Marcos, Distrito de Chaclacayo.
- Ruamo. (2015). *Calidad de Servicios y Satisfacción de los Clientes del Banco de Guayaquil. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad de Tulcan, Guayaquil.
- Sánchez, & Reyes. (1998). *Metodología y diseños de la investigación científica* (2 ed.). Lima: Editorial Mantaro.
- Sandoval. (2006). *Nuevos fundamentos de Mercadotecnia*. Trillas.
- Sanguesa. (2006). *Teoría y Práctica de la Calidad*. España: Parainfo.
- Sanguesa, Dueñas, Izlarbe, & Laura. (2006). *Definición de calidad. En teoría y Práctica de la Calidad*. Madrid: Editorial Naturart.
- Vargas, & Aldana. (2007). *Calidad y Servicios. Conceptos y herramientas* (1° ed.). Colombia: ECOE Ediciones.

Zeithaml, Bitner, & Gremler. (2009). *Marketing de servicios*. Mexico: Mc Graw Hill. Quinta edición.

Zeithaml, Parasuraman, & Berry. (1988). *Communication and Control Processes Delivery of Service Quality- Journal of Marketing*.

## **ANEXOS**

## Anexo A: Matriz de consistencia

TÍTULO: “Calidad de servicios y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018”

Tesista: Salas Urbano, Dennisse Esther

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación hay entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral periodo 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios y los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios y la fiabilidad en la Municipalidad</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar la relación entre la calidad de servicios y los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de servicios y la fiabilidad en la Municipalidad</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> La calidad de servicios se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> La calidad de servicios se relaciona significativamente con los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.</p> <p>La calidad de servicios se relaciona significativamente con la fiabilidad en la</p>	<p><b>Variable X:</b>  <b>Calidad de servicios</b></p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones</li> <li>- Aspecto de los trabajadores</li> <li>- Aspecto de los equipos</li> </ul>	<p>1. <b>Enfoque de la Investigación:</b>  Cuantitativo</p> <p>2. <b>Tipo de Investigación:</b>  Correlacional</p> <p>3. <b>Diseño de Investigación:</b>  - No experimental de corte Transversal</p> <p>4. <b>Nivel de Investigación:</b>  Básica</p>
				Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Solución del problema</li> </ul>	
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información oportuna</li> <li>- Disponibilidad del personal</li> <li>- Información apropiada</li> </ul>	
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento y conocimiento del personal</li> <li>- Personal calificado</li> <li>- Credibilidad y confianza</li> </ul>	
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada de los trabajadores</li> <li>- Preocupación por el interés del usuario</li> <li>- Comprensión e interés al usuario</li> </ul>	

<p>Provincial de Huaral, periodo 2018? ¿Cómo se relaciona la calidad de servicios y la capacidad de respuesta de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de servicios y la seguridad en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018?</p> <p>¿Qué relación hay entre la calidad de servicios y la empatía de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018?</p>	<p>Provincial de Huaral, periodo 2018. Conocer la relación entre la calidad de servicios y la capacidad de respuesta de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.</p> <p>Conocer la relación entre la calidad de servicios y la seguridad en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicios y la empatía de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.</p>	<p>Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018. La calidad de servicios se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.</p> <p>La calidad de servicios se relaciona significativamente en la seguridad en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.</p> <p>La calidad de servicios se relaciona significativamente con la empatía de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaral, periodo 2018.</p>	<p><b>Variable Y:</b></p> <p><b>Satisfacción del usuario</b></p>	<p>Rendimiento percibido</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultas atendidas</li> <li>- Solicitudes atendidas</li> <li>- Quejas atendidas</li> <li>- Reclamos atendidos</li> </ul>	<p>5. <b>Población:</b> 4600 personas que acuden con frecuencia a la municipalidad</p> <p>6. <b>Muestra :</b> 355 usuarios</p> <p>7. <b>Técnicas de recolección de datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> </ul> <p>8. <b>Instrumento de recolección de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario</li> </ul>
<p>Expectativas cubiertas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimientos de promesas</li> <li>- Proyectos financiados</li> <li>- Obras efectuadas</li> <li>- Ayuda proporcionada</li> </ul>					
<p>Niveles de satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opiniones</li> <li>- Comportamiento</li> <li>- Actitudes</li> </ul>					

## Anexo B: Instrumento de Recolección de Datos



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

### CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL, PERIODO 2018

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre la Municipalidad Provincial de Huaral, para el trabajo de investigación titulado:

“CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL, LIMA, 2018”. Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

#### I. DATOS DEL ENCUESTADO

SEXO: 

M	F
---	---

EDAD: 

25-35	36-45	46-55	56-65
-------	-------	-------	-------

II. INSTRUCCIONES: Marque con una aspa “X”, según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

1. Pésimo	2. Malo	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-----------	---------	------------	----------	--------------

En las veces que acude usted A la municipalidad..... (Tomar en cuenta para todas preguntas)

<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>					
<b>I. Elementos tangibles (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. ¿En qué medida califica Las instalaciones físicas (edificio en general- paredes, puertas, ventanas de sala de espera, etc.) de la municipalidad?					
2. ¿Cómo califica usted el aspecto de los trabajadores que laboran en la Municipalidad?					
3. ¿Cómo califica Usted los equipos disponibles y materiales que utilizan los trabajadores de la municipalidad para su atención?					
4. ¿Cómo califica Usted el estado de las silleterías de la municipalidad?					
5. ¿Cómo califica Usted La limpieza y ventilación de la sala de espera?					
6. ¿Cómo califica Usted la iluminación de la Municipalidad de Huaral?					
<b>II. Fiabilidad (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7. ¿Cómo califica usted el tiempo que utiliza la Municipalidad de Huaral para brindarle el servicio que solicitó?					
8. ¿Cómo califica usted a la Municipalidad cuando se compromete concluir algo en un tiempo determinado?					
9. Cuando tuvo un inconveniente ¿Cómo califica usted el interés que mostró la Municipalidad de Huaral por ayudarlo?					
<b>III. Capacidad de respuesta (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10. ¿En qué medida califica usted la información que brinda los trabajadores de la Municipalidad de Huaral?					
11. ¿En qué medida califica usted la disponibilidad de los trabajadores para ayudarlo en todo momento?					
12. ¿Cómo consideraría usted el tiempo que brindan los trabajadores para resolver sus dudas o preguntas sobre su problema?					
13. ¿Cómo califica usted la duración de su consulta y respuestas de los trabajadores de la Municipalidad de Huaral?					
<b>IV. Seguridad (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14. ¿Usted siente seguridad en sus trámites en la Municipalidad de Huaral?					
15. ¿Es confiable el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Huaral?					
16. Durante su atención en la Municipalidad ¿En qué medida califica usted la solución que le dieron a su problema?					
17. ¿Cómo califica usted los conocimientos que tienen los trabajadores de la Municipalidad de Huaral para resolver sus preguntas?					
<b>V. Empatía (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18.¿Cómo considera usted el interés que muestran los trabajadores para solucionarle su problema					
19.¿Cómo califica usted al trabajador que le atendió para realizar algún trámite o consulta?					
20.¿Cómo califica usted el grado de comprensión de los trabajadores a sus necesidades o requerimientos que solicitó?					

21.¿Cómo califica usted la atención personalizada que ofrece la Municipalidad de Huaral?					
22.¿Cómo califica usted los horarios con las que cuenta la Municipalidad de Huaral?					
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>					
<b>VI. Rendimiento percibido (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
23. ¿En qué medida califica usted el nivel de respuesta a sus Consultas atendidas?					
24. ¿En qué medida califica usted el nivel de respuesta a sus Solicitudes atendidas?					
25. ¿En qué medida califica usted el nivel de respuesta a sus Quejas atendidas?					
26. ¿En qué medida califica usted el nivel de respuesta a sus Reclamos atendidos?					
<b>VII. Expectativas del usuario (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
27. ¿En qué medida califica usted los proyectos financiados en su localidad?					
28. ¿En qué medida califica usted las obras efectuadas?					
29. ¿En qué medida califica usted a ayuda proporcionada en su localidad?					
30. ¿En qué medida califica usted los programas de desarrollo para su localidad?					
<b>VIII. Niveles de satisfacción (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
31. Considerando tu experiencia ¿Qué opinión merece la actual administración municipal?					
32. Considerando tu experiencia ¿Qué opinión merece los servicios básicos que ofrece la Municipalidad provincial de Huaral?					
33. Considerando tú experiencia ¿Que recomendación darías sobre el servicio prestado por la Municipalidad provincial de Huaral?					

## Anexo C: Resultados de la Encuesta realizada para medir la Calidad de servicios

Tabla 21: Pregunta N° 1

**¿En qué medida califica Las instalaciones físicas (edificio en general- paredes, puertas, ventanas de sala de espera, etc.) de la municipalidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	176	49,6	49,6	49,6
	Regular	76	21,4	21,4	71,0
	Bueno	103	29,0	29,0	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

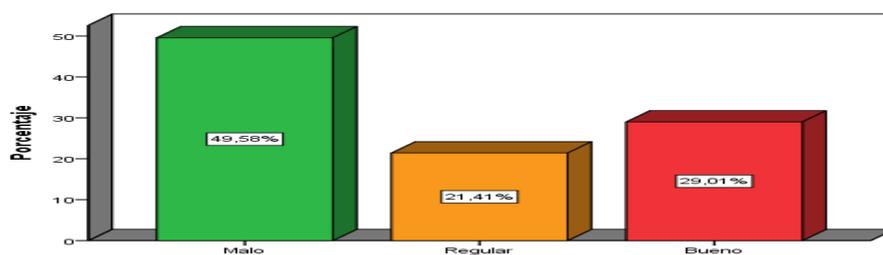


Figura 19: Pregunta N° 1

Tabla 22: Pregunta N° 2

**¿Cómo califica usted el aspecto de los trabajadores que laboran en la Municipalidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	1	,3	,3	,3
	Malo	47	13,2	13,2	13,5
	Regular	204	57,5	57,5	71,0
	Bueno	103	29,0	29,0	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

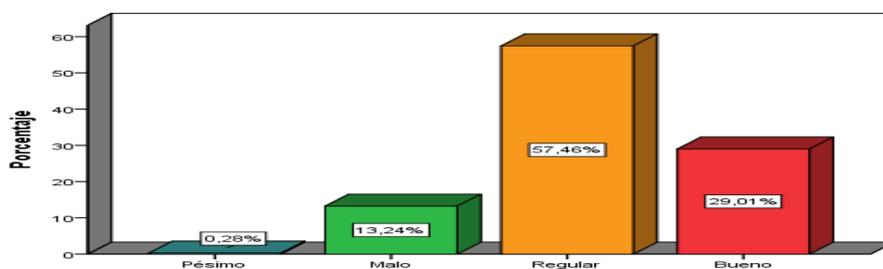


Figura 20: Pregunta N° 2

Tabla 23: Pregunta N° 3

**¿Cómo califica Usted los equipos disponibles y materiales que utilizan los trabajadores de la municipalidad para su atención?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	1	,3	,3	,3
	Malo	219	61,7	61,7	62,0
	Regular	62	17,5	17,5	79,4
	Bueno	73	20,6	20,6	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

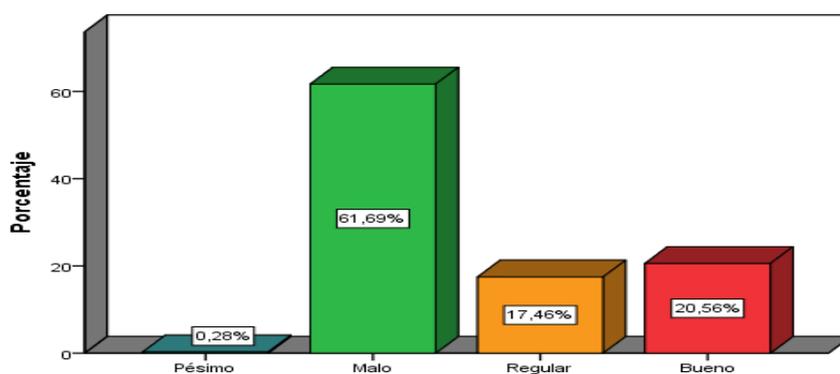


Figura 21: Pregunta N° 3

Tabla 24: Pregunta N° 4

**¿Cómo califica Usted el estado de las silleterías de la municipalidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	2	,6	,6	,6
	Malo	246	69,3	69,3	69,9
	Regular	107	30,1	30,1	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

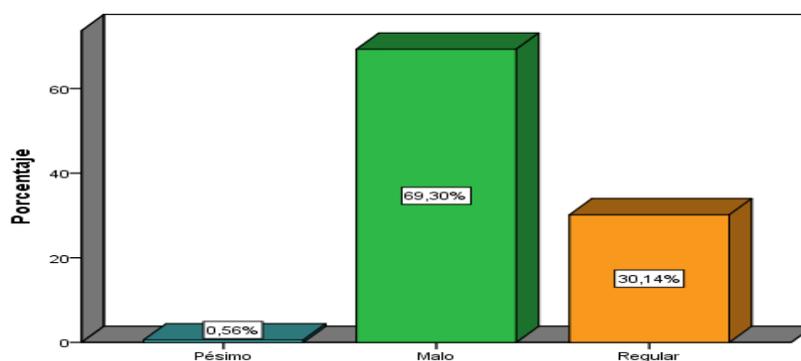


Figura 22: Pregunta N° 4

Tabla 25: Pregunta N° 5

<b>¿Cómo califica Usted La limpieza y ventilación de la sala de espera?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	79	22,3	22,3	22,3
	Malo	6	1,7	1,7	23,9
	Regular	247	69,6	69,6	93,5
	Bueno	23	6,5	6,5	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

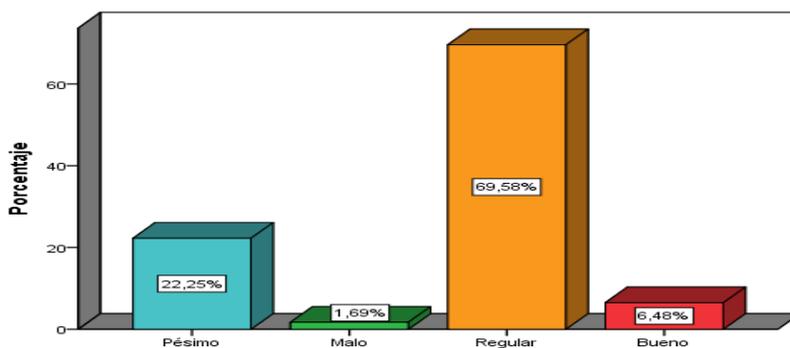


Figura 23: Pregunta N° 5

Tabla 26: Pregunta N° 6

<b>¿Cómo califica Usted la iluminación de la Municipalidad de Huaral?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	47	13,2	13,2	13,2
	Malo	58	16,3	16,3	29,6
	Regular	250	70,4	70,4	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

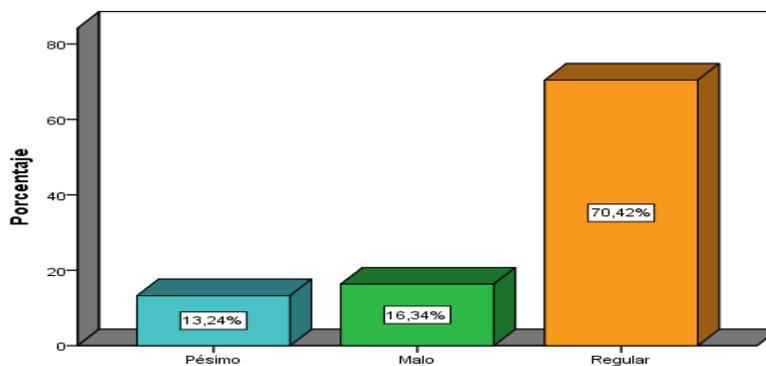


Figura 24: Pregunta N° 6

Tabla 27: Pregunta N° 7

**¿Cómo califica usted el tiempo que utiliza la Municipalidad de Huaral para brindarle el servicio que solicitó?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	67	18,9	18,9	18,9
	Malo	59	16,6	16,6	35,5
	Regular	207	58,3	58,3	93,8
	Bueno	22	6,2	6,2	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

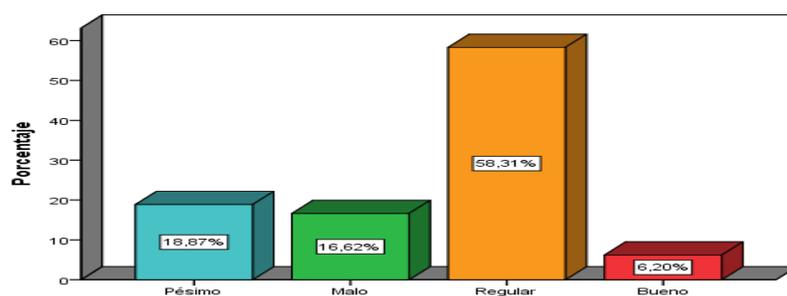


Figura 25: Pregunta N° 7

Tabla 28: Pregunta N° 8

**¿Cómo califica usted a la Municipalidad cuando se compromete concluir algo en un tiempo determinado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	8	2,3	2,3	2,3
	Malo	96	27,0	27,0	29,3
	Regular	188	53,0	53,0	82,3
	Bueno	63	17,7	17,7	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

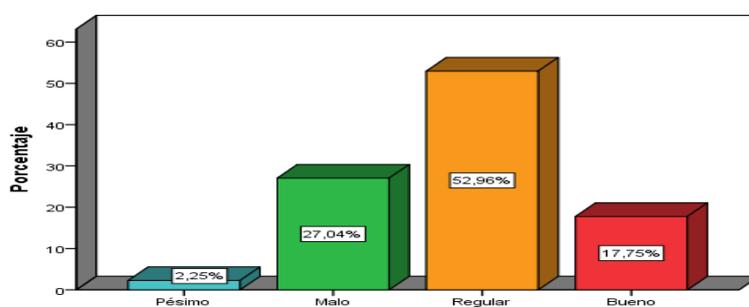


Figura 26: Pregunta N° 8

Tabla 29: Pregunta N° 9

**Cuando tuvo un inconveniente ¿Cómo califica usted el interés que mostró la Municipalidad de Huaral por ayudarlo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	102	28,7	28,7	28,7
	Malo	37	10,4	10,4	39,2
	Regular	166	46,8	46,8	85,9
	Bueno	50	14,1	14,1	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

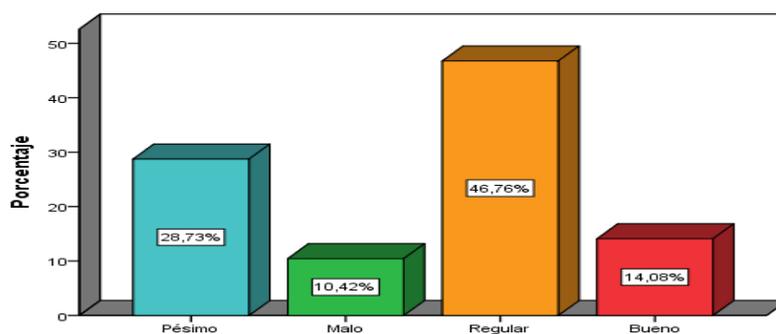


Figura 27: Pregunta N° 9

Tabla 30: Pregunta N° 10

**¿En qué medida califica usted la información que brinda los trabajadores de la Municipalidad de Huaral?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	6	1,7	1,7	1,7
	Malo	34	9,6	9,6	11,3
	Regular	293	82,5	82,5	93,8
	Bueno	22	6,2	6,2	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

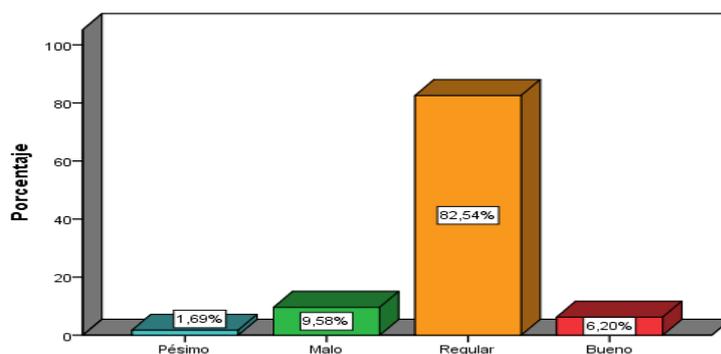


Figura 28: Pregunta N° 10

Tabla 31: Pregunta N° 11

**¿En qué medida califica usted la disponibilidad de los trabajadores para ayudarlo en todo momento?**

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Pésimo	3	,8	,8	,8
	Malo	174	49,0	49,0	49,9
	Regular	148	41,7	41,7	91,5
	Bueno	30	8,5	8,5	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

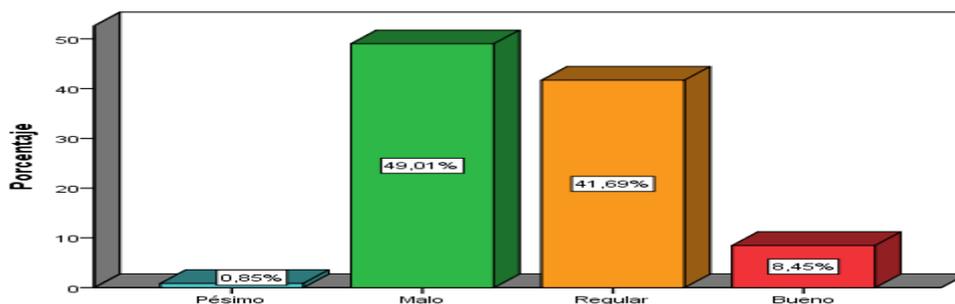


Figura 29: Pregunta N° 11

Tabla 32: Pregunta N° 12

**¿Cómo consideraría usted el tiempo que brindan los trabajadores para resolver sus dudas o preguntas sobre su problema?**

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Pésimo	124	34,9	34,9	34,9
	Malo	79	22,3	22,3	57,2
	Regular	109	30,7	30,7	87,9
	Bueno	43	12,1	12,1	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

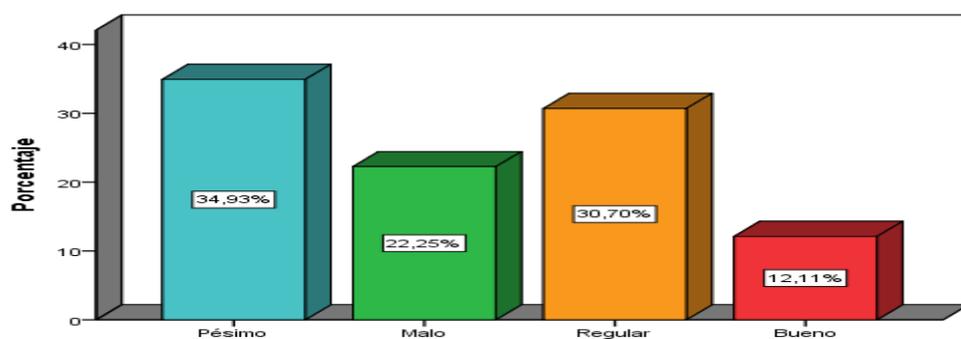


Figura 30: Pregunta N° 12

Tabla 33: Pregunta N° 13

**¿Cómo califica usted la duración de su consulta y respuestas de los trabajadores de la Municipalidad de Huaral?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	105	29,6	29,6	29,6
	Malo	10	2,8	2,8	32,4
	Regular	143	40,3	40,3	72,7
	Bueno	97	27,3	27,3	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

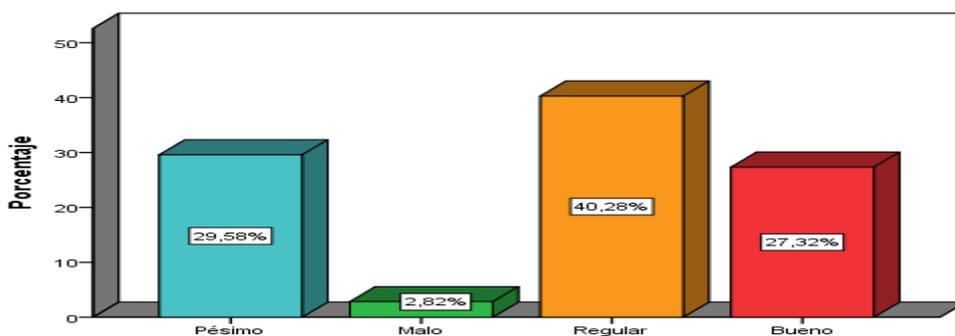


Figura 31: Pregunta N° 13

Tabla 34: Pregunta N° 14

**¿Usted siente seguridad en sus trámites en la Municipalidad de Huaral?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	48	13,5	13,5	13,5
	Malo	107	30,1	30,1	43,7
	Regular	120	33,8	33,8	77,5
	Bueno	80	22,5	22,5	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

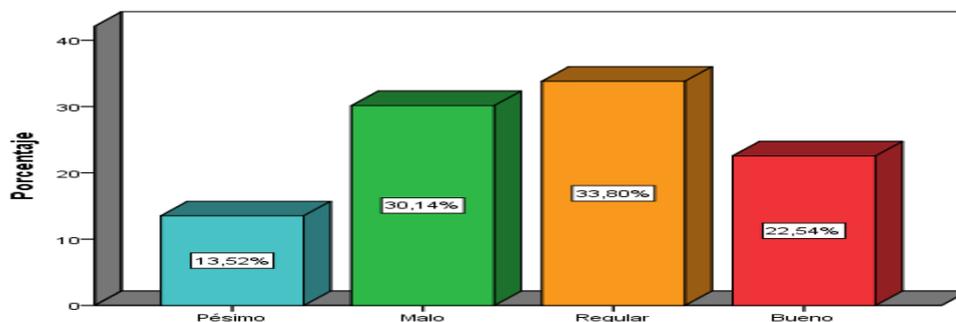


Figura 32: Pregunta N° 14

Tabla 35: Pregunta N° 15

**¿Es confiable el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Huaral?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	35	9,9	9,9	9,9
	Malo	93	26,2	26,2	36,1
	Regular	210	59,2	59,2	95,2
	Bueno	17	4,8	4,8	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

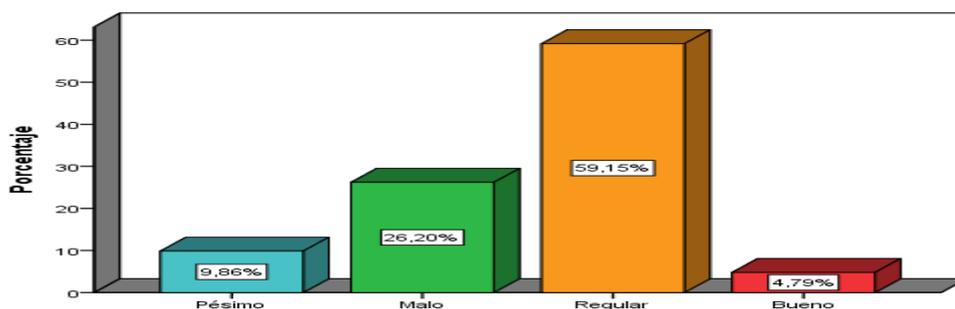


Figura 33: Pregunta N° 15

Tabla 36: Pregunta N° 16

**Durante su atención en la Municipalidad ¿En qué medida califica usted la solución que le dieron a su problema?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	75	21,1	21,1	21,1
	Malo	53	14,9	14,9	36,1
	Regular	138	38,9	38,9	74,9
	Bueno	89	25,1	25,1	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

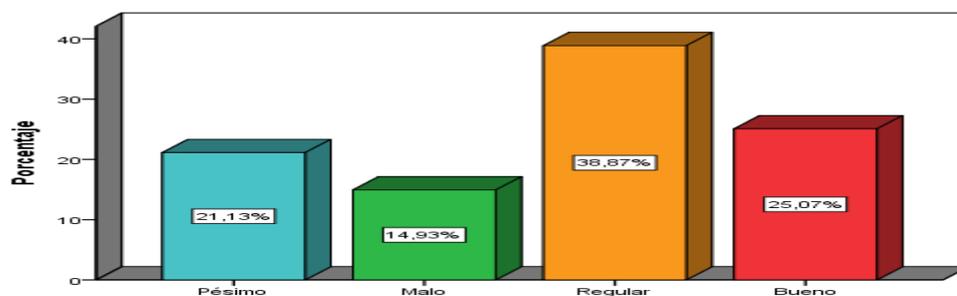


Figura 34: Pregunta N° 16

Tabla 37: Pregunta N° 17

**¿Cómo califica usted los conocimientos que tienen los trabajadores de la  
Municipalidad de Huaral para resolver sus preguntas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	22	6,2	6,2	6,2
	Malo	85	23,9	23,9	30,1
	Regular	185	52,1	52,1	82,3
	Bueno	63	17,7	17,7	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

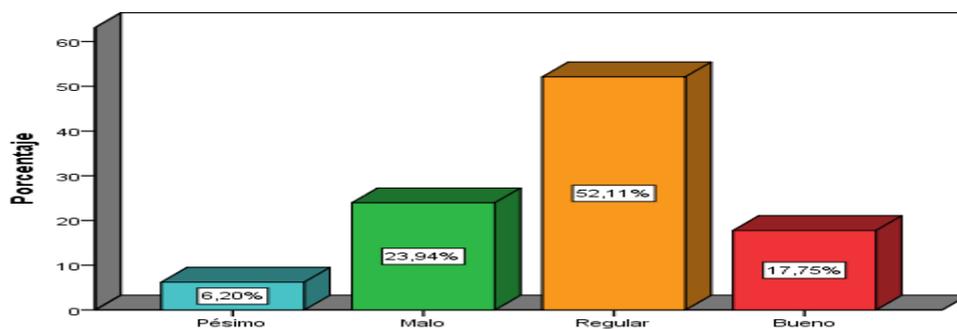


Figura 35: Pregunta N° 17

Tabla 38: Pregunta N° 18

**¿Cómo considera usted el interés que muestran los trabajadores para solucionarle  
su problema**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	3	,8	,8	,8
	Malo	124	34,9	34,9	35,8
	Regular	119	33,5	33,5	69,3
	Bueno	109	30,7	30,7	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

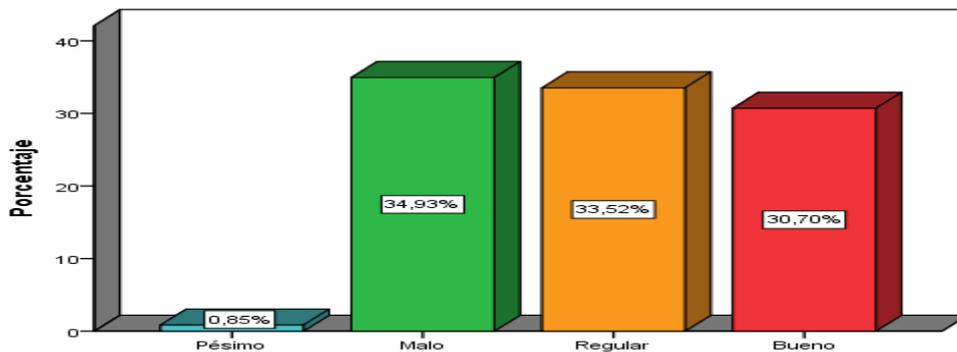


Figura 36: Pregunta N° 18

Tabla 39: Pregunta N° 19

**¿Cómo califica usted al trabajador que le atendió para realizar algún trámite o consulta?**

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Pésimo	1	,3	,3	,3
	Malo	145	40,8	40,8	41,1
	Regular	144	40,6	40,6	81,7
	Bueno	65	18,3	18,3	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

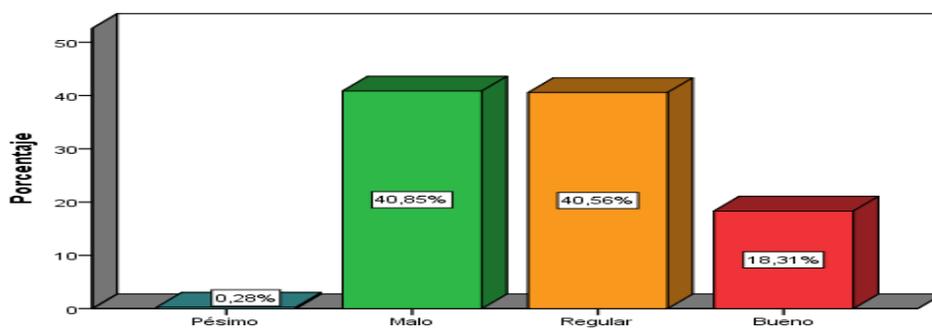


Figura 37: Pregunta N° 19

Tabla 40: Pregunta N° 20

**¿Cómo califica usted el grado de comprensión de los trabajadores a sus necesidades o requerimientos que solicitó?**

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Pésimo	1	,3	,3	,3
	Malo	106	29,9	29,9	30,1
	Regular	194	54,6	54,6	84,8
	Bueno	54	15,2	15,2	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

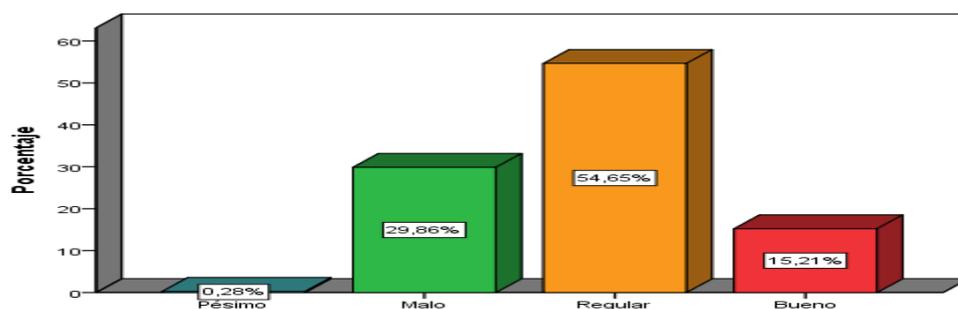


Figura 38: Pregunta N° 20

Tabla 41: Pregunta N° 21

**¿Cómo califica usted la atención personalizada que ofrece la Municipalidad de Huaral?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	2	,6	,6	,6
	Malo	95	26,8	26,8	27,3
	Regular	222	62,5	62,5	89,9
	Bueno	36	10,1	10,1	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

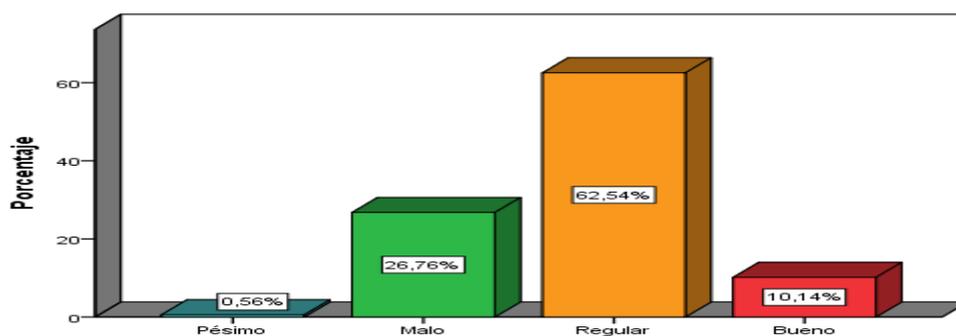


Figura 39: Pregunta N° 21

Tabla 42: Pregunta N° 22

**¿Cómo califica usted los horarios con las que cuenta la Municipalidad de Huaral?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	1	,3	,3	,3
	Malo	9	2,5	2,5	2,8
	Regular	264	74,4	74,4	77,2
	Bueno	81	22,8	22,8	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

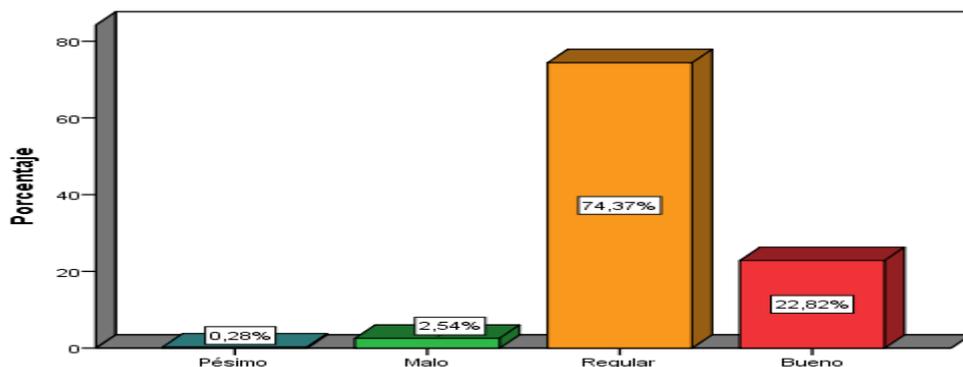


Figura 40: Pregunta N° 22

## Anexo D: Resultados de la encuesta realizada para medir la satisfacción del usuario

Tabla 43: Pregunta N° 23

¿En qué medida califica usted el nivel de respuesta a sus Consultas atendidas?					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Malo	56	15,8	15,8	15,8
	Regular	211	59,4	59,4	75,2
	Bueno	88	24,8	24,8	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

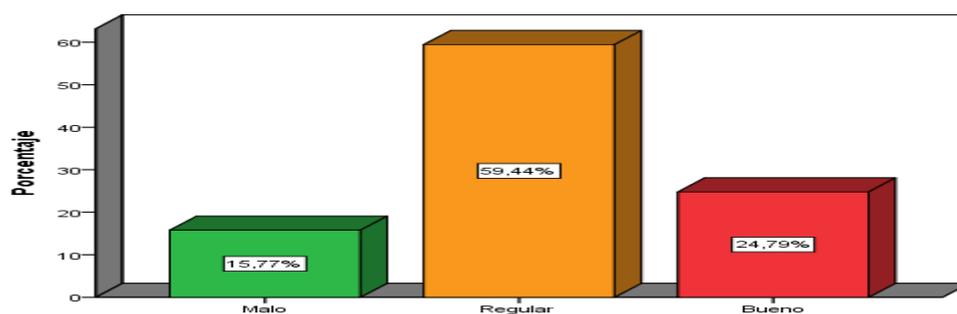


Figura 41: Pregunta N° 23

Tabla 44: Pregunta N° 24

¿En qué medida califica usted el nivel de respuesta a sus Solicitudes atendidas?					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Malo	175	49,3	49,3	49,3
	Regular	52	14,6	14,6	63,9
	Bueno	128	36,1	36,1	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

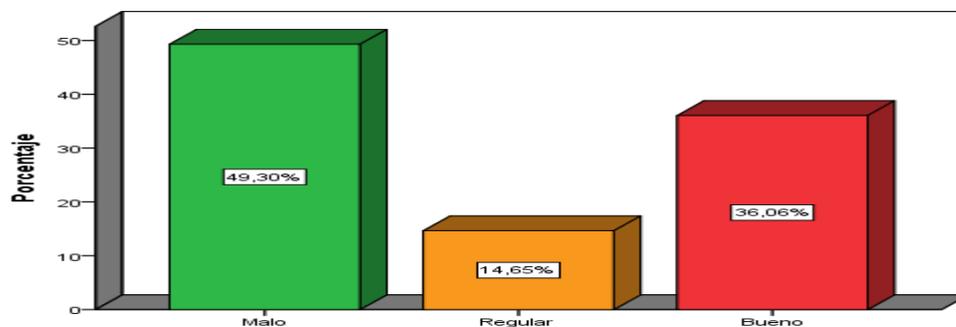


Figura 42: Pregunta N° 24

Tabla 45: Pregunta N° 25

<b>¿En qué medida califica usted el nivel de respuesta a sus Quejas atendidas?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	100	28,2	28,2	28,2
	Malo	62	17,5	17,5	45,6
	Regular	135	38,0	38,0	83,7
	Bueno	58	16,3	16,3	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

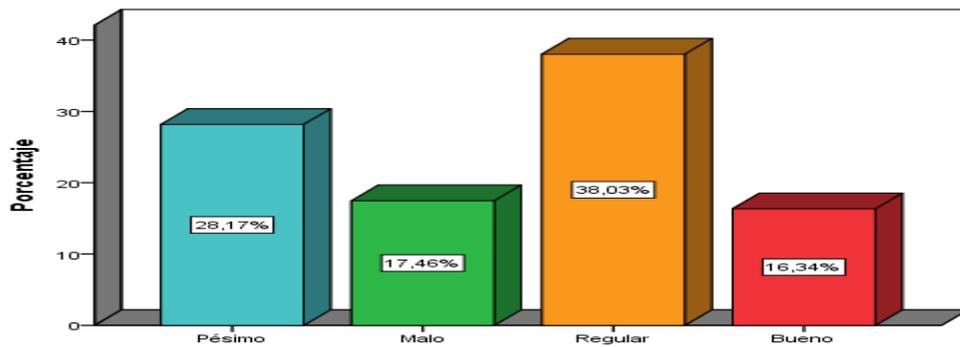


Figura 43: Pregunta N° 25

Tabla 46: Pregunta N° 26

<b>¿En qué medida califica usted el nivel de respuesta a sus Reclamos atendidos?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	100	28,2	28,2	28,2
	Malo	63	17,7	17,7	45,9
	Regular	169	47,6	47,6	93,5
	Bueno	23	6,5	6,5	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

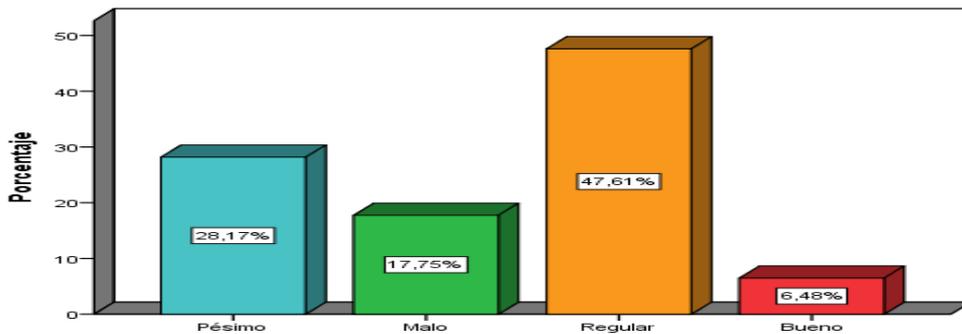


Figura 44: Pregunta N° 26

Tabla 47: Pregunta N° 27

<b>¿En qué medida califica usted los proyectos financiados en su localidad?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	34	9,6	9,6	9,6
	Malo	110	31,0	31,0	40,6
	Regular	157	44,2	44,2	84,8
	Bueno	54	15,2	15,2	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

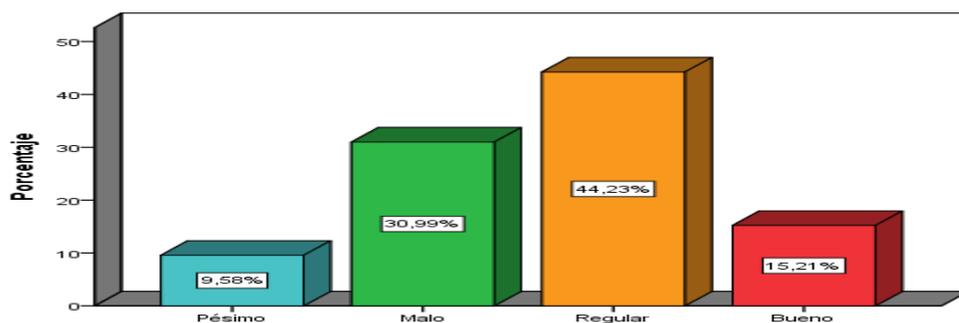


Figura 45: Pregunta N° 27

Tabla 48: Pregunta N° 28

<b>¿En qué medida califica usted las obras efectuadas?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	80	22,5	22,5	22,5
	Malo	93	26,2	26,2	48,7
	Regular	127	35,8	35,8	84,5
	Bueno	34	9,6	9,6	94,1
	Excelente	21	5,9	5,9	100,0
Total		355	100,0	100,0	

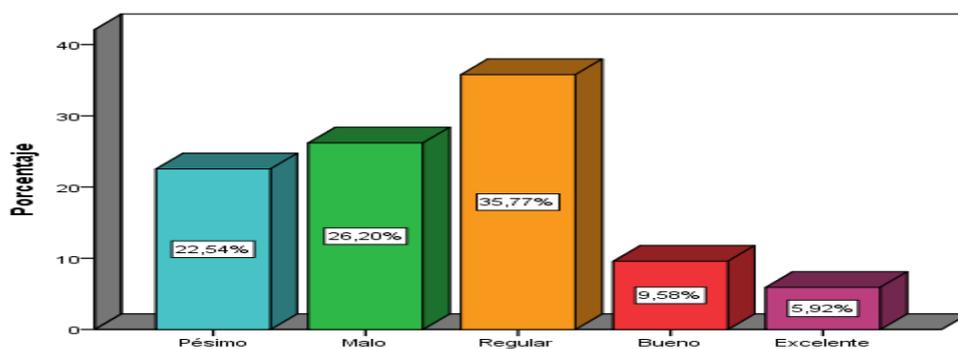


Figura 46: Pregunta N° 28

Tabla 49: Pregunta N° 29

<b>¿En qué medida califica usted a ayuda proporcionada en su localidad?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	45	12,7	12,7	12,7
	Malo	146	41,1	41,1	53,8
	Regular	152	42,8	42,8	96,6
	Bueno	12	3,4	3,4	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

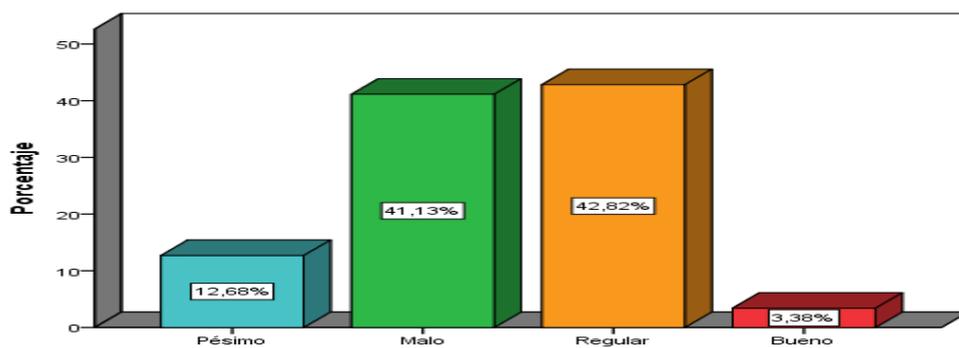


Figura 47: Pregunta N° 29

Tabla 50: Pregunta N° 30

<b>¿En qué medida califica usted los programas de desarrollo para su localidad?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	2	,6	,6	,6
	Malo	135	38,0	38,0	38,6
	Regular	185	52,1	52,1	90,7
	Bueno	33	9,3	9,3	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

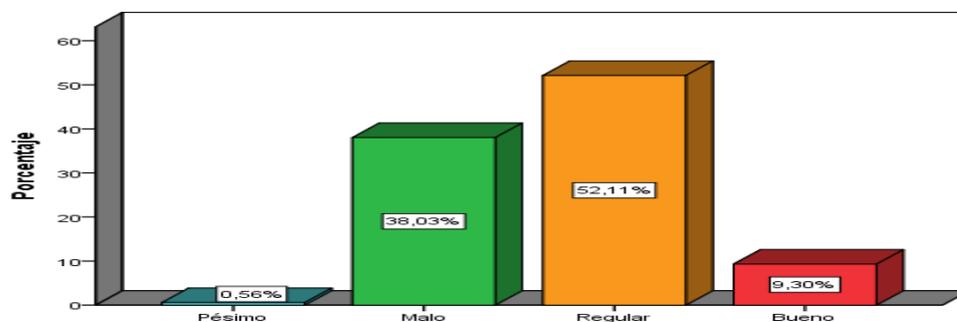


Figura 48: Pregunta N° 30

Tabla 51: Pregunta N° 31

**Considerando tu experiencia ¿Qué opinión merece la actual administración municipal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	21	5,9	5,9	5,9
	Malo	83	23,4	23,4	29,3
	Regular	162	45,6	45,6	74,9
	Bueno	88	24,8	24,8	99,7
	Excelente	1	,3	,3	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

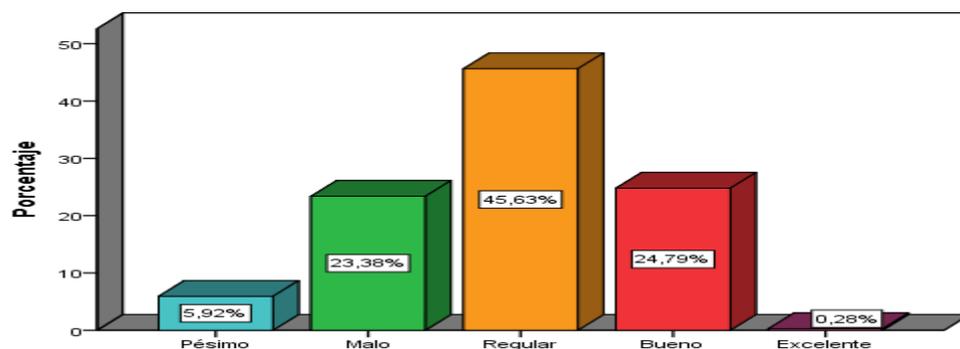


Figura 49: Pregunta N° 31

Tabla 52: Pregunta N° 32

**Considerando tu experiencia ¿Qué opinión merece los servicios básicos que ofrece la Municipalidad provincial de Huaral?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	22	6,2	6,2	6,2
	Malo	9	2,5	2,5	8,7
	Regular	236	66,5	66,5	75,2
	Bueno	88	24,8	24,8	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

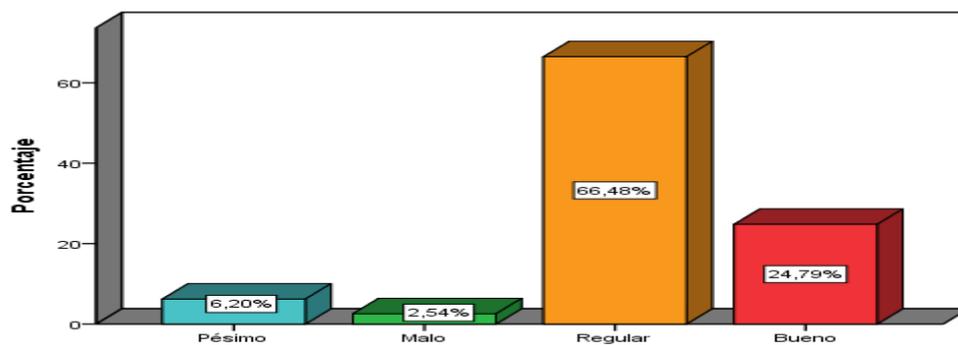


Figura 50: Pregunta N° 32

Tabla 53: Pregunta N° 33

Considerando tú experiencia ¿Que recomendación darías sobre el servicio prestado por la  
Municipalidad provincial de Huaral?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Pésimo	66	18,6	18,6	18,6
	Malo	41	11,5	11,5	30,1
	Regular	155	43,7	43,7	73,8
	Bueno	93	26,2	26,2	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

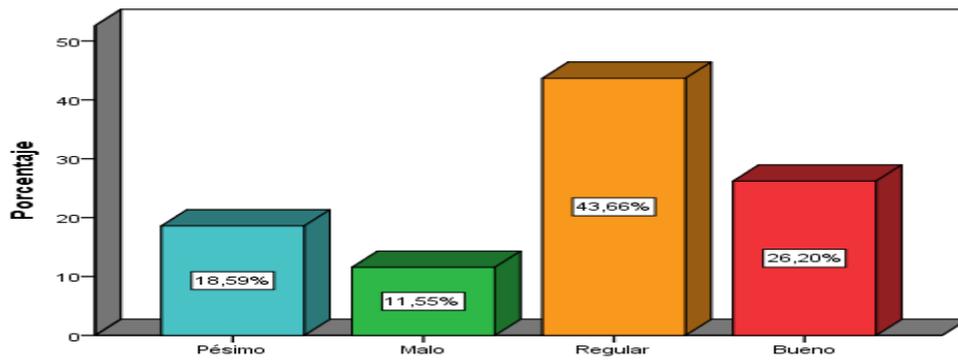


Figura 51: Pregunta N° 33



## Anexo F: Resultados del procesamiento de datos en el programa Spss versión 23

	Nombre	Tipo	An...	De...	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	SEXO	Númerico	8	0	Género de los usuarios encuestados en la Municipalidad de Huaral	{1, 25-35 añ...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	EDAD	Númerico	8	0	Edad de los encuestados en la Municipalidad de Huaral	{1, Masculin...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	P1	Númerico	8	0	¿En qué medida califica Las instalaciones físicas (edificio en general- paredes, puert...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P2	Númerico	8	0	¿Cómo califica usted el aspecto de los trabajadores que laboran en la Municipalidad?	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P3	Númerico	8	0	¿Cómo califica Usted los equipos disponibles y materiales que utilizan los trabajador...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P4	Númerico	8	0	¿Cómo califica Usted el estado de las silleterías de la municipalidad?	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P5	Númerico	8	0	¿Cómo califica Usted La limpieza y ventilación de la sala de espera?	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P6	Númerico	8	0	¿Cómo califica Usted la iluminación de la Municipalidad de Huaral?	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P7	Númerico	8	0	¿Cómo califica usted el tiempo que utiliza la Municipalidad de Huaral para brindarle e...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P8	Númerico	8	0	¿Cómo califica usted a la Municipalidad cuando se compromete concluir algo en un t...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P9	Númerico	8	0	Cuando tuvo un inconveniente ¿Cómo califica usted el interés que mostró la Munic...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P10	Númerico	8	0	¿En qué medida califica usted la información que brinda los trabajadores de la Munic...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P11	Númerico	8	0	¿En qué medida califica usted la disponibilidad de los trabajadores para ayudarlo en...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P12	Númerico	8	0	¿Cómo consideraría usted el tiempo que brindan los trabajadores para resolver sus d...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P13	Númerico	8	0	¿Cómo califica usted la duración de su consulta y respuestas de los trabajadores de...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P14	Númerico	8	0	¿Usted siente seguridad en sus trámites en la Municipalidad de Huaral?	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P15	Númerico	8	0	¿Es confiable el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Huaral?	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P16	Númerico	8	0	Durante su atención en la Municipalidad ¿En qué medida califica usted la solución q...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P17	Númerico	8	0	¿Cómo califica usted los conocimientos que tienen los trabajadores de la Municipalid...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P18	Númerico	8	0	¿Cómo considera usted el interés que muestran los trabajadores para solucionarle s...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P19	Númerico	8	0	¿Cómo califica usted al trabajador que le atendió para realizar algún trámite o consul...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P20	Númerico	8	0	¿Cómo califica usted el grado de comprensión de los trabajadores a sus necesidades...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P21	Númerico	8	0	¿Cómo califica usted la atención personalizada que ofrece la Municipalidad de Huaral?	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P22	Númerico	8	0	¿Cómo califica usted los horarios con las que cuenta la Municipalidad de Huaral?	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P23	Númerico	8	0	¿En qué medida califica usted el nivel de respuesta a sus Consultas atendidas?	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

	P29	P30	P31	P32	P33	V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	V1_Calidadservicios
1	2	2	1	1	1	41	18	14	4	6	6	11	
2	2	2	1	1	1	41	18	14	4	6	6	11	
3	2	2	1	1	1	41	18	14	4	6	6	11	
4	2	2	1	1	1	41	18	14	4	6	6	11	
5	2	2	1	1	1	41	18	14	4	6	6	11	
6	2	2	1	1	1	41	18	14	4	6	6	11	
7	2	2	1	1	1	41	18	14	4	6	6	11	
8	2	2	1	2	2	44	18	12	5	7	7	13	
9	2	2	1	1	1	38	18	14	3	4	6	11	
10	2	2	1	1	1	41	18	14	4	6	6	11	
11	2	2	1	1	1	37	18	14	3	5	4	11	
12	2	2	1	1	1	41	18	14	4	6	6	11	
13	2	2	1	1	1	40	18	14	3	6	6	11	
14	2	2	1	1	1	40	18	14	3	6	6	11	
15	1	2	3	1	1	39	18	11	3	8	7	10	
16	2	2	1	1	1	41	18	14	4	6	6	11	
17	1	1	2	3	1	42	18	11	5	8	7	11	
18	2	2	1	1	1	41	18	14	4	6	6	11	
19	2	2	1	1	1	41	18	14	4	6	6	11	
20	2	2	1	1	1	41	18	14	4	6	6	11	
21	1	2	3	1	1	42	18	11	5	8	7	11	
22	2	2	1	1	1	41	18	14	4	6	6	11	
23	2	2	1	1	1	41	18	14	4	6	6	11	
24	2	2	1	1	1	40	18	14	4	6	6	10	

**Anexo G: Fotografías**



