



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
HUACHO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E  
INFORMATICA**

Tesis:

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AUCALLAMA HUARAL 2019.**

Presentada por:

**Stephany Xiomara Pardo Saliz**

Asesor:

**Ing. Carlos Enrique Bernal Valladares**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**HUACHO – PERÚ  
2019**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AUCALLAMA  
HUARAL 2019**

## **DEDICATORIA**

A mis padres que con amor supieron formar en mí,  
valores espirituales y morales para crecer  
profesionalmente.

*Stephany Xiomara Pardo Saliz*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a mis maestros de la Facultad de Ingeniería,  
que me inculcaron las semillas del saber en el área de la  
Ingeniería.

*Stephany Xiomara Pardo Saliz*

## RESUMEN

El estudio denominado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Aucallama Huaral 2019”, es un trabajo de investigación para obtener el título profesional de Ingeniería Industrial –UNJFSC- Huacho. La metodología que se empleó se encuentra dentro de la investigación básica y descriptivo, no experimental transeccional correlacional, y la hipótesis planteada afirma que hay correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Aucallama Huaral, 2019. Para la población y muestra se consideró a los 56 trabajadores de la entidad edil. Se empleó la encuesta, la misma que se aplicó a ambas variables. Los resultados evidencian que existe influencia la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad del Aucallama Huaral.

**Palabras claves:** Calidad del servicio, infraestructura, municipalidad, satisfacción del usuario, servicio.

## **ABSTRACT**

The study called “Quality of service and user satisfaction in the District Municipality of Aucallama Huaral 2019”, is a research project to obtain the professional title of Industrial Engineering –UNJFSC- Huacho. The methodology used is found in the basic and descriptive, non-experimental, correlational, correlational research, and the hypothesis stated states that there is a significant relationship between service quality and user satisfaction in the Municipality of Aucallama Huaral, 2019. For the population and sample the 56 workers of the edile entity were considered. The survey was used, which was applied to both variables. The results show that there is an influence on the quality of service and user satisfaction in the Municipality of Aucallama Huaral.

**Keywords:** Service quality, infrastructure, municipality, user satisfaction, service.

## ÍNDICE GENERAL

Resumen .....	v
Abstrac.....	vi
Introducción.....	1

### **TÍTULO PRIMERO: ASPECTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	4
1.2. Formulación del Problema.....	5
1.2.1. Problema General .....	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	5
1.3. Objetivos de la Investigación .....	6
1.3.1. Objetivo General .....	6
1.3.2. Objetivos Específicos .....	6
1.4. Justificación.....	6
1.5 Viabilidad .....	7
1.6 Delimitación .....	7

#### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la Investigación.....	8
2.2. Bases Teóricas - Científicas.....	9
2.3 Definiciones .....	15
2.4 Formulación de la Hipótesis.....	16
2.4.1 Hipótesis General.....	16
2.4.2 Hipótesis Específica.....	17

#### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1 Diseño Metodológico.....	18
3.1.1 Tipo de Investigación .....	18
3.1.2 Enfoque.....	18
3.2 Población y Muestra.....	19
3.3 Operacionalización de las Variables .....	20
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	21
3.4.1. Técnicas a emplear .....	21

3.4.2. Descripción de los Instrumentos .....	21
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.....	21
3.5.1 Procesamiento manual .....	21
3.5.2. Validez.....	21
3.5.3 Procesamiento electrónico .....	22
3.5.4 Técnicas estadísticas .....	22

## **TÍTULO SEGUNDO: ASPECTOS PRÁCTICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **CAPÍTULO IV: LOS RESULTADOS**

4.1. Análisis de resultados y discusión de los instrumentos de investigación .....	24
4.2 Prueba de hipótesis.....	33
4.3 Discusión de los resultados .....	35

### **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 Conclusiones .....	37
5.2 Recomendaciones.....	38

### **FUENTES DE INFORMACIÓN**

Fuentes Bibliográficas .....	39
Fuentes Electrónicas .....	40

### **ANEXOS**

Anexo 1.....	42
Anexo 2.....	43
Anexo 3.....	44



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Variable 1 Calidad de Servicio.....	20
<b>Tabla 2:</b> Variable 2 Satisfacción del usuario.....	20
<b>Tabla 3:</b> Dimensión Aspectos tangibles .....	25
<b>Tabla 4:</b> Dimensión Fiabilidad .....	26
<b>Tabla 5:</b> Dimensión Capacidad de respuesta.....	27
<b>Tabla 6:</b> Dimensión Seguridad .....	28
<b>Tabla 7:</b> Dimensión Empatía.....	29
<b>Tabla 8:</b> Dimensión Sobre la funcionalidad .....	30
<b>Tabla 9:</b> Dimensión Sobre la capacidad técnica.....	31
<b>Tabla 10:</b> Dimensión Sobre el valor percibido.....	32

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Dimensión Aspectos tangibles.....	25
<b>Figura 2:</b> Dimensión Fiabilidad.....	26
<b>Figura 3:</b> Dimensión Capacidad de respuesta .....	27
<b>Figura 4:</b> Dimensión Seguridad.....	28
<b>Figura 5:</b> Dimensión Empatía .....	29
<b>Figura 6:</b> Dimensión Sobre la funcionalidad.....	30
<b>Figura 7:</b> Dimensión Sobre la capacidad técnica .....	31
<b>Figura 8:</b> Dimensión Sobre el valor percibido .....	32

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es la razón de ser de toda entidad que presta servicios tanto a nivel estatal como particular, puesto que si ellos salen satisfechos de la atención entonces se captará mayor cantidad de clientes o usuarios. Para ellos, las instituciones deben garantizar una atención de calidad desde que la persona ingresa, a cada oficina, por cada persona que atiende, hasta que se retira de la entidad, con buen trato, con una orientación adecuada y efectiva, con soluciones rápidas, con atención esmerada, etc. Es así que, Cruz (2013) afirma que “la calidad de atención al usuario debe estar respaldada en políticas, lineamientos y procedimientos que incluyan a todo el personal que trabaja en la empresa, de tal manera que la estrategia que apliquen logre los objetivos planteados”. (p. 9)

Para tal efecto, se realizó un estudio en la Municipalidad Distrital de Aucallama, con la finalidad de describir las características de la atención en dicha entidad y cómo repercute en la satisfacción de los ciudadanos de la localidad. Por ello, los contenidos se centran en el análisis de la problemática y aspectos teóricos que sustenten el tema; con una investigación descriptiva para conseguir información efectiva del problema y así, plantear una propuesta que garantice un servicio de calidad al usuario.

Se examinó información bibliográfica sobre algunos aspectos teóricos afines al tema. Para respaldar el estudio y desde la perspectiva del problema planteado, la investigación se encuadró en una serie de marcos conceptuales y teorías que condujeron el análisis de los datos.

Los aportes de esta investigación han sido ordenados en cinco capítulos en los que se bosquejan de manera concisa y detallada el fundamento teórico, el desarrollo de la investigación y los resultados obtenidos después del análisis estadístico.

En el primer capítulo, se describe el problema en estudio, su formulación, objetivos generales y la justificación de la investigación.

En el segundo Capítulo se desarrolla el marco teórico, los antecedentes, bases teóricas – científicas, definición de conceptos y la formulación de la hipótesis.

En el tercer capítulo, se explica la metodología establecida, técnicas, tipo, población y muestra de la investigación.

En el cuarto capítulo se incluye los resultados de la investigación.

En el quinto capítulo, se exponen las conclusiones y recomendaciones sobre el trabajo de investigación.

Y, finalmente, se mencionan las fuentes de información y los anexos considerados en la investigación.

La autora.

**TÍTULO PRIMERO**

**ASPECTOS TEÓRICOS**

**DE LA INVESTIGACIÓN**

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Hacer un trámite en una entidad pública o privada en nuestros días puede resultar ser toda una situación problemática, o por lo menos es la idea que tenemos; nos complicamos porque observamos muchos empleados y oficinas, por el aforo de los usuarios la atención se vuelve lenta, nos vemos en colas interminables, o que nos pidan muchos requisitos para realizar nuestro trámite, etc.

Las municipalidades en general siempre han sido criticadas por los usuarios respecto a la calidad de la atención brindada, por eso se deben tomar en cuenta dichas opiniones, pues de resultar ciertas, no se estaría cumpliendo con la razón de ser de estas instituciones públicas, cual es, ofrecer una atención de calidad, que cumpla con los intereses de los pobladores de su jurisdicción, en este caso, del pueblo de Aucallama.

La Municipalidad de Aucallama, se encuentra en la jurisdicción del mismo nombre, es uno de los 12 distritos que forman la provincia de Huaral, ubicada a 13 kilómetros al sur de la ciudad, y a pesar de tener una infraestructura moderna, su gestión no dista mucho de la realidad, presentada línea arriba. De allí, la importancia de realizar estos estudios, para poder determinar los factores positivos y negativos que influyen en su gestión.

Esta municipalidad, como toda entidad pública tiene el objetivo de administrar a su personal en forma organizada en las diversas unidades funcionales normadas según ley, los mismos que deben tener la preparación adecuada para atender a los usuarios de su jurisdicción. En ese sentido, una buena o mala gestión administrativa implicará tanto en los trabajadores como en los usuarios, que son los que reciben los servicios de dicha institución.

En ese sentido, tomamos en consideración a Chiavenato (2011) citado por Fuentes (2018), quien sostiene que “las personas son el principal capital de toda institución, pues son los que aportan el valor añadido a toda entidad gubernamental” (p. 1)

Al hacer una encuesta a 20 pobladores, respecto a la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Distrital de Aucallama, éstos respondieron en líneas generales que observaban la lentitud en tramitar servicios, escasa empatía con el usuario, falta de amabilidad de los trabajadores, etc.; además que, el trabajo de cada gobierno de turno implicaba cambio de trabajadores y que en muchos casos son personas inexpertas, que solo ingresan por favores políticos, amicales, etc.

Teniendo en cuenta estas opiniones, es necesario e importante estudiar, analizar y establecer cómo se relacionan las variables calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano en la entidad en mención.

El presente trabajo procura aportar con información que conduzcan a una visión integral sobre la problemática del usuario municipal a fin de contribuir la búsqueda de una gestión de calidad que optimice la atención adecuada al contribuyente edil.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general:**

¿Qué relación hay entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Aucallama Huaral, 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos:**

¿Cuál es la relación que hay entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama?

¿Qué relación hay entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama?

¿Cuál es la relación que hay entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama?

¿Qué relación hay entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama?

¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama?

### **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama Huaral, 2019.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Conocer la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.

Establecer la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.

Conocer la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.

Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.

### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

**Justificación teórica:** La investigación se justifica a nivel teórico porque se conocerán los factores que influyan en la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la entidad en estudio.

**Justificación práctica:** La investigación se justifica porque por medio de los instrumentos elegidos, se obtendrá la información para determinar la calidad de atención de los trabajadores ediles, y cómo incide en el nivel de satisfacción del ciudadano de la entidad municipal.

**Justificación metodológica:** El estudio aportará pautas metodológicas que servirán de base a otras investigaciones, para medir objetivamente el desenvolvimiento del personal y la calidad de la atención que brinda la Municipalidad.



**Justificación social:** En el aspecto social, la investigación contribuirá a mejorar la calidad de atención de una institución pública, en cuanto a sus funciones y el trato con el usuario, para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

## 1.5 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

**Limitaciones temáticas.** El estudio se concreta al tema tratado, teniendo en cuenta las variables establecidas en la investigación.

La investigación se desarrollará en los ambientes de la UNJFSC y la Municipalidad Distrital de Aucallama.

**Limitaciones poblacionales.** Se considera al total de los trabajadores de la Institución edil.

**Limitaciones temporales.** El tiempo destinado para el desarrollo del proyecto es desde octubre al mes de diciembre de 2019.

## 1.6 VIABILIDAD DEL ESTUDIO

La investigación es factible, puesto que se cuenta con los recursos humanos, materiales y financieros pertinentes que harán posible su realización. Además, por la contribución en los aspectos teóricos y práctico.

**Teórico.** Porque permitirá estudiar la relación entre la calidad de servicio del personal y la satisfacción del ciudadano en la entidad en estudio.

**Práctico.** Porque permitirá establecer pautas y estrategias para el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **ESTUDIOS PREVIOS A NIVEL INTERNACIONAL**

Armada (2015) desarrolló el estudio “La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución” para obtener el grado académico de doctor en la Universidad de Murcia; en donde concluye que la satisfacción apreciada por las personas de las infraestructuras en estudio es alta, de igual modo sobre el material deportivo es superior, la calidad del personal, el desempeño docente y el coste de la actividad, también es significativamente superior. (pp. 227 – 232)

Sobre el tema, Rojas (2015) sustentó: “Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad” realizada en la Universidad de Chile, expone como resultado que, el modelo en estudio es aplicable a cualquier población, pues logra explicar el nivel de satisfacción de los usuarios, sin embargo, se puede mejorar para aplicar con aspectos más relevantes según el tema que se quiera trabajar. (pp. 118 – 119)

Rocca (2016) en su estudio: “Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público”, realizado para optar el grado de magister en la Universidad Nacional de la Plata, Argentina, concluye que, según los usuarios, el nivel de satisfacción se determina entre “satisfecho” y “algo satisfecho”, sobre todo en los aspectos tangibles, la confiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (pp. 175 – 176)

## **ESTUDIOS PREVIOS A NIVEL NACIONAL**

Huamán (2017) presentó su investigación: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”, en la Universidad César Vallejo; concluyendo que, la gran mayoría de los usuarios consideran que la relación es moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, específicamente en los aspectos fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos intangibles, cuya relación es significativa, según los resultados de la prueba chi cuadrado. (pp. 63 – 64)

Álvarez (2018) en su investigación: “Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017”, realizada para obtener el grado de Doctor; concluyó que, la gestión que se desarrolla en la municipalidad y la atención al cliente tienen una correlación significativa, así lo perciben los usuarios en los aspectos tangibles, la fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía. (p. 93)

Huancollo (2018) presentó su investigación: “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017” para alcanzar la licenciatura en Administración en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, en donde encontró una influencia positiva débil en líneas generales entre las dimensiones de la calidad del servicio, como la empatía, la calidad de respuesta, la seguridad, la fiabilidad y los aspectos intangibles, y, la satisfacción de los usuarios de la entidad edil en estudio. (p. 55)

## **2.2 BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS**

Al elaborar los fundamentos teóricos de las variables establecidas para la investigación; consideramos importante tratar, de manera breve algunas definiciones que explican más esos fundamentos.

## **2.2.1 CALIDAD DEL SERVICIO**

### **Definición de Calidad**

Para definir este término, hay que referirnos a la capacidad que tiene el objeto o servicio para satisfacer necesidades, es el cumplimiento para lo cual es su naturaleza. Es decir, la capacidad de brindar al cliente lo que necesita y espera.

En ese sentido, Blanco (2006) lo considera como “es la acción de dar al cliente no lo que ansía, sino lo que no se imaginaba que codiciaba y que una vez obtenido, sea consiente, que era lo que siempre había querido. (p. 23)

El hecho de brindar calidad en los servicios que se ofrecen, genera ventajas como, por ejemplo, superar a la competencia, lo que hará la diferencia con otras entidades; siempre estar a la vanguardia y la tendencia a mejorar siempre, requiere de la actitud constante de los empleados, es decir, la predisposición para capacitarse, el desarrollo de habilidades sociales, etc.

### **Definición de Servicio**

Según los autores Stanton, Etzel y Walker (2007) el servicio se define como “las acciones inmateriales e identificables que son esencialmente el objeto en un trato con la finalidad de satisfacer deseos o necesidades del cliente”. (p. 67)

Es decir, son las actividades no materiales realizadas por las personas encomendadas a ciertas funciones, destinadas para satisfacer las necesidades de los usuarios.

### **Calidad de Servicio**

Según Mariana Pizzo (2013) la calidad de servicio se puede definir como

la práctica de una empresa para atender los requerimientos de sus clientes, ofreciéndoles un servicio posible, ágil, rentable, pertinente y seguro, en cualquier circunstancia, de modo que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido en forma personalizada, con eficiencia y eficacia, y sorprendido con mayor valor al deseado, prestando mejores ingresos y mínimos costos para la organización. (p. s/n)

Para Aldana (2011) hablar de calidad, significa

reducir errores o desperfectos en la producción, reconociendo su origen en el proceso y la importancia de las inspecciones. La calidad en su definición más exacta significa calidad en el producto, y en la más amplia se refiere a la calidad en el trabajo (p.34).

En el mismo orden de ideas, Cronin y Taylor (1994) sostiene que la calidad del servicio “se debe admitir solo a partir de las apreciaciones de los usuarios” (p. 125).

Definir la calidad del servicio en una municipalidad entonces, implicará el compromiso de la gestión por brindar una buena atención, buscando su adaptación a las necesidades y expectativas del ciudadano y de toda la comunidad.

### **Indicadores de la calidad de servicio**

Para ofrecer un servicio de calidad, hay que considerar primero la eficiencia, ya que, si el servicio es de calidad, no genera mayor costo. En ese sentido, Mokate (1999) sostiene que “la eficiencia se asocia con una relación entre medios y fines. Un programa es eficiente si logra sus propósitos al mínimo costo posible” (p.5).

Otro aspecto a tener en cuenta es la eficacia, es decir brindar el servicio en las mejores condiciones, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios; al respecto Robbins y Judge (2009) sostienen que “las empresas que brinda servicios deben prestar atención a las necesidades y requerimientos del cliente a fin de evaluar su eficacia” (p.27)

Y finalmente, la accesibilidad al servicio, es otro factor que conduce a la calidad, en el caso de las municipalidades, es tener acceso rápido a las áreas en donde se tiene que realizar los trámites. López (1998) afirma que “accesible representa horarios cómodos; niveles de información y formas de comunicación precisas a la razón de ciudadanos” (p. 14)

### **La calidad en el sector público**

El término de calidad en el Sector Público, siempre va a ir asociado con la satisfacción de los ciudadanos sobre el servicio que brinda, por lo tanto, se deberá superar sus expectativas para garantizar una definición positiva.

Esta situación es bastante compleja en las entidades públicas, pues dependerá muchos factores internos como externos, lo que implica bastante esfuerzo en la institución pública. Es

así que el término de calidad en la administración pública depende de la misión y visión institucionales, de los productos, tangibles e intangibles que pueda ofrecer.

La definición de calidad siempre se dará en el mismo momento de la prestación del servicio, cuando se está atendiendo al contribuyente, cuando hay mucha o poca afluencia de usuarios; etc.; lo que requiere de una buena preparación técnica y la adquisición de habilidades sociales.

Según Ruíz (2015) “... en el sector público, el ciudadano es el cliente y es el contribuyente a la vez, considerándolo propietario de los servicios prestados. Este ciudadano puede adoptar diversos papeles como beneficiario, consumidor, contribuyente, usuario, etc.” (p. 70)

Es entonces, el cliente de la gestión pública es quien define este término a través de su satisfacción, teniendo en cuenta sus expectativas, el tipo de comunicación que se establezca, a la experiencia del trabajador y del ciudadano como usuario.

### **Componentes de la Calidad de Servicio**

Según Méndez (2013) la calidad del servicio se mide por los siguientes componentes:

**Aspectos tangibles.** Aquí se considera a las instalaciones físicas, la distribución de las oficinas y del mobiliario, la iluminación, los materiales impresos, la presentación de los trabajadores, la higiene desde las oficinas hasta los servicios higiénicos, etc.

**Fiabilidad.** Es decir, que el servicio que ofrece la entidad es fidedigno en todas sus formas, por ejemplo, al cumplir plazos establecidos, al ofrecer el apoyo oportuno, una buena atención.

**Capacidad de respuesta.** Es la preferencia de los trabajadores por atender en forma oportuna, tratando de no hacer esperar mucho tiempo y responder adecuadamente las preguntas de los usuarios.

**Seguridad.** Se refiere a que los empleados deben transmitir la seguridad de la eficacia y eficiencia de los servicios que se ofrece sin ninguna duda.

**Empatía.** Se refiere a la capacidad que demuestran los empleados para ponerse en el lugar de los usuarios, considerando su tiempo, su dinero y sus necesidades como usuario. (p. 9)

## **2.2.2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

### **Definición de Satisfacción**

Para Giesse y Cote (2000), se refiere a “la respuesta precisa, afectiva y de voluble fuerza, referida a aspectos concretos de la adquisición y/o consumo, y se produce cuando el cliente o usuario evalúa el producto” (p. s/n)

Es decir, siempre la satisfacción será un proceso que se produce en el consumidor o usuario final, en ese sentido, es de carácter subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia evaluación de su presencia.

### **Satisfacción del usuario**

Referirse a la satisfacción del usuario, es tener en cuenta la percepción que tiene una persona al usar el servicio, valorando su calidad y utilidad. De allí la importancia de considerar el interés de los usuarios, para mejorar el servicio prestado o producto ofrecido.

Para Begazo (2006) la satisfacción “es el grado del estado de ánimo de un individuo, como resultado de la comparación del rendimiento observado de un producto o servicio con sus expectativas” (p.78).

Kotler (2006) citado por Fuentes (2018) sostiene que la satisfacción “es el estado de ánimo que resulta de la percepción entre el producto y la expectativa del cliente. Es producto de la comparación del rendimiento de un producto o servicio con las expectativas de las personas”. (p. 21)

Según Rojas (2015) el término ha sido definido como “la opinión del usuario relacionada a si la calidad del servicio reúne sus expectativas” (p. 21)

Asimismo, Lévy y Varela (2006) sostienen que la satisfacción “resulta de la experiencia del usuario, muy diferentes a la evaluación que se hace de la experiencia, teniendo en cuenta el grado de felicidad que concibe una persona, por el servicio, un producto o una marca específica”. (p. 456)

Es así que, la satisfacción del usuario se concibe como el grado de bienestar que resulta de la experiencia del consumo o servicio ofrecido por la Municipalidad.

## **Características de la Satisfacción**

Según Larrea (2012) citado por Huancollo (2018), la satisfacción del usuario se caracteriza por ser subjetiva, porque implica las emociones del usuario; no es fácil de modificar, una vez que el cliente o usuario adopta una actitud, es difícil que cambie de opinión; además hay que tener en cuenta que no todos los clientes son iguales, por eso hay que tener en cuenta la segmentación de los usuarios; finalmente, hay que tener presente que esta satisfacción, no solo dependerá de factores humanos, sino del contexto en general en donde se produzca la atención comercial.

### **Dimensiones consideradas para evaluar la satisfacción del usuario**

Según Mejías-Acostal y Manrique-Chirkova (2011), identificaron:

**La satisfacción funcional:** Es la forma que es prestado el servicio, la resolución de las quejas, la capacidad de solucionar situaciones y brindar alternativas de solución.

**La satisfacción sobre la capacidad técnica:** Se refiere a los aspectos inherentes al servicio, como un servicio adecuado, personal idóneo, información precisa y de fácil comprensión.

**Valor percibido.** Es el balance de lo que se paga por lo que se recibe, es decir, si hay tasas y tarifas al alcance de todos, apreciación de los trabajos realizados y por los contribuyentes.

## **2.2.2 MUNICIPALIDADES**

### **Definición**

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

Estas entidades del estado, tienen autonomía política, económica y administrativa en relación a su naturaleza, las mismas que tienen como finalidad, representar a la ciudad, además de promover prestaciones de servicios públicos y desarrollo sostenible.



## **Tipos de Municipalidades**

Las municipalidades pueden ser provinciales o distritales, y están a cargo de la gestión elegida por voto popular en comicios organizados a nivel nacional por el gobierno central y la ONPE.

## **Funciones de las Municipalidades**

Dentro de sus funciones podemos mencionar:

Tienen la jurisdicción del uso los terrenos y los predios de su localidad, como residencias o comerciales.

Es responsable de los servicios públicos básicos, como la limpieza de las calles, el recojo de basura, etc.

El cuidado del patrimonio cultural, histórico y paisajístico de la localidad, así como el medio ambiente.

La participación vecinal, servicios sociales, etc.

Respecto a la Municipalidad en estudio, se ubica en el distrito de Aucallama y es uno de los más antiguos distritos que conforma la Provincia de Huaral, ubicado en el Departamento de Lima, bajo la dirección del Gobierno Regional de Lima, al norte de la capital de Perú. Se encuentra bajo la dirección del alcalde Sr. Hugo Ariano Álvarez Carballido, cuya gestión es del año 2019 al 2022.

## **2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**a) Calidad:** Según Senlle y Stoll (1995) “es una forma de gestión, que favorece a la disminución de costes, aumento de la rentabilidad, fortalecimiento del clima laboral por la responsabilidad colectiva que concibe en trabajadores, mandos y directivos” (p. 95).

**b) Calidad de servicio:** Para Pizzo (2013)

la práctica de una empresa para atender los requerimientos de sus clientes, ofreciéndoles un servicio posible, ágil, rentable, pertinente y seguro, en cualquier circunstancia, de modo que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido en forma personalizada, con eficiencia y eficacia, y sorprendido con mayor valor

al deseado, prestando mejores ingresos y mínimos costos para la organización. (p. s/n)

**c) Infraestructura:** Se refiere al aspecto físico y organizativo, redes o sistemas mínimos para el buen desarrollo de una sociedad y su economía.

**d) Municipalidad:** Según Palomares, Román y Fernández (2017) “es una institución de organización territorial del estado peruano, con participación vecinal en asuntos públicos y gestión de necesidades de la comunidad. (p. 62)

**e) Satisfacción:** Para Guillén y Guil (2000) “es la capacidad de sentir cumplido el deseo o gusto, lo que se da cuando un organismo logra la meta de las tendencias motivadoras dominantes. (p. 165)

**f) Satisfacción del usuario:** Lévy y Varela (2006) sostienen que la satisfacción “resulta de la experiencia del usuario, muy diferentes a la evaluación que se hace de la experiencia, teniendo en cuenta el grado de bienestar que siente un individuo, por el servicio, un producto o una marca concreta”. (p. 456)

**g) Servicio:** Según Begazo (2006) es la “actividad llevada a cabo por la administración o, por regulación de ésta, por una organización, especializado o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad” (p.75).

**h) Usuario:** Para Palomares, Román y Fernández (2017) “es la persona, empresa u organización que consigue o compra voluntariamente productos o servicios que requiere; siendo así el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios” (p. 76)

## 2.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

### 2.4.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital del Aucallama Huaral, 2019.

## **2.4.2 Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Aucallama.

Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Aucallama.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 DISEÑO METODOLÓGICO**

El diseño considerado para el presente estudio es el No Experimental, ya que no se va a manipular ninguna variable. Sobre este tipo de diseño, Carrasco (2006) sostiene que “es aquella cuyas variables no son manipuladas, no cuentan con grupos de control ni experimental, solamente se analiza y estudia la situación que se desea investigar” (p. 71)

Sobre este el tipo de diseño, el mismo autor, además, especifica el transeccional correlacional, puesto que afirma que “permite realizar el análisis de la correlación de los acontecimientos de la realidad, para saber su nivel de incidencia o ausencia de ellas, buscando establecer el grado de relación entre las variables en estudio” (p. 73)

##### **3.1.1 Tipo de la Investigación**

Según el planeamiento del estudio, el tipo de investigación es básica, pues permitió dar respuesta a las interrogantes y propósitos de la investigación, teniendo en cuenta la normatividad del objeto de estudio.

La variable 1 está constituida por la calidad del servicio, y la variable 2, es la satisfacción del usuario.

##### **3.1.2 Enfoque**

La investigación se basa en un enfoque cualitativo, ya que permite obtener descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, notas de campo, registros escritos, retratos, etc.

### 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

El Palacio Municipal de Aucallama se ubica en la Plaza de Armas del distrito del mismo nombre, bajo la dirección del alcalde Sr. Hugo Ariano Álvarez Carballido, gestión 2019 – 2022. Actualmente tiene 55 trabajadores y un gerente municipal, quienes conforman el personal administrativo. Según datos obtenidos de la página de la municipalidad, Aucallama tiene una población de 19,502 habitantes de todos los grupos etarios.

**POBLACIÓN:** Según Balestrini (2001) la población “es un conjunto finito o infinito de personas con características comunes” (p.123). Para efectos de la investigación se ha considerado a usuarios de los diversos servicios que brinda el Municipio de Aucallama.

**MUESTRA:** Para la obtención de la muestra se aplicó el muestreo probabilístico (aleatorio simple), la misma que se obtuvo mediante el procesamiento de la siguiente fórmula estadística:

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

Donde:

- M** = Tamaño de la muestra
- N** = Población
- Z** = Nivel de Confianza (95% = 1.96)
- E** = Margen de Error (5%)
- P** = probabilidad de ocurrencia (0.5)
- Q** = Probabilidad de no ocurrencia (0.5)

$$m = \frac{1.96^2 x 19,502 x 0.5 x 0.5}{0.05^2(19,502-1) + 1.96^2 x 0.5 x 0.5} = \frac{18,729.7}{49.7} = 376.9$$

### 3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES E INDICADORES

**Tabla 1:** Variable 1 Calidad de Servicio

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Aspectos tangibles	Equipamiento moderno	1, 2, 3, 4
	Infraestructura amplia y moderna, ordenados y limpios.	
	Buena apariencia de los trabajadores administrativos	
Fiabilidad	Cumplimiento de plazos establecidos	5, 6, 7
	Apoyo al ciudadano	
	Buena atención	
Capacidad de respuesta	Atención rápida y sincera	8, 9, 10, 11
	Disposición para la atención	
	Atención de preguntas y dudas	
Seguridad	Confianza	12, 13, 14, 15
	Trato amable	
	Personal idóneo	
Empatía	Horario adecuado	16, 17, 18
	Atención personalizada	
	Comprensión de las necesidades	

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 2:** Variable 2 Satisfacción del usuario

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Funcional	Resolución de quejas	1, 2, 3, 4, 5
	Atención esperada	
	Seguridad al realizar trámites	
	Buen servicio	
Capacidad técnica	Mejoras constantes	6, 7, 8, 9, 10, 11
	Servicio de calidad	
	Cubre expectativas	
	Información clara y precisa	
Valor recibido	Confianza	12, 13, 14, 15, 16, 17
	Tasas y tarifas asequibles	
	Recomienda a su municipalidad	
	Atención a los problemas ciudadanos	

Fuente: Elaboración propia

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.4.1 TÉCNICAS A EMPLEAR

Sobre las técnicas, Morles (1999) afirma que “es el conjunto sistemático de acciones para observar situaciones de la realidad, se recogen datos o se examinan los resultados de una investigación.” (p. 56), es así que se aplicaron las siguientes técnicas:

**Técnica de Encuesta:** Utilizada para certificar objetivamente la conducta de los trabajadores, según el criterio de los usuarios. Mirabal (1992) sostiene que “permite apreciar y regular en forma sistemática, directa o por medio de aparatos, fenómenos y conductas de individuos o grupos de ellos, para lograr conocimientos científicos”. (p. 123)

**Técnica de Fichaje:** Para el sustento científico y tecnológico del problema en estudio.

#### 3.4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Sobre el tema, Morles (1999) sostiene que “son herramientas concretas que ayudan a medir las observaciones y/o recopilar datos de las investigaciones.” (p. 52).

**Cuestionarios:** Para evidenciar la satisfacción del usuario. Sobre este instrumento, Tamayo y Tamayo (1997) sostiene: “que es una herramienta con una serie de preguntas las que deben ser absueltas por el entrevistado”. (p. 18).

**Libreta de notas:** A fin de registrar las actividades más significativas realizadas en el proceso de la investigación.

**Fichas bibliográficas:** Para registrar, opiniones, estudios, bibliografía, etc.

### 3.5 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

#### 3.5.1 Procesamiento Manual

Se utilizaron los instrumentos presentados en el Anexo.

#### 3.5.2 Validez

Esta validez se conoce por lo que mide y para lo cual es su naturaleza; es decir, acerca de la relación entre la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios.

**Validez de Contenido:** es la revisión de la teoría referida a la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios considerados para la investigación. De allí se consideraron aspectos propios para la preparación de los ítems del instrumento a utilizar.

**Juicio de Expertos:** Lo que brinda mayor validez a los instrumentos Se solicitó a tres docentes para que revisaran el instrumento y realizarán el análisis sobre su contenido, sintaxis, ítems, la extensión y adecuación de los mismos.

**Prueba Piloto:** Lo que ayudó al diseño y organización de los instrumentos a aplicar a la muestra.

### **3.5.3 Procesamiento Electrónico**

Luego de emplear los instrumentos en los usuarios y el personal administrativo que integran la muestra y establecer la relación existente entre las variables de estudio, se tabuló con la aplicación Microsoft Excel, procediéndose luego a la selección de los ítems, y a la presentación de los resultados usando gráficos de barra y círculos gráficos. Lo que admitió expresar los resultados en porcentajes para la representación e interpretación de los datos obtenidos.

Igualmente, se consideraron los aportes teóricos y los objetivos de la investigación para interpretar los resultados y finalizar con las conclusiones y recomendaciones oportunas.

### **3.5.4 Técnicas Estadísticas**

Se establecieron las medidas de tendencia central por la naturaleza de la investigación.



**TÍTULO SEGUNDO**

**ASPECTOS PRÁCTICOS**

**DE LA INVESTIGACIÓN**

## **CAPÍTULO IV**

### **LOS RESULTADOS**

#### **4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

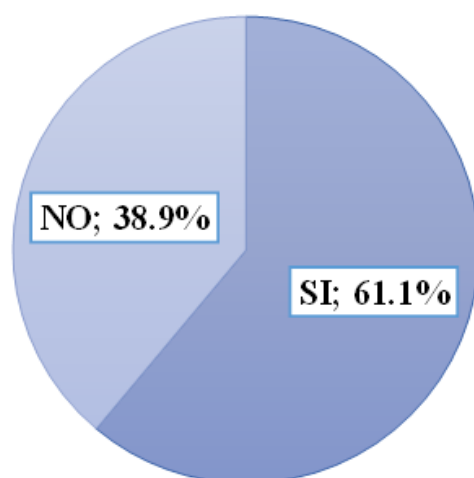
Los resultados logrados de la encuesta, nos llevaron a un análisis crítico, interpretativo y comparativo acerca de la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Los mismos que, se presentaron en cuadros y gráficos circulares y en barras. En los cuadros, se mide el porcentaje de las respuestas obtenidas en cada indicador de las variables siguiendo la escala valorativa. En los gráficos circulares se representa los valores obtenidos en las tablas de la variable 1; y, en barras la variable 2.

##### **4.1.1 Análisis estadísticos de la Variable 1: Calidad del servicio.**

**Tabla 3:** Dimensión Aspectos tangibles

DIMENSIONES / INDICADORES	SI		NO	
	N°	%	N°	%
<b>Aspectos tangibles</b>				
1. La Municipalidad cuenta con equipamiento de vanguardia	178	47.2	199	52.8
2. La infraestructura es amplia y moderna	213	56.5	164	43.5
3. Los empleados de la municipalidad están correctamente uniformados	240	63.7	137	36.3
4. Los servicios y la infraestructura en general permanecen limpios y ordenados	290	76.9	87	23.1
<b>TOTAL</b>		<b>61.1</b>		<b>38.9</b>

**Nota:** Elaboración propia.



**Figura 1:** Dimensión Aspectos tangibles

Fuente: Elaboración propia.

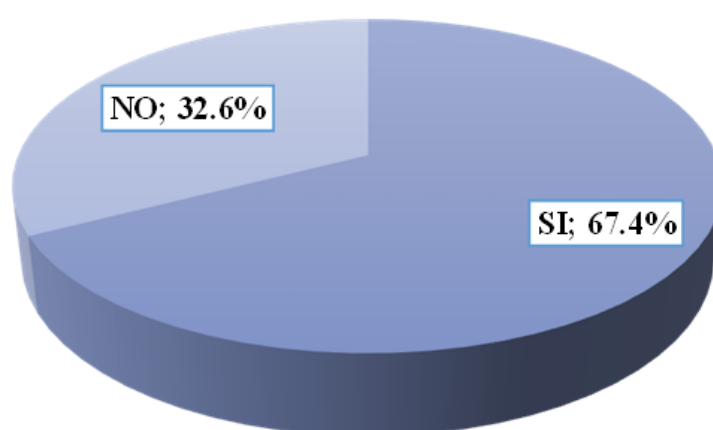
### INTERPRETACIÓN

En la figura anterior, observamos que, de acuerdo a los valores obtenidos, el 61.1% de los entrevistados indican que la Municipalidad de Aucallama cuenta con una adecuada infraestructura, equipamientos modernos y buena presentación de su personal; mientras que el 38.9% no lo consideran así.

**Tabla 4:** Dimensión Fiabilidad

DIMENSIONES / INDICADORES	SI		NO	
	N°	%	N°	%
Fiabilidad				
1. En la Municipalidad se cumplen los plazos establecidos y ofrecidos.	233	61.8	144	38.2
2. El personal demuestra interés en apoyar al ciudadano	241	63.9	136	36.1
3. El personal brinda buena atención desde el ingreso.	288	76.4	89	23.6
<b>TOTAL</b>		<b>67.4</b>		<b>32.6</b>

**Nota:** Elaboración propia.



**Figura 2:** Dimensión Fiabilidad

**Fuente:** Elaboración propia.

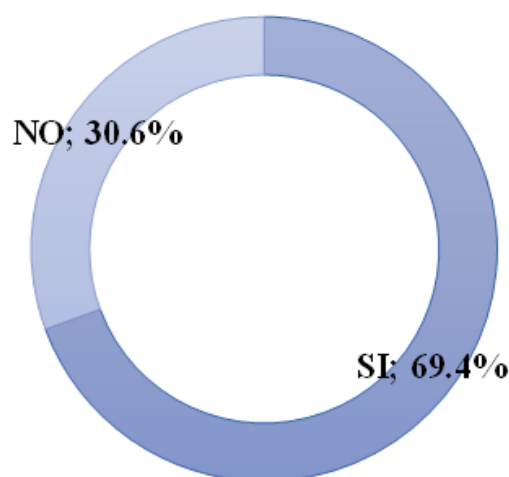
## INTERPRETACIÓN

En la figura anterior, observamos que, de acuerdo a los valores obtenidos, el 67.4% de los entrevistados indican que el personal de la Municipalidad de Aucallama es fiable, puesto que cumplen sus plazos, hay interés y buena atención; mientras que el 32.6% no lo consideran así.

**Tabla 5:** Dimensión Capacidad de respuesta

DIMENSIONES / INDICADORES	SI		NO	
	N°	%	N°	%
<b>Capacidad de respuesta</b>				
1. El personal informa en qué tiempo atenderán al usuario	229	60.7	148	39.3
2. Se ofrece una atención rápida a los ciudadanos.	288	76.4	89	23.6
3. El personal demuestra disposición para brindar una buena atención.	288	76.4	89	23.6
4. El personal siempre responde a las preguntas de los usuarios	241	63.9	136	36.1
<b>TOTAL</b>		<b>69.4</b>		<b>30.6</b>

**Nota:** Elaboración propia.



**Figura 3:** Dimensión Capacidad de respuesta

Fuente: Elaboración propia.

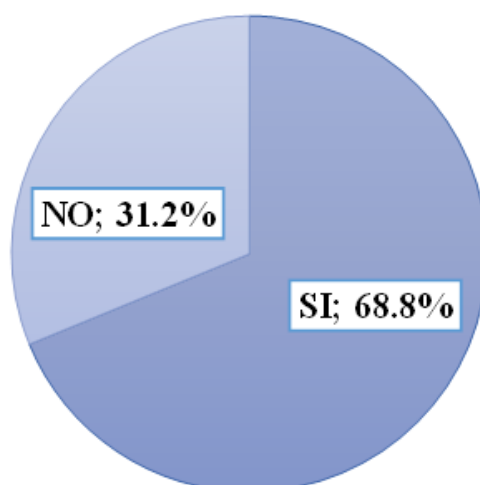
### INTERPRETACIÓN

En la figura anterior, observamos que, de acuerdo a los valores obtenidos, el 69.4% de los entrevistados indican que el personal de la Municipalidad de Aucallama tiene una buena capacidad de respuesta, puesto que atienden a tiempo, demuestran disposición, etc.; mientras que el 30.6% no lo consideran así.

**Tabla 6:** Dimensión Seguridad

DIMENSIONES / INDICADORES	SI		NO	
	N°	%	N°	%
<b>Seguridad</b>				
1. El personal transmite confianza a los ciudadanos	241	63.9	136	36.1
2. Como ciudadanos se sienten seguros de la buena atención	256	67.9	121	32.1
3. El personal demuestra amabilidad en su trato	252	66.8	125	33.2
4. El personal es idóneo para la atención en el puesto que se encuentra.	288	76.4	89	23.6
<b>TOTAL</b>		<b>68.8</b>		<b>31.2</b>

**Nota:** Elaboración propia.



**Figura 4:** Dimensión Seguridad

Fuente: Elaboración propia.

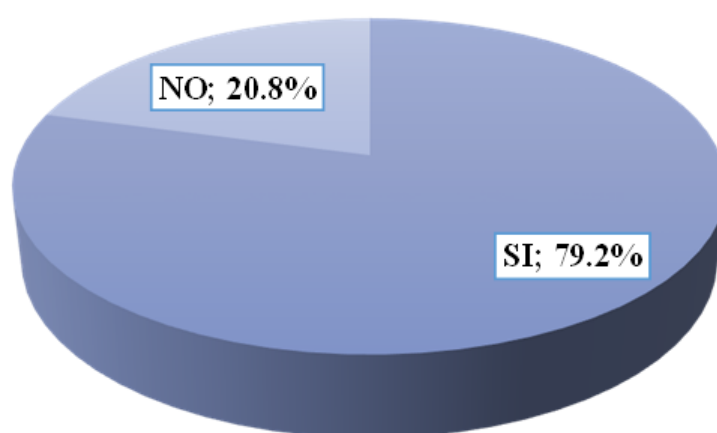
## INTERPRETACIÓN

En la figura anterior, observamos que, de acuerdo a los valores obtenidos, el 68.8% de los entrevistados indican que el personal de la Municipalidad de Aucallama demuestra seguridad en su atención; mientras que el 31.2% no lo consideran así.

**Tabla 7:** Dimensión Empatía

DIMENSIONES / INDICADORES	SI		NO	
	N°	%	N°	%
<b>Empatía</b>				
1. Los horarios de atención son los más adecuados.	320	84.9	57	15.1
2. Se ofrece una atención personalizada al usuario.	288	76.4	89	23.6
3. El personal se muestra comprensible ante la problemática de cada usuario.	288	76.4	89	23.6
<b>TOTAL</b>		<b>79.2</b>		<b>20.8</b>

**Nota:** Elaboración propia.



**Figura 5:** Dimensión Empatía

Fuente: Elaboración propia.

## INTERPRETACIÓN

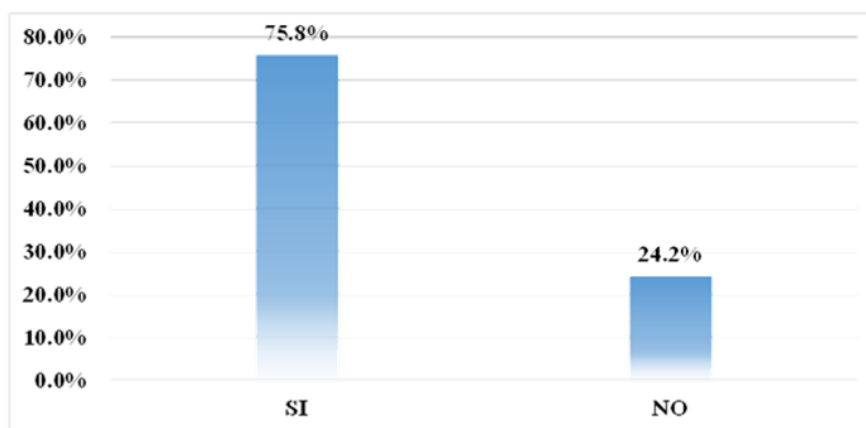
En la figura anterior, observamos que, de acuerdo a los valores obtenidos, el 79.2% de los entrevistados indican que el personal de la Municipalidad de Aucallama demuestra empatía en su atención; mientras que el 20.8% no lo consideran así.

#### 4.1.2 Análisis estadístico de la Variable 2: Satisfacción del usuario.

**Tabla 8:** Dimensión Sobre la funcionalidad

DIMENSIONES / INDICADORES	SI		NO	
	N°	%	N°	%
<b>Sobre la funcionalidad</b>				
1. La Municipalidad ha resuelto satisfactoriamente mis quejas	280	74.3	97	25.7
2. En la Municipalidad brindan un servicio que usted espera.	288	76.4	89	23.6
3. El personal es capaz de dar soluciones y alternativas	288	76.4	89	23.6
4. Como ciudadano, siente seguridad de realizar los trámites en su municipalidad	280	74.3	97	25.7
5. La Municipalidad presta un buen servicio a diferencia de otras entidades públicas.	292	77.5	85	22.5
<b>TOTAL</b>		<b>75.8</b>		<b>24.2</b>

Nota: Elaboración propia.



**Figura 6:** Dimensión Sobre la funcionalidad

Fuente: Elaboración propia.

### INTERPRETACIÓN

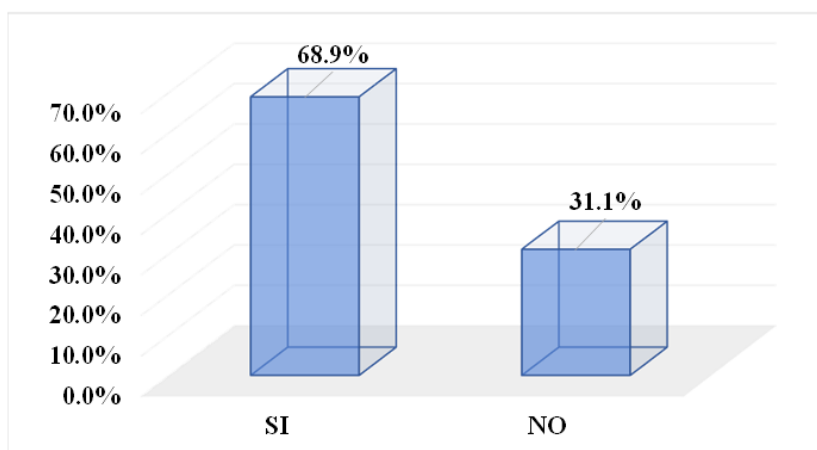
En la figura anterior, observamos que, de acuerdo a los valores obtenidos, el 75.8% de los trabajadores, garantizan el desarrollo funcional de la Municipalidad, puesto que, brindan un buen servicio, resuelven situaciones, los trámites no son tediosos, etc.; mientras que el 24.2%, no lo consideran así.



**Tabla 9:** Dimensión Sobre la capacidad técnica

DIMENSIONES / INDICADORES	SI		NO	
	N°	%	N°	%
<b>Sobre la capacidad técnica</b>				
1. Ha observado mejoras constantes en la Municipalidad	213	56.5	164	43.5
2. La calidad del servicio es la adecuada	241	63.9	136	36.1
3. La atención recibida cubre sus expectativas como ciudadano (a)	288	76.4	89	23.6
4. La Municipalidad tiene a buenos profesionales para atender a los usuarios.	288	76.4	89	23.6
5. La información que recibo es clara y de fácil comprensión.	241	63.9	136	36.1
6. El personal de la Municipalidad es el idóneo.	288	76.4	89	23.6
<b>TOTAL</b>		<b>68.9</b>		<b>31.1</b>

Nota: Elaboración propia



**Figura 7:** Dimensión Sobre la capacidad técnica

Fuente: Elaboración propia.

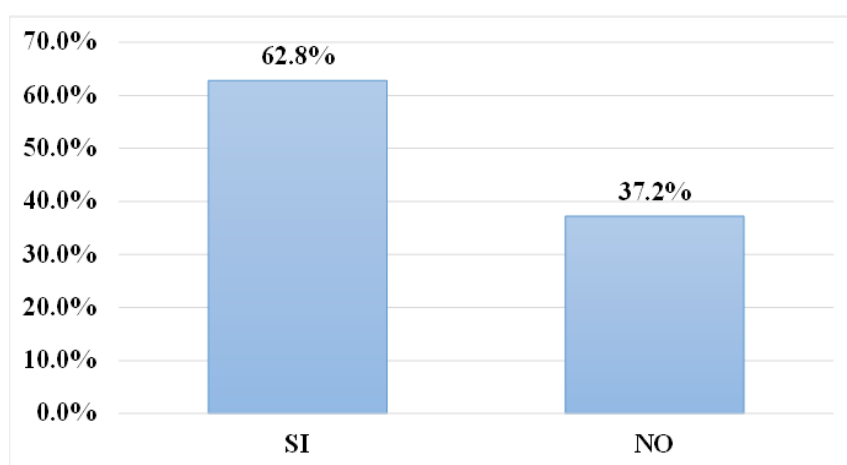
## INTERPRETACIÓN

En la figura anterior, observamos que, de acuerdo a los valores obtenidos, el 68.9% de los trabajadores, demuestran su capacidad técnica al momento de atender a los ciudadanos; mientras que el 31.1%, no lo consideran así.

**Tabla 10:** Dimensión Sobre el valor percibido

DIMENSIONES / INDICADORES	SI		NO	
	N°	%	N°	%
<b>Sobre el valor percibido</b>				
1. Como ciudadano, confía en su municipalidad	280	74.3	97	25.7
2. Las tasas y tarifas que establece la Municipalidad están al alcance de los usuarios.	210	55.7	167	44.3
3. No he tenido inconvenientes en la atención prestada en la Municipalidad	241	63.9	136	36.1
4. Recomienda a sus vecinos acudir a la Municipalidad	280	74.3	97	25.7
5. La Municipalidad realiza trabajos que necesita la ciudad.	197	52.3	180	47.7
6. La Municipalidad demuestra preocupación por el buen desarrollo de la ciudad.	213	56.5	164	43.5
<b>TOTAL</b>		<b>62.8</b>		<b>37.2</b>

Nota: Elaboración propia



**Figura 8:** Dimensión Sobre el valor percibido

Fuente: Elaboración propia.

## INTERPRETACIÓN

En la figura anterior, observamos que, de acuerdo a los valores obtenidos, el 62.8% de los trabajadores, garantizan el valor percibido de la Municipalidad, puesto que, reciben buena atención, confianza, satisfacción, etc.; mientras que el 37.2%, no lo consideran así.

## 4.2 Prueba de Hipótesis

### HIPÓTESIS GENERAL

#### Hipótesis Nula ( $H_0$ )

La calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Aucallama, Huaral, son independientes.

#### Hipótesis Alterna ( $H_1$ )

La calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Aucallama, Huaral, son dependientes.

#### Regla para contrastar hipótesis

---

Si Valor % < 50%, se acepta la  $H_0$ . Si Valor % > 50%, se rechaza  $H_0$ .

---

Al comparar los resultados presentados, se prueba la hipótesis planteada: Si la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, será beneficioso para la Municipalidad, puesto que se habrá detectado uno de los recursos que favorecen la imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Aucallama.

La hipótesis que se va a demostrar es:

**La hipótesis Nula ( $H_0$ )** planteada significa que NO hay relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Aucallama.

**La Hipótesis Alternativa ( $H_1$ )** planteada significa que SI hay relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Aucallama.

Al presentar los resultados observamos que el porcentaje de tabulación de las variables: la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Aucallama pasan el 50% de las respuestas, entonces, se objeta la hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se admite la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ). Significa que, si hay dependencia entre LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUAIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AUCALLAMA, con lo que queda demostrada la hipótesis de la tesis.

## **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

### **PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

---

Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.

---

Esta hipótesis se prueba con el consolidado de las variables, puesto que los resultados demuestran la influencia de los aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios (61.1%) de la Municipalidad de Aucallama, lo que representa la mayoría de los integrantes de la muestra.

### **SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

---

Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.

---

Esta hipótesis se prueba con el consolidado de las variables, puesto que los resultados demuestran la influencia de la fiabilidad de la gestión en la satisfacción de los usuarios (67.4%) de la Municipalidad de Aucallama, lo que representa la mayoría de los integrantes de la muestra.

### **TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

---

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.

---

Esta hipótesis se prueba con el consolidado de las variables, puesto que los resultados demuestran la influencia de la capacidad de respuesta de los trabajadores ediles en la satisfacción de los usuarios (69.4%) de la Municipalidad de Aucallama, lo que representa la mayoría de los integrantes de la muestra.

## **CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

---

Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.

---

Esta hipótesis se prueba con el consolidado de las variables, puesto que los resultados demuestran la influencia de la seguridad en la satisfacción de los usuarios (68.8%) de la Municipalidad de Aucallama, lo que representa la mayoría de los integrantes de la muestra.

## **QUINTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

---

Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.

---

Esta hipótesis se prueba con el consolidado de las variables, puesto que los resultados demuestran la influencia de la empatía del personal edil en la satisfacción de los usuarios (79.2%) de la Municipalidad de Aucallama, lo que representa la mayoría de los integrantes de la muestra.

### **4.3 Discusión de los resultados**

Obtenidos los resultados de esta investigación se ha podido llegar a la conclusión: la calidad del servicio interviene significativamente en satisfacción de los usuarios de la Municipalidad en estudio, puesto que, el análisis de los resultados expuestos permite concluir que la mayoría de los ciudadanos se sienten contentos con la gestión municipal.

De acuerdo a lo enunciado en los objetivos de nuestro trabajo, la experiencia realizada permitió analizar la calidad de atención de los trabajadores, y se puede afirmar que influye en la satisfacción de los usuarios, siendo importante analizar estos resultados para aplicar las estrategias adecuadas y utilizar este recurso en la evaluación de los resultados de gestión.

Esto, se sustenta, con los resultados presentados por Armada (2015) quien concluye que la satisfacción vista por los usuarios de las instalaciones en estudio es alta, de igual modo sobre el material deportivo es superior, la calidad del personal, el desempeño docente y el coste de la actividad, también es significativamente superior. (pp. 227 – 232), Rojas (2015) en la investigación expone como resultado que, el modelo en estudio es aplicable a cualquier población, pues logra explicar el nivel de satisfacción, no obstante, se puede mejorar para

aplicar con aspectos más relevantes según el tema que se quiera trabajar. (pp. 118 – 119), por otro lado, Rocca (2016) concluye que, según los usuarios, el nivel de satisfacción se relaciona con los elementos tangibles, la confiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (pp. 175 – 176). Asimismo, Huamán (2017) obtuvo una relación moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, específicamente en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos intangibles, cuya relación es significativa, según los resultados de la prueba chi cuadrado. (pp. 63 – 64), Álvarez (2018) concluye también que, la gestión que se desarrolla en la municipalidad y la atención al cliente tienen una relación significativa, así lo perciben los usuarios en los aspectos tangibles, la fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía. (p. 93) y, finalmente, Huancollo (2018) encontró una influencia positiva débil en líneas generales entre las dimensiones de la calidad del servicio, como la empatía, la calidad de respuesta, la seguridad, la fiabilidad y los elementos intangibles, y, la satisfacción de los usuarios de la entidad edil en estudio. (p. 55)

En razón a los datos arriba presentados se puede determinar que la hipótesis de investigación planteada: Hay relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la entidad en estudio, se acepta por las siguientes razones:

Al confrontar los resultados logrados en la investigación, como la encuesta aplicada a los ciudadanos, se obtuvieron los datos relacionados a la calidad del servicio, en el tema tangible (61.1%), fiabilidad, (67.4%), capacidad de respuesta (69.4%), seguridad (68.8%) y empatía (79.2%).

Respecto a la satisfacción de los usuarios, se relaciona con la funcionalidad de la gestión (75.8%), sobre la capacidad técnica de los trabajadores (68.9%) y el valor percibido (62.8%).

En definitiva, se concluye, que, si bien es cierto, los resultados representan más del 50.0% de las respuestas, sin embargo, también indican que es necesario realizar capacitaciones para mejorar el desempeño de los trabajadores, programando eventos de especialización y desarrollo de habilidades sociales, de modo que se avale el respeto de los propósitos de la institución edil.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

a) El estudio de los resultados nos permite aceptar la hipótesis de la investigación, es decir, que si hay relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los ciudadanos de la Municipalidad de Aucallama. Al tabular la variable 1 y compararlo con los resultados, obtuvimos que superan el 50%, lo que comprueba que si hay relación entre dichas variables.

b) Sobre la calidad del servicio que brinda el personal edil, los usuarios destacan aspectos como su empatía, su capacidad de respuesta, confianza y seguridad que le generan, y en menor importancia fueron considerados los aspectos tangibles.

c) En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se relaciona con la funcionalidad de los trámites realizados, la capacidad técnica de los profesionales y el valor que perciben como institución edil.

d) La satisfacción de los usuarios es la herramienta más importante para verificar el buen funcionamiento de la entidad edil, lo que implica su buen funcionamiento y por ende el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

## 5.2 RECOMENDACIONES

De acuerdo al estudio realizado, es necesario proponer algunas recomendaciones que estén dirigidas a garantizar la satisfacción de los ciudadanos, a continuación, se mencionan:

a) Hay correlación significativa entre las variables, por lo tanto, se recomienda reflexionar acerca de los resultados para mejorar y garantizar el cumplimiento de metas organizacionales.

b) Se recomienda organizar capacitaciones especializadas dirigidas a los trabajadores ediles por área, buscando fortalecer destrezas y habilidades, según sean las necesidades de los puestos de trabajo.

c) Promover la mejora de los procedimientos administrativos, de modo que se agilicen los trámites, con equipos tecnológicos, con materiales visuales, informativos, etc.

d) Es importante que investigaciones semejantes a la nuestra se desarrollen de tal manera que se consigan resultados y propuestas encaminadas a garantizar la satisfacción de los usuarios en general.



## FUENTES DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA

### 1 FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Aldana, L. (2011). *Administración por la calidad*. Colombia: Alfaomega.
- Balestrini, M. (2001). *Cómo se elabora en Proyecto de Investigación*. Caracas: Consultores y Asociados.
- Begazo, D. (2006). *¿Cómo medimos el servicio? Gestión en el Tercer Milenio*. Vol 9.
- Blanco, R. (2006). *Gestión de la calidad*. San Juan de Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico.
- Carrasco, J. (2006). *Una didáctica para hoy: cómo enseñar mejor*. Madrid: Gráficas Rógar SA.
- Cruz, I. R. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente. El Buzón de Pacioli, 4 - 13.
- Guillén, G. C., & Guil, B. R. (2000). *Psicología del Trabajo para las Relaciones Laborales*. México: McGRaw-Hill.
- Lévy, J., & Varela, J. (2006). *Modelización con Estructuras de Covarianzas en Ciencias Sociales*. Madrid: Netbiblo.
- López, J. (1998). *La gestión de la calidad en la administración local*. Papers de formación municipal.
- Mirabal, J. (1992). *Diccionario de Psicología*. Caracas: Panapo.
- Mokate, K. (1999). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad*. INDES.
- Morles, V. (1999). *Planeamiento y Análisis de Investigaciones*. Caracas: Ediciones El Dorado.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Prentice Hall.
- Ruíz, J. (2015). *Modernización de la gestión pública. La calidad como estrategia de modernización*. Madrid: INAP-UIMP.

Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos del marketing*. México: McGraw Hill Interamericana.

Tamayo, & Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.

## 2. FUENTES ELECTRÓNICAS

Álvarez, L. L. (2018). "*Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017*". Obtenido de Repositorio digital de la Universidad César Vallejo:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19489/%C3%81lvarez\\_YL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19489/%C3%81lvarez_YL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Armada, E. (2015). *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución*". Obtenido de Repositorio digital de la Universidad de Murcia.

Fuentes, J. E. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad José Carlos Mariátegui:  
[http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/488/Judith\\_Tesis\\_titulo\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/488/Judith_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Giese, J., & Cote, J. (2000). *Definición de satisfacción del cliente*. Obtenido de Academia de Revisión de marketing:  
[www.amsreview.org/amsrev/theory/giese01-00.html](http://www.amsreview.org/amsrev/theory/giese01-00.html)

Huamán, R. (2017). "*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*". Obtenido de Repositorio digital de la Universidad César Vallejo:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11990/huaman\\_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11990/huaman_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huancollo, J. L. (2018). "*Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017*". Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión:

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- López, J. (1998). *La gestión de la calidad en la administración local*. Papers de formación municipal. Mejías-Acostal, A., & Manrique-Chirkova, S. (2011). *Dimensiones de la satisfacción de los clientes bancarios universitarios*. Obtenido de <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/344/410>
- Palomares, C. E., Román, L. M., & Fernández, M. A. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en los polideportivos de la Municipalidad del Distrito de San Borja*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Inca Garcilazo de la Vega:  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1862/Tesis%20Luz%20Maria%20250217.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Obtenido de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Rocca, L. (2016). *"Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso"*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Nacional de la Plata:  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Rojas, J. E. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad de Chile:  
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>

## ANEXO 01

### CUESTIONARIO: CALIDAD DEL SERVICIO

<b>DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES</b>	<b>SI</b>	<b>%</b>	<b>NO</b>	<b>%</b>
La Municipalidad cuenta con equipamiento de vanguardia				
La infraestructura es amplia y moderna				
Los empleados de la municipalidad están correctamente uniformados				
Los servicios y la infraestructura en general permanecen limpios y ordenados				
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>				
En la Municipalidad se cumplen los plazos establecidos y ofrecidos.				
El personal demuestra interés en apoyar al ciudadano				
El personal brinda buena atención desde el ingreso.				
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
El personal informa en qué tiempo atenderán al usuario				
Se ofrece una atención rápida a los ciudadanos.				
El personal demuestra disposición para brindar una buena atención.				
El personal siempre responde a las preguntas de los usuarios				
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>				
El personal transmite confianza a los ciudadanos				
Como ciudadanos se sienten seguros de la buena atención				
El personal demuestra amabilidad en su trato				
El personal es idóneo para la atención en el puesto que se encuentra.				
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>				
Los horarios de atención son los más adecuados.				
Se ofrece una atención personalizada al usuario.				
El persona se muestra comprensible ante la problemática de cada usuarios.				

## ANEXO 02

### FICHA DE OBSERVACIÓN: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

<b>DIMENSIÓN: Sobre la Funcionalidad</b>	<b>SI</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
La Municipalidad ha resuelto satisfactoriamente mis quejas				
En la Municipalidad brindan un servicio que usted espera.				
El personal es capaz de dar soluciones y alternativas				
Como ciudadano, siente seguridad de realizar los trámites en su municipalidad				
La Municipalidad presta un buen servicio a diferencia de otras entidades públicas.				
<b>DIMENSIÓN: Sobre la capacidad técnica</b>				
Ha observado mejoras constantes en la Municipalidad				
La calidad del servicio es la adecuada				
La atención recibida cubre sus expectativas como ciudadano (a)				
La Municipalidad tiene a buenos profesionales para atender a los usuarios.				
La información que recibo es clara y de fácil comprensión.				
El personal de la Municipalidad es el idóneo.				
<b>DIMENSIÓN: Sobre el valor percibido</b>				
Como ciudadano, confía en su municipalidad				
Las tasas y tarifas que establece la Municipalidad están al alcance de los usuarios.				
No he tenido inconvenientes en la atención prestada en la Municipalidad				
Recomienda a sus vecinos acudir a la Municipalidad				
La Municipalidad realiza trabajos que necesita la ciudad.				
La Municipalidad demuestra preocupación por el buen desarrollo de la ciudad.				

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODOS Y TÉCNICAS	POBLACIÓN Y MUESTRA
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AUCALLAMA HUARAL 2019.	<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE 1</b>	INVESTIGACIÓN	<b>MÉTODO:</b>	<b>POBLACIÓN</b>
	¿Qué relación hay entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Aucallama Huaral, 2019?	Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Aucallama Huaral, 2019.	Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital del Huaral, 2019.	<u>CALIDAD DEL SERVICIO</u>	Descriptivo	Científico	9,502
				Aspectos tangibles	<b>DISEÑO</b>	<b>TÉCNICAS:</b>	<b>MUESTRA:</b>
				Fiabilidad	No Experimental	Fichaje	377
			Capacidad de respuesta		Observación		
			Seguridad		Encuestas		
			Empatía				
	<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b>	<b>VARIABLE 2</b>		<b>INSTRUMENTOS</b>	
	¿Cuál es la relación que hay existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama?	Conocer la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.	Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.	<u>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</u>		Fichas bibliográficas	
	¿Qué relación hay entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama?	Establecer la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.	Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.	Con la funcionalidad		Cuaderno de campo.	
	¿Qué relación hay entre la capacidad de respuesta y la	Determinar la relación entre la capacidad de	Existe relación significativa entre la	Sobre la capacidad técnica.		Questionarios	
				Sobre el valor percibido			

---

satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama?	respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.	capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.
¿Cuál relación hay entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama?	Conocer la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.	Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.
¿Qué relación hay entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama?	Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.	Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Aucallama.

---

**ANEXO 3**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**