



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN  
DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA  
VICTORIA – LIMA, AÑO 2019**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR:

**Bach. MARELY MERCEDES SANCHEZ MELGAR**

ASESORA

**DRA. FLOR DE MARÍA GARIVAY TORRES**

**HUACHO – PERÚ**

**2021**

ASESORA Y MIEMBROS DEL JURADO

---

**Dra. Flor de María Garivay Torres**  
Asesor

---

**Dr. Manuel Alberto Patroni Bazalar**  
Presidente

---

**Dr. Miguel Ángel Luna Neyra**  
Secretario

---

**Mg. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme llegar a este momento de mi vida.

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional en todo este tiempo que duró mi carrera profesional y la elaboración de mi trabajo de investigación.

**Marely Mercedes**

## **AGRADECIMIENTO**

A mis docentes por las enseñanzas que me brindaron en las aulas universitarias.

A mi asesora Dra. Flor de María Garivay Torres por su apoyo constante en el desarrollo de mi tesis.

**Marely Mercedes**

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema general .....	15
1.2.2. Problemas específicos .....	15
1.3. Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1. Objetivo general .....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación de la investigación .....	16
1.5. Delimitación del estudio .....	17
1.6. Viabilidad del estudio .....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.2. Bases teóricas.....	21

2.2.1. Calidad de servicio administrativo .....	21
a) Definición.....	21
b) Calidad en los servicios públicos .....	22
c) Modelo SERVQUAL .....	22
d) Como se calcula la puntuación Servqual .....	22
e) Importancia de la medición de la calidad de un servicio público. ...	23
d) Dimensiones. ....	23
2.2.2. Satisfacción de los usuarios.....	24
a) Definiciones .....	24
b) Características del servicio:.....	24
c) La calidad de servicio al cliente .....	25
d) Particularidades del servicio al cliente .....	26
e) Crisis de servicio .....	26
f) Los atributos de un servicio .....	27
g) Características de los servicios.....	27
h) Cómo influyen los cambios en las actividades de apoyo a los usuarios .....	28
2.3. Definiciones conceptuales .....	28
2.4. Formulación de hipótesis .....	29
2.4.1. Hipótesis general.....	29
2.4.2. Hipótesis específicas .....	29
2.5. Operacionalización de variables e indicadores.....	30
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	31
3.1. Diseño metodológico .....	31
3.1.1. Tipo de investigación .....	31
3.1.2. Nivel de investigación.....	31
3.1.3. Diseño.....	31
3.1.4. Enfoque .....	31
3.2. Población y muestra.....	31
3.2.1. Población.....	31

3.2.2. Muestra.....	31
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	32
3.3.1. Técnicas a emplear .....	32
3.3.2. Descripción de los instrumentos .....	32
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información .....	32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	35
4.1. Análisis de resultados .....	35
4.2. Contrastación de hipótesis .....	59
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, Y RECOMENDACIONES .....	65
5.1. Discusión .....	65
5.2. Conclusiones .....	67
5.3. Recomendaciones .....	68
CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	69
6.1. Fuentes Bibliográficas .....	69
6.2. Fuentes Documentales .....	70
6.3. Fuentes Electrónicas .....	70
ANEXOS .....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterio y declaraciones del SERVQUAL .....	23
Tabla 2. Operacionalización de las variables .....	30
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos .....	33
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad Satisfacción de los usuarios .....	33
Tabla 6. Prueba de normalidad .....	34
Tabla 7. Frecuencia de equipos apariencia moderna. ....	35
Tabla 8. Frecuencia de las instalaciones físicas de la Municipalidad .....	36
Tabla 9. Frecuencia de los empleados con apariencia pulcra .....	37
Tabla 10. Frecuencia de los elementos materiales (Los brochures, trípticos) están a la vista de los usuarios. ....	38
Tabla 11. Frecuencia de cumplimiento de compromisos.....	39
Tabla 12. Frecuencia de percepción de los usuarios frente a los trabajadores.....	40
Tabla 13. Frecuencia del servicio la primera vez.....	41
Tabla 14. Frecuencia de término del servicio en el lapso ofrecido .....	42
Tabla 15. Frecuencia de mantener la atención sin errores .....	43
Tabla 16. Frecuencia en que los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán.... .....	44
Tabla 17. Frecuencia en que los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos ..	45
Tabla 18. Frecuencia de disposición a brindar ayuda a los usuarios .....	46
Tabla 19. Frecuencia de los trabajadores para atender las preguntas de los clientes..... .....	47
Tabla 20. Frecuencia de los trabajadores a transferir confianza a sus usuarios .....	48
Tabla 21. Frecuencia de la seguridad de sus trámites en la Municipalidad .....	49
Tabla 22. Frecuencia del trato amable con los usuarios .....	50
Tabla 23. Frecuencia de los trabajadores para solucionar problemas y absolver las preguntas .....	51
Tabla 24. Frecuencia de una atención individualizada .....	52

Tabla 25. Frecuencia de los horarios de atención convenientes para todos sus usuarios .....	53
Tabla 26. Frecuencia de una atención personalizada a sus usuarios .....	54
Tabla 27. Frecuencia de los mejores intereses de sus usuarios .....	55
Tabla 28. Frecuencia de las necesidades específicas de sus usuarios .....	56
Tabla 29. Frecuencia de la Calidad de servicio administrativo .....	57
Tabla 29. Frecuencia de la satisfacción del usuario .....	58
Tabla 31. Correlaciones de los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios .	59
Tabla 32. Correlaciones de la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios .....	60
Tabla 33. Correlaciones de la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios .....	61
Tabla 34. Correlaciones de la seguridad y la satisfacción de los usuarios .....	62
Tabla 35. Correlaciones de la empatía y la satisfacción de los usuarios .....	63
Tabla 36. Correlaciones de la calidad de servicio administrativo y la satisfacción de los usuarios .....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frecuencia de equipos apariencia moderna. ....	35
Figura 2. Frecuencia de las instalaciones físicas de la Municipalidad .....	36
Figura 3. Frecuencia de los empleados con apariencia pulcra .....	37
Figura 4. Frecuencia de los elementos materiales (Los brochures, trípticos) están a la vista de los usuarios. ....	38
Figura 5. Frecuencia de cumplimiento de compromisos.....	39
Figura 6. Frecuencia de percepción de los usuarios frente a los trabajadores.....	40
Figura 7. Frecuencia del servicio la primera vez.....	41
Figura 8. Frecuencia de término del servicio en el lapso ofrecido .....	42
Figura 9. Frecuencia de mantener la atención sin errores .....	43
Figura 10. Frecuencia en que los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán..   .....	44
Figura 11. Frecuencia en que los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos .	45
Figura 12. Frecuencia de disposición a brindar ayuda a los usuarios .....	46
Figura 13. Frecuencia de los trabajadores para atender las preguntas de los clientes	47
Figura 14. Frecuencia de los trabajadores a transferir confianza a sus usuarios.....	48
Figura 15. Frecuencia de la seguridad de sus trámites en la Municipalidad .....	49
Figura 16. Frecuencia del trato amable con los usuarios.....	50
Figura 17. Frecuencia de los trabajadores para solucionar problemas y absolver las preguntas .....	51
Figura 18. Frecuencia de una atención individualizada .....	52
Figura 19. Frecuencia de los horarios de atención convenientes para todos sus usuarios .....	53
Figura 20. Frecuencia de una atención personalizada a sus usuarios.....	54
Figura 21. Frecuencia de los mejores intereses de sus usuarios.....	55
Figura 22. Frecuencia de las necesidades específicas de sus usuarios .....	56
Figura 23. Frecuencia de la Calidad de servicio administrativo .....	57
Figura 24. Frecuencia de la satisfacción del usuario .....	58

## RESUMEN

**Objetivo:** Demostrar que la Calidad de Servicio Administrativo influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019. **Métodos:** De tipo aplicada, de nivel correlacional causal, diseño no experimental. Con un enfoque mixto. La población es de 1500 usuarios semanales, la muestra ajustada fue 185 usuarios. Se validaron los instrumentos usando el alfa de Cronbach obteniendo 0,804 y 0,831. La prueba de normalidad se realizó para determinar el uso del estadístico para la contrastación de hipótesis, por ser una muestra mayor a 50, se usó el sig del Kolmogórov-Smirnov el cual es igual a 0,000, lo que determino el uso del Rho de Spearman. **Resultados:** Respecto a la calidad de servicio administrativo, de los 185 encuestados el 89,73% (166) respondieron indiferente, casi nunca y no a la pregunta comprensión de las necesidades de los usuarios, el 10,27% (19) respondieron Casi siempre y sí; para la satisfacción de los usuarios de los 185 encuestados el 84,87% (156) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta satisfacción de los usuarios, el 15,13% (29) respondieron Casi siempre y sí. **Conclusión:** Se demostró la influencia de la Calidad de Servicio Administrativo en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019, a un nivel de 0,01 con un sig. bilateral igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,572\*\*.

**Palabras clave:** Elementos tangibles, empatía, fiabilidad, satisfacción de los usuarios.

## ABSTRACT

Objective: To demonstrate that the Quality of Administrative Service influences the satisfaction of users of the District Municipality of Victory – Lima, 2019. Methods: Applied type, causal correlational level, non-experimental design. With a mixed approach. The population is 1500 users per week, the adjusted sample was 185 users. Instruments were validated using Cronbach's alpha obtaining 0.804 and 0.831. The normality test was performed to determine the use of the statistic for hypothesis contrast, being a sample greater than 50, the Kolmogorov-Smirnov sig was used which is equal to 0,000, which determined the use of Spearman's Rho. Results: Regarding the quality of administrative service, of the 185 respondents 89.73% (166) responded indifferently, almost never and not to the question understanding the needs of users, 10.27% (19) answered Almost always and yes; for user satisfaction of the 185 respondents 84.87% (156) responded indifferent almost never and not to the user satisfaction question, 15.13% (29) answered Almost always and yes. Conclusion: The influence of the Quality of Administrative Service was demonstrated on the satisfaction of users of the District Municipality of Victory – Lima, year 2019, at a level of 0.01 with a bilateral following equal to 0.000 and a correlation coefficient of 0.572\*\*.

**Keywords:** Tangible elements, empathy, reliability, user satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio administrativo es uno de los temas importantes para colmar las necesidades y/o expectativas de los clientes que acuden alguna empresa, es por eso que los gerentes están pendientes con sus instalaciones adecuadas, equipos modernos y trabajadores que brinden una atención eficiente.

De igual manera el servicio que se brinde en las instituciones es la solución a algún problema que tiene los clientes, por lo que van a las establecimientos estatales y privadas para resolver sus necesidades.

Por ende, el comportamiento de los trabajadores es muy importante para tener una buena calidad de servicio, quienes son los que interactúan con los usuarios, brindándoles la información necesaria que requieran.

Es por ello que decidimos estudiar la calidad de servicio administrativo en la Municipalidad Distrital de la Victoria, porque hemos observado que los usuarios acuden a constantemente por algún trámite a esta institución pública y cuando se retiran se les puede ver su incomodidad frente a la atención que reciben de parte de los trabajadores, en estudio demostraremos como la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios.

Por esta razón evaluaremos las instalaciones físicas, la fiabilidad, a que se debe la demora en responder los trámites, el comportamiento y la empatía de los trabajadores hacia los usuarios y por ende ver la satisfacción del usuario.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

Actualmente la calidad de servicio es una de las herramientas más trascendentales para las instituciones, la cual va a permitir tener clientes satisfechos tanto internos como externos, de ello dependerá que el cliente se fidelice a nuestro producto o servicio y recomendarnos a otros clientes.

La satisfacción es el resultado de una buena atención a los clientes, sino fuera así tendríamos una pérdida de los clientes.

La Municipalidad Distrital de la Victoria, fue creada el 03 de febrero de 1920, y después de unos días tuvo como primer alcalde al Sr. Juan Carbome, el siguiente año el Señor presidente de la República Don Augusto B. Leguía cristaliza su creación promulgando la Ley 462. Actualmente su alcalde es el Sr. George Patrick Forsyth Sommer para el periodo del 2019 – 2022.

La Municipalidad tiene como propósito velar por las familias, garantizándoles sus derechos individuales y sociales, promueve el progreso financiero y plantea desarrollar un trabajo transparente, ordenado que permita que su comunidad se sienta satisfecha con los servicios que les brinda. Cuando los administrados acuden a la municipalidad, están haciendo caso omiso a este documentos, omitiendo dar información que requieren los usuarios; no viene cumpliendo con los plazos establecidos para la entrega de documentos solicitados, no hay cortesía de parte de los trabajadores; no hay interés por los usuarios, la sala de espera no está ambientada adecuadamente, los equipos de cómputo ya se encuentran obsoletos; no cuentan con folletos para brindar información de otros servicios que brinda la municipalidad, no existe un interés por el seguimiento de

los documentos de los usuarios, demoran demasiado en los tramites, el personal no conoce bien las funciones de sus puestos de trabajo

Si esto persiste los usuarios siempre estarán insatisfechos con la atención de su municipalidad. Por lo que se tiene que capacitarse al personal y por ende tener un buen clima laboral en la institución.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿En qué medida la Calidad de Servicio Administrativo influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cómo los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019?
- b) ¿Cómo la Fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019?
- c) ¿De qué manera la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019?
- d) ¿En qué medida la seguridad influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019?
- e) ¿De qué manera la empatía influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar que la Calidad de Servicio Administrativo influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria –

Lima, año 2019.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Demostrar si los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.
- b) Determinar si la Fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.
- c) Establecer si la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.
- d) Analizar de qué manera la seguridad influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.
- e) De qué manera la empatía influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **Conveniencia.**

Esta investigación está justificada porque hemos demostrado la influencia de la Calidad de Servicio administrativo y la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de la Victoria – Lima, año 2019.

#### **Relevancia social.**

Se benefician los trabajadores de la municipalidad, porque han adquirido nuevos conocimientos para atender de una mejor manera optimizando su servicio de atención y por ende los usuarios, quienes acuden masivamente a las instalaciones Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima.

#### **Valor teórico.**

Cabe resaltar, que esta investigación servirá de base para otras investigaciones sobre Calidad de Servicio Administrativo y satisfacción.

### **1.5. Delimitación del estudio**

El estudio se aplicó a los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria.

La delimitación temporal para el desarrollo de la investigación se llevó a cabo de setiembre del 2019 a enero del 2020.

La delimitación geográfica fue en el distrito de Distrital de la Victoria

### **1.6. Viabilidad del estudio**

Este estudio es factible, porque hay suficiente financiamiento económico, con personal de apoyo para las encuestas y materiales necesarios para realizar el estudio..

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **Nacionales**

Huancollo (2017) su tesis titulada “Calidad de Servicio y la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017”. El estudio de la investigación es aplicada, su población fue de 14014 habitantes y su muestra de 374. Concluyo que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario ya que de ello depende el grado de amabilidad que va percibir antes, durante y después de realizar cualquier tipo de actividad dentro de la Municipalidad Distrital de Taraco. Esto nos permite apreciar que el personal dentro de la entidad es pieza fundamental porque maneja un trato directo con el usuario, por ello se debe de dirigir nuestros esfuerzos en capacitarlos y darles los puntos clave para un buen desenvolvimiento y trato, dentro y fuera de la Municipalidad, esto conllevara a que el usuario se sienta seguro y cómodo al realizar sus trámites y/o solicitar algún tipo de información dentro de la entidad.

Riquero (2017) en su investigación que lleva de título “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuario de la Municipalidad Provincial de Huaylas, enero – abril 2017. Metodología: Diseño no experimental con una población de 139 personas, siendo la muestra 102 usuarios. Concluyó en: Demostró la existencia de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios con un coeficiente correlacional de 0,626. Entonces la satisfacción de los usuarios de convierte en sentimiento que juega un rol muy importante ya que de ellos depende la percepción de todos los activos tangibles al momento de la prestación de un servicio, cabe resaltar que dentro de la calidad de servicio se encuentran todas las dimensiones que traen consigo la satisfacción de los usuarios.

Abtao (2016) con su investigación titulada “Calidad de Servicio de los Usuarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015”. Con un enfoque cuantitativo, descriptivo, de diseño no transeccional correlacional, con un tipo de estudio aplicada y con la muestra de 198 usuarios. Concluyó en: 1) Manifiesta que existe una relación importante entre la calidad del servicio y la satisfacción, esto nos permite darnos cuenta que el enfoque principal de una entidad siempre es la calidad en el servicio, de esto depende la preferencia y acogida que se pueda obtener teniendo presente siempre que el mejor marketing para una empresa lo realiza el mismo consumidor. 2) Afirma la existencia de la relación entre la comunicación y la satisfacción de los usuarios. Si partimos del estado emocional de las personas, en este caso el del trabajador que realiza sus labores diarias para prestar servicios e interactuar con los usuarios, esta persona debe manejar una comunicación asertiva que logre transmitir todo lo que la empresa desea; para ello debe de tener presente que para lograr dicha relación el trabajador debe de mantener una comunicación interna muy estable e interactiva de modo que se maneje un buen clima laboral y esto contribuye en el estado emocional del trabajador y esto sea reflejado a los usuarios. 3) Afirma la relación significativa de los elementos intangibles y la satisfacción de los usuarios, esto se refiere a la amabilidad, trato cordial, la sencillez entre otros. 4) Afirma que no existe relación significativa entre la competencia y la satisfacción. 5) Se afirma que no existe ninguna relación significativa en la empatía y la satisfacción de los usuarios.

Inca, (2015) en su tesis: “Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”, Metodología: Con diseño no experimental, descriptivo correlacional– transeccional. De tipo aplicada. Muestra 339 usuarios. Concluyó en 1) Se demostró la existencia de la relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de 0,591 2) Demostró que, si existe relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de 0,497. 3) Afirma la existencia de relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios, esto permite que se brinde un mejor servicio y que el cliente y/o usuario se retire del establecimiento satisfecho con las atenciones

recibidas.

### **Internacionales:**

Armada (2015), con su tesis “La Satisfacción del Usuario como Indicador de la Calidad en el Servicio Municipal de Deportes, Percepción, Análisis y Evolución, desarrollada en Murcia”. Metodología: La muestra fue 677 usuarios. Concluyó en: 1) Se tiene mejor apreciación de los usuarios por los vestuarios y la sala de espera. 2) La apreciación del costo y la forma de pagar los servicios por los usuarios es muy similar 3) De las actividades deportivas se reciben información que los alumnos se encuentran satisfechos.

Reyes (2014) en su tesis: “Calidad del Servicio para aumentar la Satisfacción del Cliente de la Asociación Share, de Huehuetenango” Metodología: Siendo la muestra de 200 clientes. Concluyó en: a) La satisfacción es aceptable en: Instalación 79%, limpieza 75%, capacitación 68 %, información 60%, con una existencia de descontento del 77% en el parqueo. En tal sentido se necesita siempre un enfoque de las preferencias que tenga cada cliente, de esta manera se ira identificando los puntos débiles para poder fortalecerlos.

Rojas (2015) en su tesis; “Un modelo de Satisfacción de Usuarios como herramienta de Apoyo a la Gestión de una Municipalidad: Análisis de los Servicios entregados de Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de lo Prado”. Metodología: Tipo aplicada. Conclusiones: La elaboración del modelo fue creado para realizar una mejora en la Municipalidad partiendo desde su imagen institucional, elaborando estrategias que estén relacionadas con los instrumentos tecnológicos abriendo una nueva visión de enfoque para el logro de la satisfacción de los usuarios de este modo fidelizar la marca municipal. Mantener el portal web actualizada no solo sirve para que el ciudadano realice tramites si no para que la entidad este mucho más cerca de ellos y así se pueda formar una relación muy estrecha de modo que el ciudadano se sienta cómodo y pueda expresarse con total libertad

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Calidad de servicio administrativo

#### a) Definición

García, Gil, y García (2007) lo define “la búsqueda de excelencia en las entidades para el logro de la satisfacción de los clientes, siendo estos internos como externos (p. 166-167). Según Pérez (1994) lo define “el precio asignado a los productos es siempre de acuerdo y/o en función al valor percibido del servicio o producto” (p. 44).

Summers (2006) realiza una breve comparación filosófica de cada uno de los autores, donde hay similitudes:

Especialista	Definición de Calidad	Conocido por
Feigenbaum	Lo define como términos de la satisfacción del cliente. Además, es multidimensional, porque el cliente es muy cambiante.	Libro de texto sobre control de la calidad total.
Shewhart	La calidad tiene dos aspectos: Subjetivo: lo que quiere el cliente Objetivo: características físicas y mensurables de los bienes o servicios.	Gráficas de control de proceso estadísticos
Deming	La calidad es multidimensional y debe definirse en términos de la satisfacción del cliente. Hay diferentes grados de calidad, dependiendo del cliente.	Catorce puntos.
Juran	Idoneidad de uso.	Procesos para administración de la calidad
Crosby	Conformidad con los requerimientos. Es preciso definir la calidad para poder administrarla.	Cuatro principios absolutos de la calidad

Figura 1 Especialistas en calidad y sus definiciones sobre el tema (p. 32)

Fuente: Summers (2006)

La calidad de un servicio administrativo busca la satisfacción del cliente por ello realiza una serie de actividades idóneas como, el buen trato, la comunicación, amabilidad, entre otros, para poder satisfacer las necesidades de los clientes.

**b) Calidad en los servicios públicos**

Según Casermeiro (s.f.) dice que “La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública” (p. 12-13).

La calidad de un servicio público es una exigencia como tal, ya que pasa de ser clientes a ciudadanos y saben que pagan por el servicio es por ello que exigen ciertos cambios en los servicios ofrecidos.

**c) Modelo SERVQUAL**

Mohammad (2011) propone cinco dimensiones de la calidad del servicio, con 22 preguntas, dividido en 5 categorías:

**Elementos Tangibles**, son las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

**Fiabilidad**, es cuando los trabajadores dan un servicio de manera fiable

**Capacidad de Respuesta**, es la forma como está dispuesto el personal para ayudar a los usuarios de una manera rápida.

**Seguridad**, se refiere a las habilidades de los trabajadores para inspira credibilidad y familiaridad

**Empatía**, es la atención personal. (p. 42-44).

**d) Como se calcula la puntuación Servqual**

Según Zeithaml, Parasuraman, Berry, (1992), nos dice que se agrupan en funciones a los 5 criterios de esta manera:

**Tabla 1.** Criterio y declaraciones del SERVQUAL

<i>Criterio</i>	<i>Declaraciones correspondientes al criterio</i>
Elementos tangibles	Declaraciones 1 a 4
Fiabilidad	Declaraciones 5 a 9
Capacidad de respuesta	Declaraciones 10 a 13
Seguridad	Declaraciones 14 a 17
Empatía	Declaraciones 18 a 22

**e) Importancia de la medición de la calidad de un servicio público.**

Según Casermeiro (s.f.) dice que

La calidad de los servicios públicos es sumamente importante ya que de este modo la apreciación será integral y objetiva, basada en los hechos, los resultados, conclusiones que servirá de mejora en el servicio público. La calidad del servicio tiende a ser visto por la relación que existe entre el resultado que se desea obtener, el resultado que realmente se obtiene y las expectativas que posee el ciudadano. La evaluación de la calidad permite prevenir acontecimientos que se generen durante la prestación de un servicio o producto brindado, esto quiere decir que nos adelantamos a los hechos o a las expectativas de cada usuario, de esta forma poder saber cuál es su necesidad existente y poder alcanzar el nivel de satisfacción.

**d) Dimensiones.**

**Elementos tangibilidad:**

Se refiere a la parte física, donde se toma en cuenta la apariencia personal, las instalaciones y equipos que tiene la institución.

**Fiabilidad:**

Esta dimensión refiere a cumplir con lo que se promete al cliente y en forma puntual.

**Respuesta rápida:**

Hace referencia a la capacidad de respuesta en la atención a los usuarios.

**Seguridad:**

Viene a ser la confidencialidad de los datos y la seguridad del cliente.

**Empatía:**

Es cuando se individualiza la atención de los clientes.

**2.2.2. Satisfacción de los usuarios****a) Definiciones**

Según Stanton, Etzel y Walker (2007) nos dice que “la satisfacción de los usuarios parte de la diferencia entre la probabilidad y la captación o sensación real del servicio recibido, de esta forma los procesos realizados en una determinada entidad están enfocados en la prestación de un servicio de calidad que esto conlleva a la satisfacción de los usuarios”.

**b) Características del servicio:**

Según Berry, Bennet y Brown (2003) indican que el servicio cuenta con cuatro características:

- Intangibilidad: Se refiere a que los servicios no se pueden tocar, ver, degustar, oler, escuchar.
- Heterogeneidad: Esto depende del factor humano, quiere decir que el servicio va a depender mucho de la persona quien lo presta, cuando y donde, también de su estado de ánimo, en un determinado momento.

- Inseparabilidad de producción y consumo: Se refiere que ambos están relacionados entre sí, esto quiere decir que el servicio es consumido en el preciso momento donde se está realizando la acción y parte de la situación de la misma para determinar si es provechoso o, todo lo contrario.
- Caducidad: Se refiere a que los servicios no se pueden almacenar ni conservar.

Según la investigación de Parasuraman, Zeithlam y Barry (1993), la calidad de los servicios cuenta con los siguientes factores:

- La capacidad del personal: Esto es algo innato de cada persona que es reforzado y mejorado por la entidad para poder ofrecer un mejor servicio.
- La accesibilidad: Permite acceder y utilizar de manera mucho más fácil cualquier cosa.
- La comunicación: Es parte fundamental ya que con ello podemos llegar mucho más fácil al cliente, por eso que al transmitir la información requerida por el cliente e intercambiar un dialogo permite fortalecer la comprensión del servicio.
- La credibilidad: Son factores que ayudan tanto a la empresa como al trabajador para obtener una alta confiabilidad ante los clientes.
- La cortesía y la amabilidad: Son factores imprescindibles para un colaborador ya que para la prestación de un servicio lo importante es el trato que se brinda al cliente y esto trae consigo el ser respetuoso, amable, atento.

#### c) **La calidad de servicio al cliente**

Rey, M. (1999), indica que “para el análisis se debe de tener en cuenta: calidad y el servicio. Se realizan algunas matizaciones al termino calidad que nos apoyen en nuestro objetivo. Para proceder a su definición hay que señalar inicialmente la diferencia entre calidad percibida y calidad objetiva. La calidad percibida es el criterio del

consumidor sobre el producto o servicio que se le brinda y la calidad objetiva depende de la entidad y el enfoque que tenga” (p.25).

Según Rey, la calidad del servicio en una determinada entidad se implementa para asegurar la completa satisfacción de los clientes internos y externos, la satisfacción que es muy importante para que los clientes sigan consumiendo los productos o servicios brindados y estos los recomiendan a otros clientes. De esta manera poder fidelizar clientes potenciales e ir formando nichos de mercado con proyecciones a futuro sin descuidar el buen servicio al cliente.

#### **d) Particularidades del servicio al cliente**

Larrea (2012) dice que tiene las siguientes características:

- **Entendimiento de las necesidades y expectativas del cliente**

Lo primordial es saber la necesidad de sus usuarios con el propósito de atenderlos mejor.

- **Flexibilidad y mejora continua**

Los usuarios cambian constantemente sus necesidades de compra, por lo que se tiene que satisfacerlos y por capacitar a sus colaboradores.

- **Orientación al trabajo y al cliente**

Se refiere como atender al usuario.

- **Plantearse como metas de la atención al cliente**

Si se tiene fidelizado al usuario, se puede alcanzar los objetivos institucionales.

#### **e) Crisis de servicio**

Situaciones de crisis de servicio se da cuando: Incumplimiento de promesa a los clientes, quejas permanentes de los clientes, alta rotación de proveedores en las empresas, diferencia entre lo que piensan los gerentes del servicio, y lo que hacen, pérdida de la lealtad de los clientes y dificultad para encontrar empleados adecuados. (Galviz, 2011, p. 50).

Esto parte de las expectativas que se crea antes de brindar un servicio, ya que en ocasiones estas no llegan a concretar dicho nivel y esto causa fastidio, incomodidad por parte del cliente que los hace desistir de cualquier otra adquisición de producto o servicio, siendo esta perjudicial para la empresa.

**f) Los atributos de un servicio**

Sasser asegura que los atributos fundamentales en base a los cuales el cliente juzga el servicio son los siguientes: Seguridad del cliente, homogeneidad, relación interpersonal, lugar donde se realiza el servicio, proximidad a los clientes, horarios adecuados y costo (Fischer, 2011, p. 70)

**g) Características de los servicios**

Según Galviz (2011) las características de los servicios son:

- Intangibilidad: Es la imposibilidad de poder tocar, oler, sentir un servicio.
- Heterogeneidad: Esto depende del ser humano ya que no es de manera unilateral por la variación de estados de ánimos.
- Caducidad: Los servicios nos son almacenado ni guardados por ende no caducan.
- No propiedad: Los servicios no son de propiedad del cliente ya que ellos solo buscan adquirir el producto o el resultado final de ello.
- Inseparabilidad de producción y consumo: El servicio generalmente se elabora en el mismo momento del consumo y esto hace parte al cliente en el proceso.
- Interacción humana: Es la relación establecida en el momento exacto de la prestación del servicio.
- Son funciones, no objetos: Los clientes compran objetos u otra cosa por la función que realizan y para que están empleadas no simplemente por el hecho de tenerlos guardados

- **Descentralización espacial:** Las empresas que brindan servicios se encuentran en todo lugar esto hacen que no tengan áreas definidas a comparación de las empresas manufactureras (zonas industriales).

#### **h) Cómo influyen los cambios en las actividades de apoyo a los usuarios**

Cómo influyen los cambios en las actividades de apoyo en los usuarios. Lovelock y cols. (2011) dice que “los cambios en la estructura de apoyo tienen incidencia en la empresa de servicios dependiendo de si afectan a los clientes y son apreciados por los mismos. Si los técnicos de una línea aérea desarrollan un proceso de mejora en la rapidez para repostar el avión sin incurrir en altos costos”

Esto varía dependiendo de las necesidades de una empresa, ya que la mejora de una, no será la mejora de todas, esto conlleva a una evaluación de las desventajas y ventajas que acoge la empresa sin perder de vista la necesidad de los clientes, siempre y cuando esta sea beneficioso para ambos; teniendo en cuenta la rentabilidad y los costos.

### **2.3. Definiciones conceptuales**

#### **Calidad:**

Es el servicio o producto que satisface a un usuario respecto a rasgos o características que satisfacen a un usuario. (Carro y Gonzáles, 2012, p. 3).

#### **Control de la calidad**

“El control de calidad se define como el proceso de evaluación de desviaciones de un proceso o producto y la solución de las mismas mediante acciones correctoras para el cumplimiento de los objetivos de calidad” (Tarí, 2000).

#### **Grado de satisfacción**

“El logro de resultados convenientes con un método aceptado es mejor que

no obtener resultados óptimos con una estrategia impopular (David, 2013).

### **Servicio**

“Este es un medio de proporcionar valor a los clientes y puede promover los resultados que los clientes desean sin tener que asumir costos o riesgos específicos” (Bon, 2008)

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La Calidad de Servicio Administrativo influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a) Los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.
- b) La fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.
- c) La capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.
- d) La seguridad influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.
- e) La empatía influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

## 2.5. Operacionalización de variables e indicadores

**Tabla 2. Operacionalización de las variables**

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Variable X Calidad de Servicio Administrativo	“Es el nivel de excelencia que todas las empresas privadas y públicas realizan, con la finalidad de satisfacer sus necesidades y expectativas de los clientes, tanto internos como externos”. (García, Gil, y García, 2007)	Elementos tangibles	Equipos modernos. Ambiente atractivo. Instalaciones adecuadas.
		Fiabilidad	Información precisa. Rapidez del servicio.
		Capacidad de Respuestas	Lapso de respuesta del servicio. Capacitación Atención fidedigna
		Seguridad	Confianza. Cortesía.
			Información de los servicios
		Empatía	Servicio especializado. Beneficio a los usuarios. Necesidades específicas.
		Variable Y Satisfacción de los usuarios	“los servicios son las actividades intangibles e identificables que son principalmente el objeto en una transacción ideada con la finalidad de satisfacer deseos o necesidades del cliente”. (Staton, Etzel, y Walker, 2007)
Percepciones	Calidad y precio de los servicios		
Atención y quejas	Disponibilidad del personal para solucionar reclamos		
Conformidad	Grado de seguridad		
		Información	Conocimiento de precios y procesos de los servicios prestados

**Fuente:** Adaptado de Salvador (2004) y de Santos (2017)

## **CAPITULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño metodológico**

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

Es aplicada, una investigación que tiene soluciones inmediatas en el área de estudio. (Carrasco, 2006, p. 43).

#### **3.1.2. Nivel de investigación**

De nivel correlacional causal, según Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, (2019), menciona que este estudio busca la relación entre las variables. (pp. 110, 112)

#### **3.1.3. Diseño**

De diseño no experimental, Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, (2019), lo define a la no manipulación de las variables intencionalmente. (p. 174).

#### **3.1.4. Enfoque**

Es de enfoque mixto

### **3.2. Población y muestra.**

#### **3.2.1. Población.**

La población fue de 1500 usuarios que acuden semanalmente a la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima.

#### **3.2.2. Muestra**

Se uso la fórmula para muestra finita.

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

Remplazando tenemos:

$$Z^2 = 3.84$$

$$p = 0.8$$

$$q = 0.2$$

$$N = 1500$$

$$e^2 = 0.0025$$

La muestra fue de 211 usuarios. A esta muestra se le hizo un ajuste de la siguiente manera

n= nueva muestra ..... ?  
 n'= muestra encontrada ..... 211  
 N = población ..... 1500

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

Por lo tanto, la muestra es de 185 usuarios.

### 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.3.1. Técnicas a emplear

Se usó la encuesta para la recolección de datos

#### 3.3.2. Descripción de los instrumentos

En la investigación se recogió la información utilizando un cuestionario de 22 preguntas para la Calidad de servicio administrativo propuesto por Salvador (2004) y 16 preguntas para la Satisfacción de los 33 usuarios propuesto por Santos (2017)

### 3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se usaron las técnicas de distribución de frecuencias, análisis de tablas y la prueba distribución normal. Usando el programa de Excel para procesar los datos

y para analizar los datos con el SPSS.

Los cuestionarios fueron validados obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Se han procesado 10 encuestas tomadas a trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Victoria.

**Tabla 4.** Estadísticas de fiabilidad de la variable Calidad de Servicio Administrativo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	22

**Tabla 4.** Estadísticas de fiabilidad Satisfacción de los usuarios

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	16

Los resultados de 0,804 y 0,831 se han comparado con la tabla de George & Mallery, los cuales están en el rango BUENO, por lo tanto, son fiables y se pueden aplicar a la muestra correspondiente.

Vamos a elegir la prueba estadística para la contrastación de las hipótesis, por lo que realizamos la prueba de normalidad.

**Tabla 5. Prueba de normalidad**

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Elementos tangibles	.267	185	.000	.881	185	.000
Fiabilidad	.247	185	.000	.886	185	.000
Capacidad de respuesta	.303	185	.000	.832	185	.000
Seguridad	.273	185	.000	.876	185	.000
Empatía	.223	185	.000	.888	185	.000
Calidad de Servicio	.309	185	.000	.802	185	.000
Satisfacción	.319	185	.000	.754	185	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La investigación tiene una muestra de 185 usuarios, por lo tanto, usaremos los resultados del Kolmogórov-Smirnov, donde el sig. de las variables y dimensiones es igual a 0,000 el cual es menor a 0,05; estos datos nos dan como resultado una distribución no normal, en consecuencia, se usó la prueba estadística no paramétrica del Rho de Spearman.

## CAPÍTULO IV

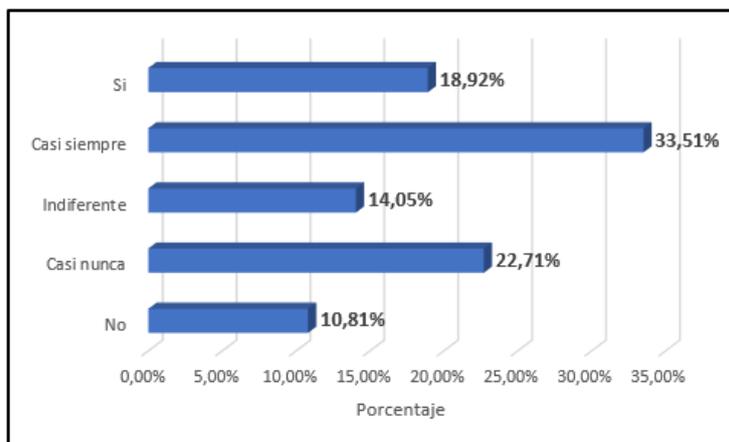
### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de resultados

El 47,57% (88) de los 185 encuestados respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta de equipos modernos, y el 52,43% (97) respondieron Casi siempre y sí; por lo que el conocimiento de los usuarios sobre los equipos de la municipalidad, es que los sistemas se caen constantemente y/o algunos casos los equipos son lentos

**Tabla 6.** Frecuencia de equipos apariencia moderna.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	20	10,81
	Casi nunca	42	22,71
	Indiferente	26	14,05
	Casi siempre	62	33,51
	Si	35	18,92
	Total	185	100,00

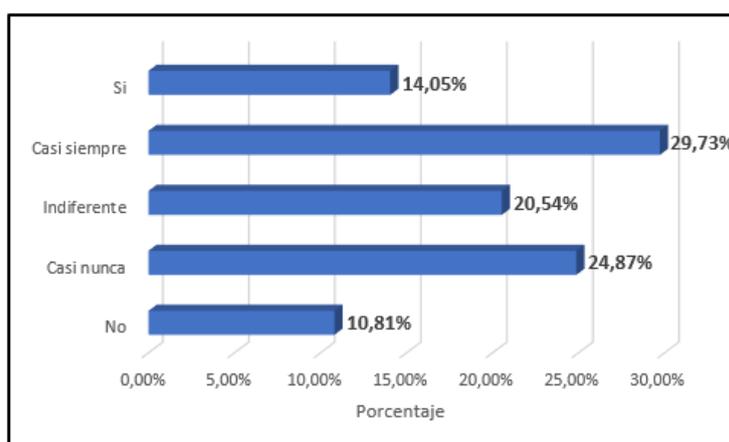


**Figura 1.** Frecuencia de equipos apariencia moderna.

De los 185 encuestados el 56,32% (104) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta de las instalaciones físicas y el 43,68% (81) respondieron Casi siempre y sí; por lo que la percepción de los usuarios hacia las instalaciones físicas no son las adecuadas para que funcionen las diferentes oficinas de la municipalidad.

**Tabla 7.** Frecuencia de las instalaciones físicas de la Municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	20	10,81
	Casi nunca	46	24,97
	Indiferente	38	20,54
	Casi siempre	55	29,73
	Si	26	14,05
	Total	185	100,0

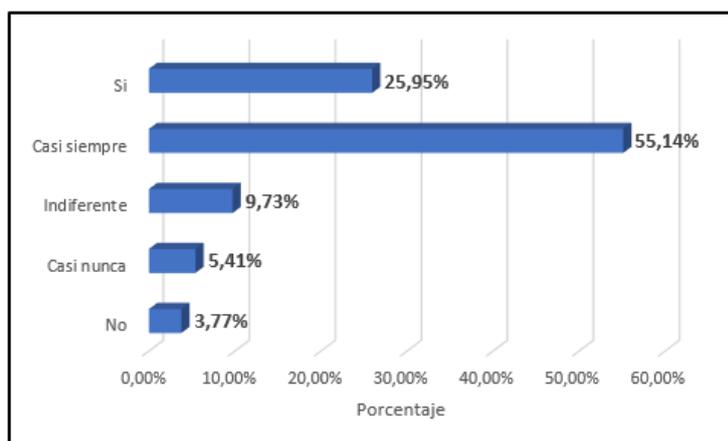


**Figura 2.** Frecuencia de las instalaciones físicas de la Municipalidad

De los 185 encuestados el 18,91% (35) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta de apariencia de los trabajadores, el 81,09% (150) respondieron Casi siempre y sí; por lo que la percepción de los usuarios hacia las la pulcritud de los trabajadores, estos responden que están de acuerdo con su apariencia.

**Tabla 8.** Frecuencia de los empleados con apariencia pulcra

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	7	3,77
	Casi nunca	10	5,41
	Indiferente	18	9,73
	Casi siempre	102	55,14
	Si	48	25,95
	Total	185	100,0

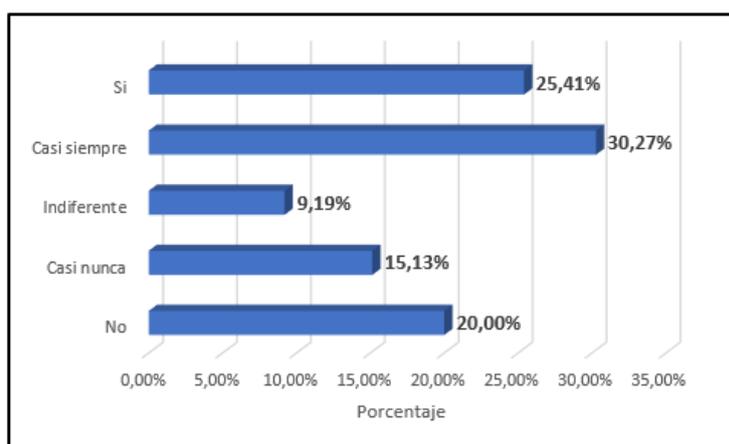


**Figura 3.** Frecuencia de los empleados con apariencia pulcra

De los 185 encuestados el 44,32% (82) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre folletos, el 55,68% (103) respondieron Casi siempre y sí; por lo que la percepción de los usuarios dice que aún les falta con mayor contundencia difundir más los programas, proyectos y beneficios que brinda la municipalidad a la comunidad.

**Tabla 9.** Frecuencia de los elementos materiales (Los brochures, trípticos) están a la vista de los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	37	20,00
	Casi nunca	28	15,13
	Indiferente	17	9,19
	Casi siempre	56	30,27
	Si	47	25,41
	Total	185	100,0

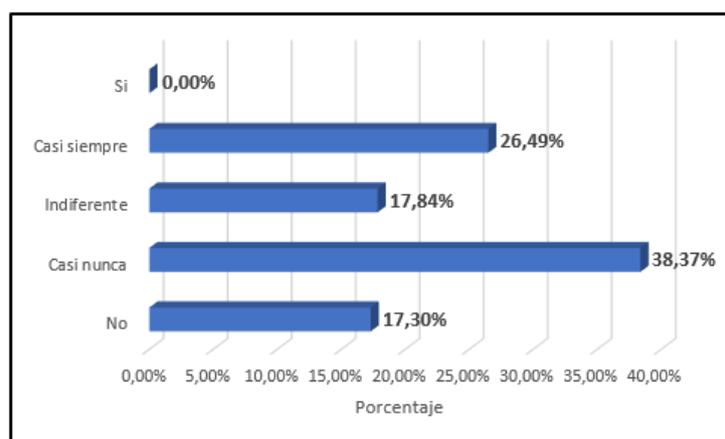


**Figura 4.** Frecuencia de los elementos materiales (Los brochures, trípticos) están a la vista de los usuarios.

De los 185 encuestados el 73,51% (136) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta de entrega de documentos en un tiempo prometido, el 26,49% (49) respondieron Casi siempre y sí; por lo que la percepción de los usuarios dice que los trabajadores no están cumpliendo con los compromisos que asumen frente algún trámite que gestionan los usuarios.

**Tabla 10.** Frecuencia de cumplimiento de compromisos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	32	17,30
	Casi nunca	71	38,37
	Indiferente	33	17,84
	Casi siempre	49	26,49
	Si	0	0,00
	Total	185	100,00

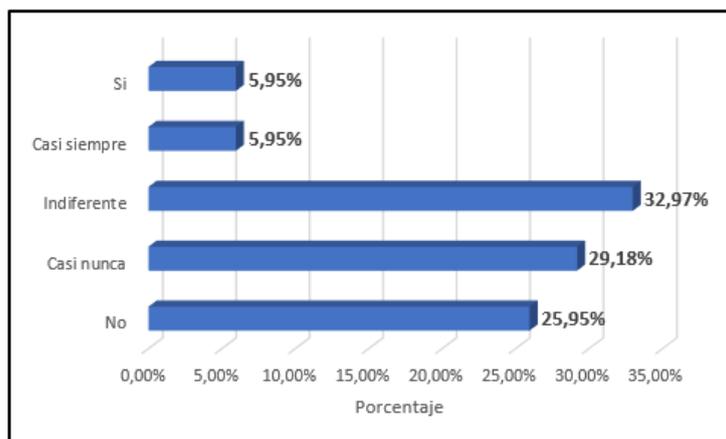


**Figura 5.** Frecuencia de cumplimiento de compromisos

De los 185 encuestados el 88,10% (163) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta de sinceridad de sus trabajadores, el 11,90% (22) respondieron Casi siempre y sí; por lo que la percepción de los usuarios que tienen de los trabajadores es que no les dicen la verdad sobre algún trámite que tiene en la municipalidad.

**Tabla 11.** Frecuencia de percepción de los usuarios frente a los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	48	25,95
	Casi nunca	54	29,18
	Indiferente	61	32,97
	Casi siempre	11	5,95
	Si	11	5,95
	Total	185	100,00

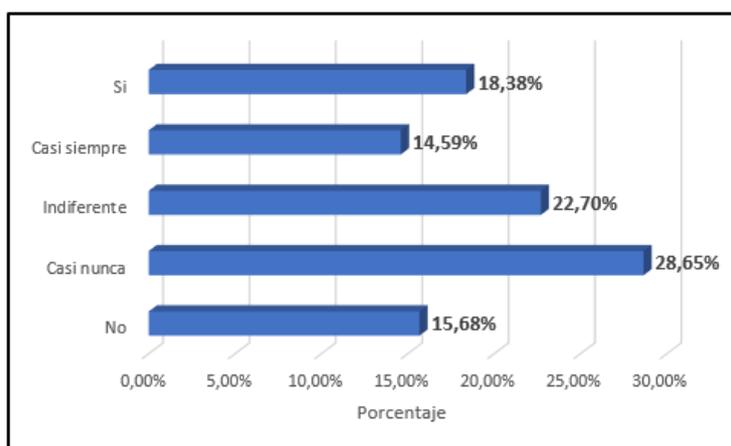


**Figura 6.** Frecuencia de percepción de los usuarios frente a los trabajadores

De los 185 encuestados el 67,03% (124) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre atención, el 32,97% (61) respondieron Casi siempre y sí; por lo que la percepción de los usuarios que tienen de los trabajadores es que no hay una buena atención de calidad hacia los usuarios cuando acuden por primera vez a la municipalidad.

**Tabla 12.** Frecuencia del servicio la primera vez

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	29	15,68
	Casi nunca	53	28,65
	Indiferente	42	22,70
	Casi siempre	27	14,59
	Si	34	18,38
	Total	185	100,00

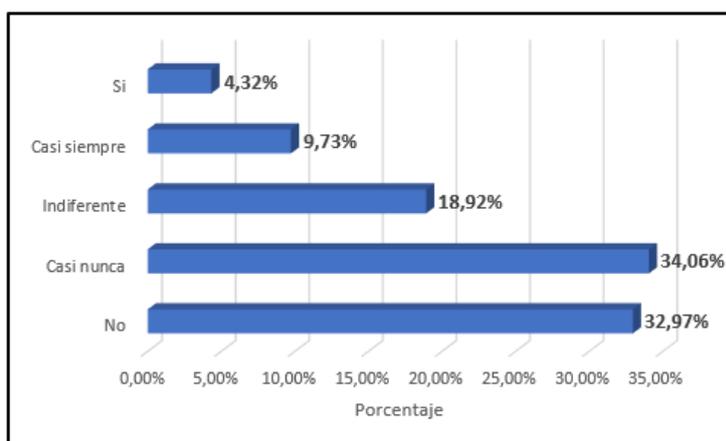


**Figura 7.** Frecuencia del servicio la primera vez

De los 185 encuestados el 85,95% (159) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre atención en de culminación de un trámite un tiempo prometido, el 14,05% (26) respondieron Casi siempre y sí; por lo que la percepción de los usuarios es que hay desinterés de parte de los trabajadores por la atención de algún trámite iniciado en la municipalidad, porque no están entregando en los tiempos estipulados en el TUPA.

**Tabla 13.** Frecuencia de término del servicio en el lapso ofrecido

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	61	32,97
	Casi nunca	63	34,06
	Indiferente	35	18,92
	Casi siempre	18	9,73
	Si	8	4,32
	Total	185	100,00

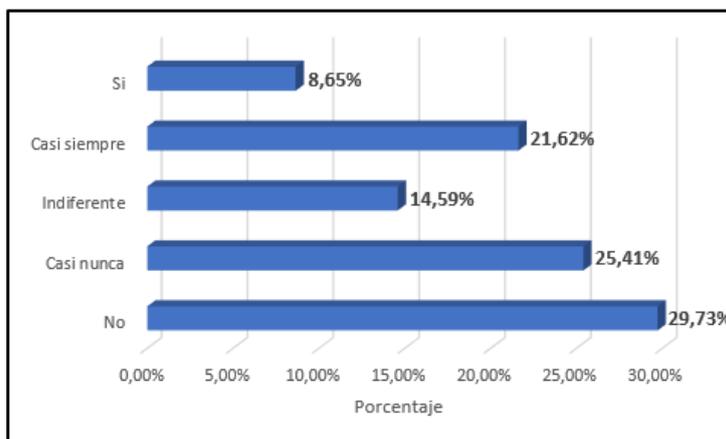


**Figura 8.** Frecuencia de término del servicio en el lapso ofrecido

De los 185 encuestados el 69,73% (129) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre atención sin errores, el 30,27% (56) respondieron Casi siempre y sí; la percepción de los usuarios es que los trabajadores cometen muchos errores al momento de atender y entregarles documentación a los usuarios.

**Tabla 14.** Frecuencia de mantener la atención sin errores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	55	29,73
	Casi nunca	47	25,41
	Indiferente	27	14,59
	Casi siempre	40	21,62
	Si	16	8,65
	Total	185	100,00

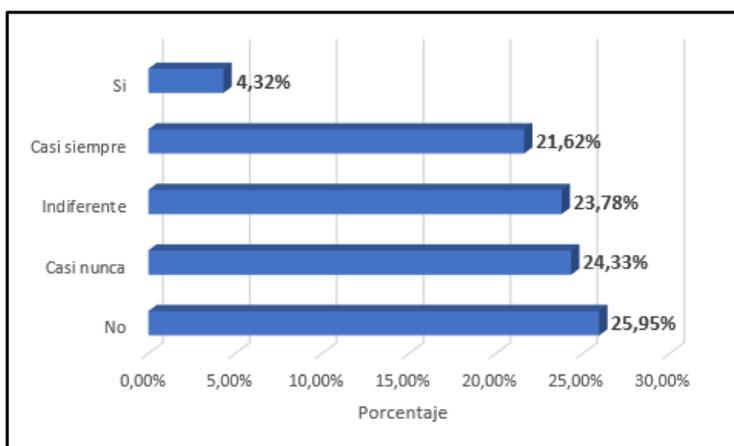


**Figura 9.** Frecuencia de mantener la atención sin errores

De los 185 encuestados el 74,06% (137) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre tiempo de atención, el 25,94% (48) respondieron Casi siempre y sí; Los trabajadores no están avisando cuando les van a tender sobre algún trámite que tiene en la municipalidad.

**Tabla 15.** Frecuencia en que los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	48	25,95
	Casi nunca	45	24,33
	Indiferente	44	23,78
	Casi siempre	40	21,62
	Si	8	4,32
	Total	185	100,00

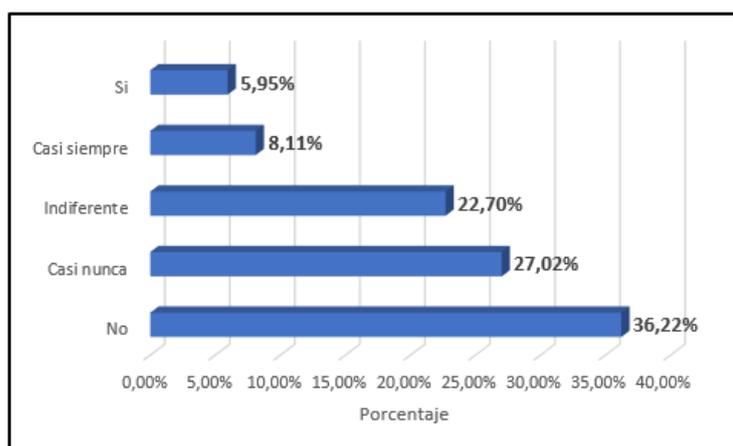


**Figura 10.** Frecuencia en que los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán

De los 185 encuestados el 85,94% (159) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre la rapidez en la atención, el 14,06% (26) respondieron Casi siempre y sí; Los trabajadores no están realizando los trámites con la rapidez que debe ser incumpliendo el tiempo de entrega motivo por el cual los usuarios se encuentran disconformes con la atención de parte de la municipalidad.

**Tabla 16.** Frecuencia en que los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	67	36,22
	Casi nunca	50	27,02
	Indiferente	42	22,70
	Casi siempre	15	8,11
	Si	11	5,95
	Total	185	100,00

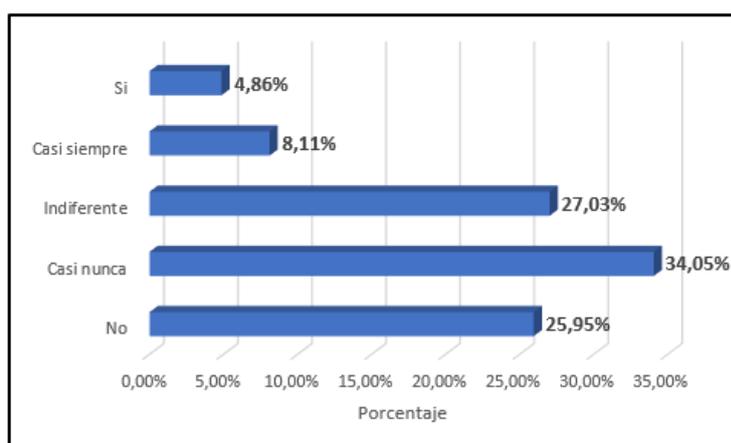


**Figura 11.** Frecuencia en que los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos

De los 185 encuestados el 87,03% (161) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre la disposición de los trabajadores a brindar ayuda, el 12,97% (24) respondieron Casi siempre y sí; Los trabajadores no están dándola ayuda correspondiente a los usuarios, por ejemplo, orientarlos como deben realizar los trámites ante la municipalidad.

**Tabla 17.** Frecuencia de disposición a brindar ayuda a los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	48	25,95
	Casi nunca	63	34,05
	Indiferente	50	27,03
	Casi siempre	15	8,11
	Si	9	4,86
	Total	185	100,00

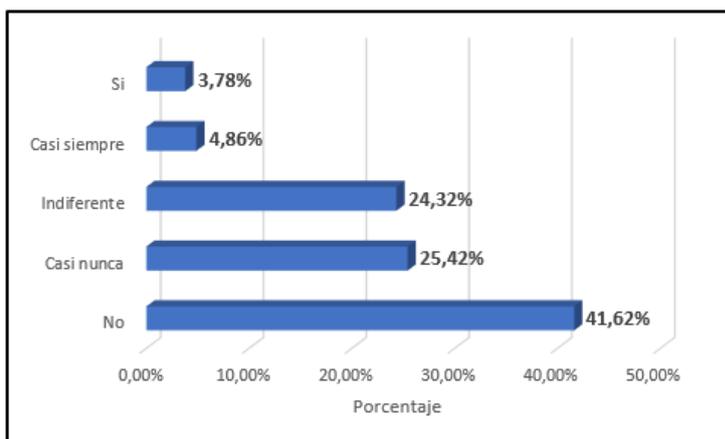


**Figura 12.** Frecuencia de disposición a brindar ayuda a los usuarios

De los 185 encuestados el 91,66% (169) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre la disposición de tiempo de los trabajadores, el 8,34% (16) respondieron Casi siempre y sí; Los trabajadores siempre están ocupados en sus labores diarias y no están dispuesto a brindar ayuda a los usuarios.

**Tabla 18.** Frecuencia de los trabajadores para atender las preguntas de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	77	41,62
	Casi nunca	47	25,42
	Indiferente	45	24,32
	Casi siempre	9	4,86
	Si	7	3,78
	Total	185	100,00

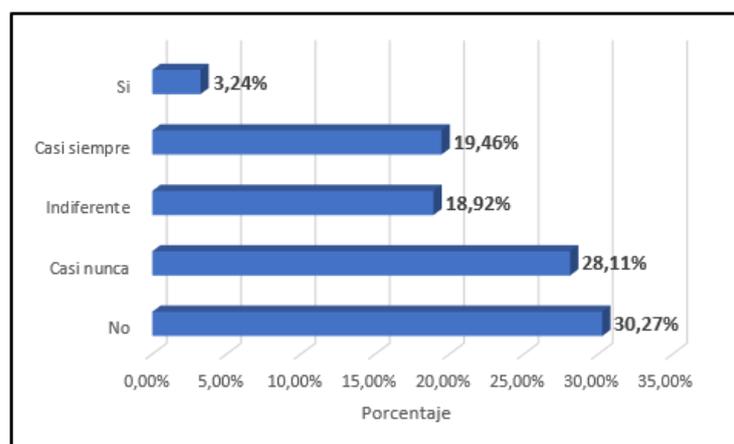


**Figura 13.** Frecuencia de los trabajadores para atender las preguntas de los clientes

De los 185 encuestados el 77,30% (143) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre la confianza hacia los usuarios, el 22,70% (42) respondieron Casi siempre y sí; Los trabajadores no están transmitiendo la confianza a los usuarios que acuden a la municipalidad, por lo que se encuentran no satisfechos.

**Tabla 19.** Frecuencia de los trabajadores a transferir confianza a sus usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	56	30,27
	Casi nunca	52	28,11
	Indiferente	35	18,92
	Casi siempre	36	19,46
	Si	6	3,24
	Total	185	100,00

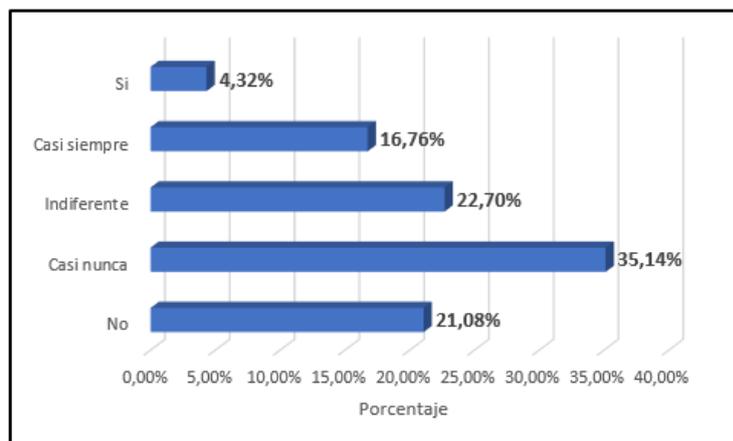


**Figura 14.** Frecuencia de los trabajadores a transferir confianza a sus usuarios

De los 185 encuestados el 78,92% (146) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre la seguridad de sus trámites de los usuarios, el 21,08% (39) respondieron Casi siempre y sí; los usuarios sienten desconfianza de los trabajadores de la municipalidad sobre la atención de sus trámites, porque no viene cumpliendo en la entrega de sus documentos en los tiempos establecidos.

**Tabla 20.** Frecuencia de la seguridad de sus trámites en la Municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	39	21,08
	Casi nunca	65	35,14
	Indiferente	42	22,70
	Casi siempre	31	16,76
	Si	8	4,32
	Total	185	100,00

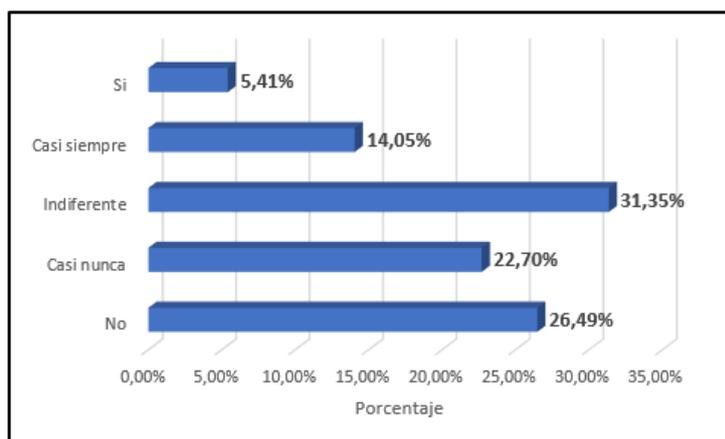


**Figura 15.** Frecuencia de la seguridad de sus trámites en la Municipalidad

De los 185 encuestados el 80,54% (149) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre la amabilidad hacia los usuarios, el 19,46% (36) respondieron Casi siempre y sí; No existe amabilidad de parte de los trabajadores hacia los usuarios el trato es indiferencia a los administrados.

**Tabla 21.** Frecuencia del trato amable con los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	49	26,49
	Casi nunca	42	22,70
	Indiferente	58	31,35
	Casi siempre	26	14,05
	Si	10	5,41
	Total	185	100,00

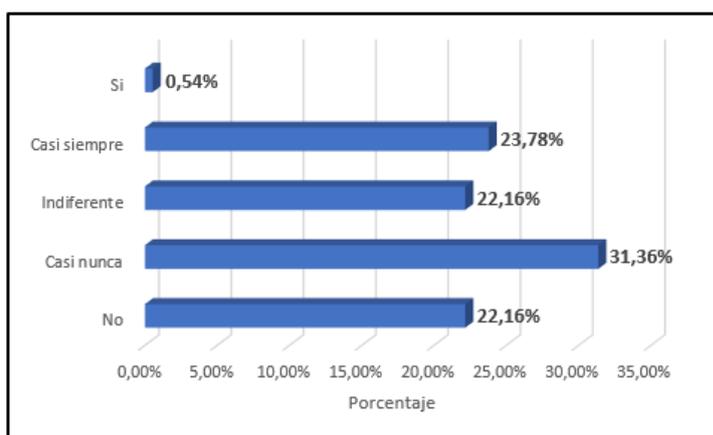


**Figura 16.** Frecuencia del trato amable con los usuarios

De los 185 encuestados el 75,68% (140) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre conocimiento del área donde laboran, el 24,32% (45) respondieron Casi siempre y sí; los trabajadores no tienen suficiente conocimiento para poder absolver algunas dudas de los usuarios que acuden a sus áreas de trabajo.

**Tabla 22.** Frecuencia de los trabajadores para solucionar problemas y absolver las preguntas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	41	22,16
	Casi nunca	58	31,36
	Indiferente	41	22,16
	Casi siempre	44	23,78
	Si	1	0,54
	Total	185	100,00

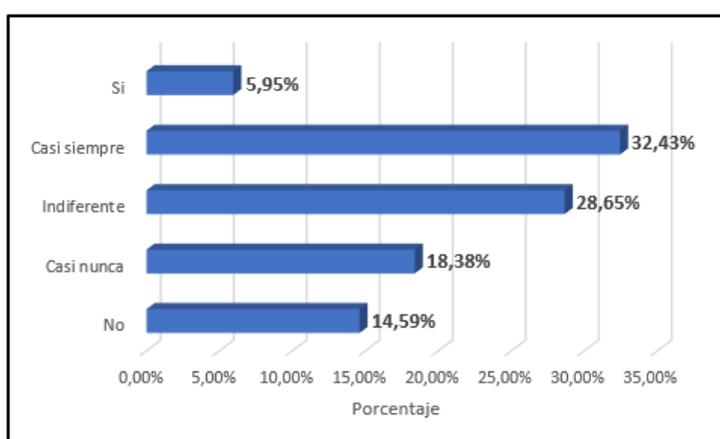


**Figura 17.** Frecuencia de los trabajadores para solucionar problemas y absolver las preguntas

De los 185 encuestados el 61,62% (114) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre atención individualizada, el 38,38% (71) respondieron Casi siempre y sí; los trabajadores no están atendiendo en forma individual a los usuarios, no se están tomando el tiempo de debido para atenderlos y absolverle sus dudas.

**Tabla 23.** Frecuencia de una atención individualizada

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	27	14,59
	Casi nunca	34	18,38
	Indiferente	53	28,65
	Casi siempre	60	32,43
	Si	11	5,95
	Total	185	100,00

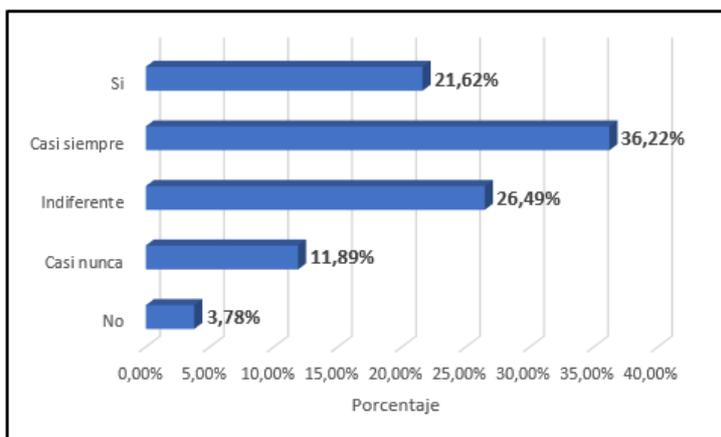


**Figura 18.** Frecuencia de una atención individualizada

De los 185 encuestados el 42,16% (78) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre horarios de atención, el 57,84% (107) respondieron Casi siempre y sí; la municipalidad cuenta con horarios que permite que los usuarios pueden acudir sin ningún inconveniente para hacer seguimiento de sus trámites.

**Tabla 24.** Frecuencia de los horarios de atención convenientes para todos sus usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	7	3,78
	Casi nunca	22	11,89
	Indiferente	49	26,49
	Casi siempre	67	36,22
	Si	40	21,62
	Total	185	100,00

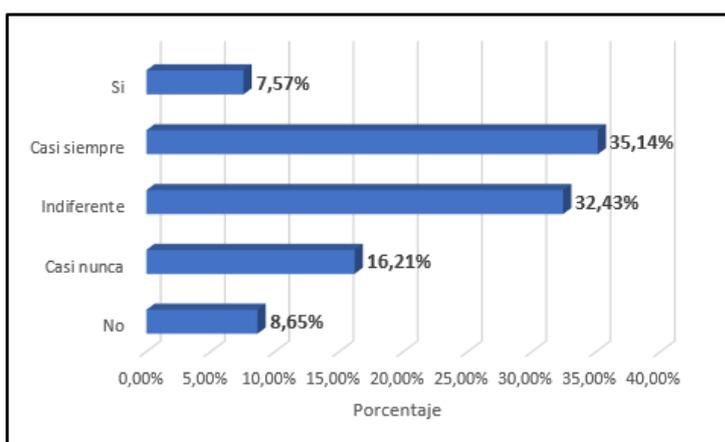


**Figura 19.** Frecuencia de los horarios de atención convenientes para todos sus usuarios

De los 185 encuestados el 57,29% (106) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre atención personalizada, el 42,71% (79) respondieron Casi siempre y sí; los trabajadores no están atendiendo en forma personalizada a los usuarios motivo por el cual se viene que han do antes las instancias superiores.

**Tabla 25.** Frecuencia de una atención personalizada a sus usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	16	8,65
	Casi nunca	30	16,21
	Indiferente	60	32,43
	Casi siempre	65	35,14
	Si	14	7,57
	Total	185	100,00

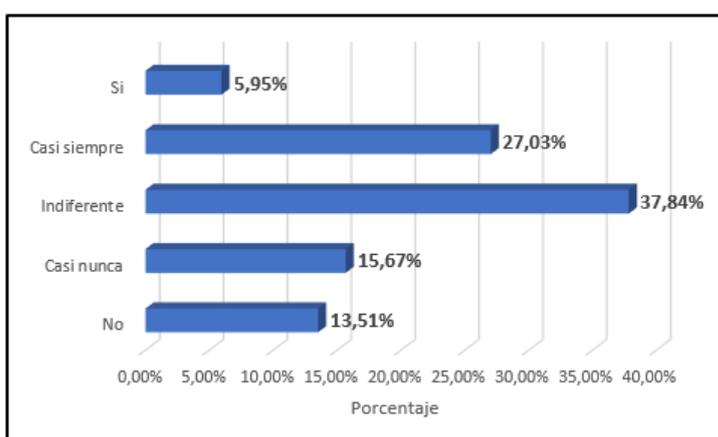


**Figura 20.** Frecuencia de una atención personalizada a sus usuarios

De los 185 encuestados el 67,02% (124) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta sobre la preocupación de los usuarios, el 32,98% (61) respondieron Casi siempre y sí; la municipalidad no tiene interés en sus usuarios motivo por el cual no hay una buena atención.

**Tabla 26.** Frecuencia de los mejores intereses de sus usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	25	13,51
	Casi nunca	29	15,67
	Indiferente	70	37,84
	Casi siempre	50	27,03
	Si	11	5,95
	Total	185	100,00

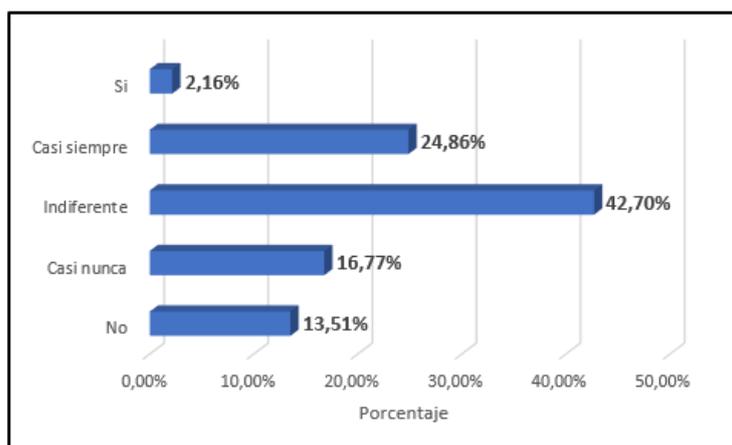


**Figura 21.** Frecuencia de los mejores intereses de sus usuarios

De los 185 encuestados el 72,98% (135) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta comprensión de las necesidades de los usuarios, el 27,02% (50) respondieron Casi siempre y sí; la municipalidad no esta comprendiendo las necesidades específicas que tiene los usuarios cuando acuden a ella.

**Tabla 27.** Frecuencia de las necesidades específicas de sus usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	25	13,51
	Casi nunca	31	16,77
	Indiferente	79	42,70
	Casi siempre	46	24,86
	Si	4	2,16
	Total	185	100,00

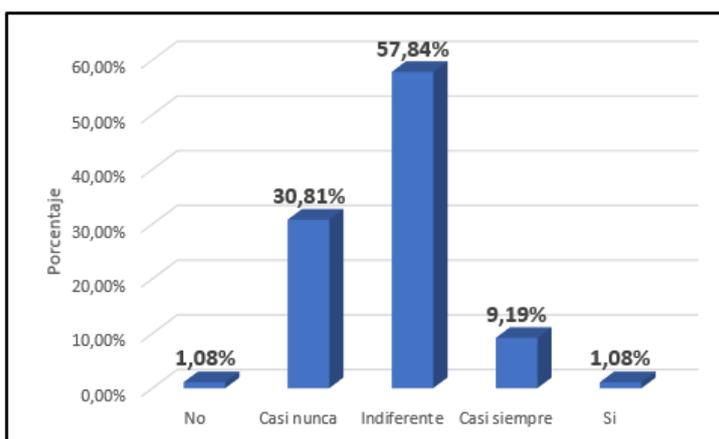


**Figura 22.** Frecuencia de las necesidades específicas de sus usuarios

De los 185 encuestados el 89,73% (166) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta calidad de servicio administrativo, el 10,27% (19) respondieron Casi siempre y sí; La calidad de servicio no es la adecuada en la Municipalidad distrital de la Victoria, por lo que se tiene aún desavenencias en los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**Tabla 28.** Frecuencia de la Calidad de servicio administrativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	2	1,08
	Casi nunca	57	30,81
	Indiferente	107	57,84
	Casi siempre	17	9,19
	Si	2	1,08
	Total	185	100,00

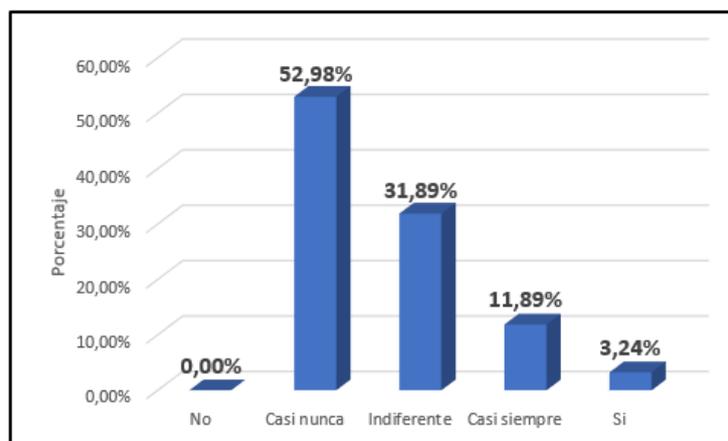


**Figura 23.** Frecuencia de la Calidad de servicio administrativo

De los 185 encuestados el 84,87% (156) respondieron indiferente casi nunca y no a la pregunta satisfacción de los usuarios, el 15,13% (29) respondieron Casi siempre y sí; los usuarios no se encuentran satisfechos cuando acuden por sus trámites a la municipalidad por lo que se tiene que mejorar en cumplir con las expectativas que tiene, solucionarles sus reclamos y brindarle información sobre sus trámites que tiene en la municipalidad.

**Tabla 29.** Frecuencia de la satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	0	0,00
	Casi nunca	98	52,98
	Indiferente	58	31,89
	Casi siempre	22	11,89
	Si	6	3,24
	Total	185	100,00



**Figura 24.** Frecuencia de la satisfacción del usuario

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Hipótesis específica 1

Los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

Se usó la prueba no paramétrica del Rho de Spearman, para probar las hipótesis, proponiendo lo siguiente:

**H<sub>0</sub>:** Los elementos tangibles no influyen en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

**H<sub>a</sub>:** Los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

Si la sig. bilateral es menor a 0,05 aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Según la tabla 31 a un nivel de 0,01 el sig. bilateral es igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,296\*\*

**Tabla 30. Correlaciones de los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios**

			Elementos tangibles	Satisfacción
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,296**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	185	185
Satisfacción de los usuarios	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,296**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	185	185

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

### Hipótesis específica 2

La fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

Se uso la prueba no paramétrica del Rho de Spearman, para probar las hipótesis, proponiendo lo siguiente:

**H<sub>0</sub>:** La fiabilidad no influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

**H<sub>a</sub>:** La fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

Si la sig. bilateral es menor a 0,05 aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Según la tabla 32 a un nivel de 0,01 el sig. bilateral es igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,451\*\*

**Tabla 31.** Correlaciones de la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios

		Fiabilidad	Satisfacción de los usuarios	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	185	
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,451**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	185	185

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

### Hipótesis específica 3

La capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

Se usó la prueba no paramétrica del Rho de Spearman, para probar las hipótesis, proponiendo lo siguiente:

**H<sub>0</sub>:** La capacidad de respuesta no influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

**H<sub>a</sub>:** La capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

Se rechaza la hipótesis nula y aceptaremos la hipótesis alterna, si la significación bilateral es menor a 0,05.

Según la tabla 33 a un nivel de 0,01 con un sig. bilateral igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,502\*\*

**Tabla 32.** Correlaciones de la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios

			Capacidad de respuesta	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,502**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	185	185
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,502**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	185	185

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

#### Hipótesis específica 4

La seguridad influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

Se uso la prueba no paramétrica del Rho de Spearman, para probar las hipótesis, proponiendo lo siguiente:

**H<sub>0</sub>:** La seguridad no influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

**H<sub>a</sub>:** La seguridad influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

Se rechaza la hipótesis nula y aceptaremos la hipótesis alterna, si la significación bilateral es menor a 0,05.

Según la tabla 34 a un nivel de 0,01 con un sig. bilateral igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,370\*\*

**Tabla 33.** Correlaciones de la seguridad y la satisfacción de los usuarios

			Seguridad	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,370**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	185	185
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,370**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	185	185

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

### Hipótesis específica 5

La empatía influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

Se usó la prueba no paramétrica del Rho de Spearman, para probar las hipótesis, proponiendo lo siguiente:

**H<sub>0</sub>:** La empatía no influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

**H<sub>a</sub>:** La empatía influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

Se rechaza la hipótesis nula y aceptaremos la hipótesis alterna, si la significación bilateral es menor a 0,05.

Según la tabla 35 a un nivel de 0,01 con un sig. bilateral igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,444\*\*

**Tabla 34.** Correlaciones de la empatía y la satisfacción de los usuarios

			Empatía	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,444**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	185	185
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,444**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	185	185

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

### Hipótesis general

La Calidad de Servicio Administrativo influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

Se realizó la prueba no paramétrica del Rho de Spearman, para probar las hipótesis, proponiendo las siguientes hipótesis estadísticas:

**H<sub>0</sub>:** La Calidad de Servicio Administrativo no influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

**H<sub>a</sub>:** La Calidad de Servicio Administrativo influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.

Se rechaza la hipótesis nula y aceptaremos la hipótesis alterna, si la significación bilateral es menor a 0,05.

Según la tabla 36 a un nivel de 0,01 con un sig. bilateral igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,572\*\*

**Tabla 35.** *Correlaciones de la calidad de servicio administrativo y la satisfacción de los usuarios*

			Calidad de Servicio	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Calidad del Servicio Administrativo	Coefficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	185	185
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,572**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	185	185

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

## CAPÍTULO IV

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Discusión

Según Huancollo (2017) ha demostrado la influencia entre la empatía y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de 0,482 muy significativa. Atao (2016) contradice a Huancollo (2017) por que demostró no la existencia de relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios.

Por consiguiente, nosotros coincidimos con Huancollo, porque hemos demostrado también que existe influencia entre la empatía y la satisfacción de los usuarios con un coeficiente de correlación de 0,444\*\*

Huancollo (2017) afirma la existencia de influencia entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente del 0,429; Inca (2015) también demostró la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de correlación de 0,497

Consecuentemente nosotros coincidimos con Huancollo e Inca, porque demostramos que la capacidad de respuesta si influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria, con un coeficiente de correlación de 0,502\*\*

Huancollo (2017) demostró que la seguridad influye en la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de 0,459,

Asimismo, nosotros hemos demostrado la existencia de una influencia entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019, con un coeficiente de correlación de 0,370\*\*

Huancollo (2017) también demostró la influencia entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de correlación de 0,521.

De igual manera nosotros hemos demostrado la influencia entre la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019, con un coeficiente de correlación de 0,451\*\*

De igual manera Huancollo (2017) demostró la influencia entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de 0,482. Asimismo, Atao (2016) dice que si hay relación entre los elementos intangibles y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social.

Evidentemente nosotros también demostramos la influencia entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019, con un coeficiente de correlación de 0,296\*\*

Además, Huancollo (2017) demostró que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de 0,654. De igual forma Riquero (2017) también demostró la existencia de una relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios con un valor del coeficiente de correlación de 0,626. Por otra parte, Atao (2016) también ha afirmado la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Por consiguiente, Inca (2015) demostró que existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de 0,591. De igual forma Reyes (2014) evidencio que la satisfacción es aceptada en los aspectos de instalaciones en un 79%, limpieza en un 75%, capacitación en un 68%, e información adecuada 60%.

Del mismo modo nosotros hemos demostrado que existe influencia en la calidad de servicio administrativo y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019, con un coeficiente de correlación de 0,572\*\*

## 5.2. Conclusiones

- a) Hipótesis específica 1, demostramos que existe influencia entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019, a un nivel de 0,01 el sig. bilateral es igual a 0,000 y un coeficiente de correlación débil de 0,296\*\*, las instalaciones físicas, los equipos, la pulcritud de los trabajadores y los folletos no es tan trascendental en la satisfacción de los usuarios
- b) Hipótesis específica 2, se demostró que existe influencia entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019, a un nivel de 0,01 con un sig. bilateral igual a 0,000 y una correlación de 0,451\*\*, los trabajadores de la municipalidad no vienen cumpliendo con el tiempo de entrega de los documentos que han prometido a los usuarios.
- c) Hipótesis específica 3, se ha demostrado la existencia de influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria, año 2019; a un nivel de 0,01 con un sig. Bilateral igual a 0,000 y con un coeficiente de correlación de 0,502\*\*. Los trabajadores siempre se encuentran ocupados y no ayudan a los usuarios cuando acuden a la municipalidad.
- d) Hipótesis específica 4, se ha demostrado la influencia de la seguridad en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019, con un nivel de 0,01 con un sig. bilateral de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,370\*\*. Los trabajadores no tienen la confianza en la municipalidad por los trámites que realizan y no absuelven sus dudas.
- e) Hipótesis específica 5, se ha demostrado que existe influencia de la empatía en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019, con un nivel de 0,01 y un sig. Bilateral de 0,000 y un coeficiente correlacional de 0,444\*\*. Los trabajadores tienen por lo menos 68 empatía con los usuarios.

- f) Hipótesis general, se demostró que existe una influencia entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019, con un nivel de 0,01 y una sig. bilateral de 0,000 y un coeficiente correlacional de 0,572\*\*.

### **5.3. Recomendaciones**

- a) Las instalaciones deben estar ambientadas y cómodas para albergar a los usuarios.
- b) Los equipos deben renovarse constantemente, y así poder atender a los usuarios de forma rápida.
- c) Sino hubiera folletos, implementar televisores donde se muestre los servicios que la municipalidad brinde a los usuarios, inclusive los requisitos para algún trámite que desean realizar en municipalidad
- d) Capacitar al personal en estrategias de atención y así podemos cumplir los tiempos que debe durar un trámite en la municipalidad.
- e) Capacitar al personal en calidad de atención, para poder atenderlos muy rápidamente.
- f) Realizar talleres de liderazgo, la cual permitirá que los trabajadores puedan darle seguridad en sus trámites a los usuarios.
- g) Realizar talleres de empatía a los trabajadores y tendremos una atención muy eficiente.

## CAPITULO VI

### FUENTES DE INFORMACIÓN

#### 6.1. Fuentes Bibliográficas

- Bon. (2008). *Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3*. Reino Unido: del Gobierno Británico.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: UNMSM.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- David, F. (2013). *Conceptos de administración estratégica*. Naucalpan de Juarez, México: Pearson.
- Fischer, R. (2011). *El Desafío del Servicio*. Santiago de Chile: Hospitality & Service University.
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicio*. Marcabaio - Venezuela: Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. Boston - EE.UU: Allyn & Bacon.
- Gomez-Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos*. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2008). *Administración de operaciones*. México: Pearson.

- Lovelock, C., y cols. (2011). *Administración de servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios*. México: Pearson Educación.
- Mohammad, R. (2011). *La Calidad de los Servicios Electrónicos como Estrategia Competitiva. Modelo de Análisis de sus Componentes y Efectos sobre la Satisfacción y la Lealtad*. Madrid: Universidad de Málaga.
- Pérez, J. (1994). *Gestión de la Calidad Empresarial: Calidad en los Servicios y Atención al Cliente Calidad Total*. España: ESIC.
- Rey, M. (1999). *Calidad del servicio al cliente y gestión de reclamaciones: teoría y casos*. Sevilla – España.: CEADE.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Staton, W., Etzel, M., y Walker, B. (2007). *Fundamentos del Marketing*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de fundamentos-del-marketing-stanton-14ed-pdf
- Tarí. (2000). *Calidad total: Fuente de ventaja competitiva*. Murcia: Publicaciones Universidad de Alicante.
- Zeithaml, V. ; Parasuraman, L. y Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. España: Díaz de Santos

## 6.2. Fuentes Documentales

- Armada, E. (2015). *La satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, análisis y evolución*. Murcia. Obtenido de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf?sequ>
- Atao, M. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social, de la Municipalidad distrital de San Jerónimo - 2015*.
- Inca, M. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*.

## 6.3. Fuentes Electrónicas

- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Granica. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=4ZdfAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comportamiento+de+recursos+humanos+libro&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiLuMGc2cDjAhWJK80KHfU7BgQQ6AEILTAB#v=onepage&q=comportamiento%20de%20recursos%20humanos%20libro&f=false>

Cabello, R. (2017). *MF 0980\_2-Gestión Auxiliar de Personal*. España: Elearning. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=7blWDwAAQBAJ&pg=PA355&dq=rotacion+de+personal:+seleccion+incorrecta&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj1e2SoLvjAhWmr1kKHerKB\\_EQ6AEIVjAIf#v=onepage&q=rotacion%20de%20personal%3A%20seleccion%20incorrecta&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=7blWDwAAQBAJ&pg=PA355&dq=rotacion+de+personal:+seleccion+incorrecta&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj1e2SoLvjAhWmr1kKHerKB_EQ6AEIVjAIf#v=onepage&q=rotacion%20de%20personal%3A%20seleccion%20incorrecta&f=false)

Carro, R., y Gonzáles, D. (2012). *Administración de la Calidad total*. Buenos Aires / Argentina. Obtenido de [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)

Casermeyro, M. (s.f.). *Calidad en los servicios públicos*. Salta, Argentina. Recuperado el 20 de setiembre de 2019, de [http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs\\_la\\_calidad\\_en\\_los\\_servicios\\_publicos.pdf](http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf)

Ena, B., Delgado, S., y Ena, T. (2008). *Gestión Administrativa del Personal*. España: Editora de la Fuente Rojo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=eIzca6xvzk4C&pg=PA240&dq=gestion+de+personal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj12dzKiazjAhWDwFkKHb-JDW0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=gestion%20de%20personal&f=false>

García, F., Gil, M., y García, P. (2007). *Técnicas de Atención al Cliente*. Madrid: Paraninfo. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=OuA4dE308GAC&printsec=frontcover&dq=tecnicas+de+atenci%C3%B3n+al+cliente+de+garcia+libro&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjVwZmpyJD1AhUOLKwKHWU\\_DO0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=tecnicas%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%20de%20garcia%2](https://books.google.com.pe/books?id=OuA4dE308GAC&printsec=frontcover&dq=tecnicas+de+atenci%C3%B3n+al+cliente+de+garcia+libro&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjVwZmpyJD1AhUOLKwKHWU_DO0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=tecnicas%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%20de%20garcia%2)

Huancollo, J. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017*. (Tesis de pregrado), Taraco – Huancané – Puno,. Recuperado el 15 de setiembre de 2019, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Riquero, J. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero- Abril 2017*. (Tesis de Maestría) , Huaylas, Caraz, Ancash. Recuperado el 20 de setiembre de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12026/riqueros\\_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12026/riqueros_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reyes, S. (2014). *Calidad del Servicio para Aumentar la Satisfacción del Cliente de la Asociación Share, de Huehuetenango*. Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Rojas, J. (2015). *Un Modelo de Satisfacción de Usuarios como Herramienta de apoyo a la Gestión de una Municipalidad: Análisis de kis Servicios Entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de lo Prado*. Santiago de Chile. Obtenido de <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>
- Summers, D. (2006). *Administración de la Calidad*. México: Pearson. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=xBgQ9R2io5oC&printsec=frontcover&dq=calidad+segun+crosby&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiv\\_-iJIY7lAhXtqlkKHUcVDXIQ6AEITjAG#v=onepage&q=calidad%20segun%20crosby&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xBgQ9R2io5oC&printsec=frontcover&dq=calidad+segun+crosby&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiv_-iJIY7lAhXtqlkKHUcVDXIQ6AEITjAG#v=onepage&q=calidad%20segun%20crosby&f=false)
- Woolfolk, A. (2014). *Psicología Educativa*. México: Pearson. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=PmAHE32RuOsC&pg=PA351&dq=motivacion+intrinseca+y+extrinseca&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiB3IOK0sDjAhVJB50JHRBmDNUQ6AEIKDAA#v=onepage&q=motivacion%20intrinseca%20y%20extrinseca&f=false>

## **ANEXOS**

**ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE LA VICTORIA – LIMA, AÑO 2019**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES, DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera la Calidad de Servicio Administrativo influye en la satisfacción de los de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Demostrar que la Calidad de Servicio Administrativo influye en la satisfacción de los de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La Calidad de Servicio Administrativo influye en la satisfacción de los de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019</p>	<p><b>Variable X</b> <b>Calidad de servicio administrativo</b></p> <p>a) Fiabilidad b) Capacidad de respuesta c) Seguridad d) Empatía e) Tangibilidad</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de Investigación</b> Correlacional causal</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿Cómo la Fiabilidad influye en la satisfacción de los de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019?</p> <p>b) ¿De qué manera la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Determinar si la Fiabilidad influye en la satisfacción de los de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.</p> <p>b) Establecer si la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a) La fiabilidad influye en la satisfacción de los de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.</p> <p>b) La capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019</p>	<p><b>Variable Y</b> <b>Satisfacción de los usuarios</b></p> <p>a) Expectativas b) Percepciones c) Atención y quejas d) Conformidad e) Información</p>	<p><b>Diseño de Investigación</b> No experimental, transeccional,</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Población</b> 1500 usuarios acuden semanalmente a la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima.</p>

PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	VARIABLES, DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>a) ¿En qué medida la seguridad influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019?</p> <p>b) ¿De qué manera la empatía influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019?</p> <p>c) ¿Cómo los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019?</p>	<p>a) Analizar de qué manera la seguridad influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.</p> <p>b) De qué manera la empatía influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.</p> <p>c) Demostrar si los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.</p>	<p>c) La seguridad influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.</p> <p>d) La empatía influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.</p> <p>e) La tangibilidad influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima, año 2019.</p>		<p><b>Muestra</b> 185 usuarios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima.</p> <p><b>Estadístico de prueba</b> Alfa de Cronbach Prueba de normalidad Rho de Spearman</p>

## ANEXO N° 02

## ENCUESTA

## CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO

Estimado usuario de acuerdo con su percepción y objetividad, le pedimos que responda el siguiente cuestionario sobre calidad de servicio que brinda la Municipalidad de manera honesta, precisando que la información que nos brinde será anónima, marcando con una (x) en el número que considere, siendo:

1 = No          2= Casi nunca          3= Indiferente    4 = Casi siempre          5 = Si

		Escala				
		1	2	3	4	5
	<b>Elementos tangibles</b>					
1	La Municipalidad tiene equipos de apariencia moderna					
2	Las instalaciones físicas de la Municipalidad son visualmente atractivas					
3	Los empleados de la Municipalidad tienen apariencia pulcra					
4	Los elementos materiales (folletos, estado de cuenta y similares) son visualmente atractivos					
	<b>Fiabilidad</b>					
5	Cuando la Municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, ¿lo hace?					
6	Cuando Ud. tiene un problema con la atención en la Municipalidad, ¿se muestran sinceros a solucionarlos					
7	La Municipalidad realiza bien el servicio la primera vez					
8	La Municipalidad concluye el servicio en el tiempo prometido					
9	La Municipalidad trata de mantener la atención sin errores					
	<b>Capacidad de respuesta</b>					
10	Los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán					
11	Los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos					
12	Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios					
13	Los trabajadores nunca están demasiados ocupados para responder a las preguntas de los clientes					
	<b>Seguridad</b>					
14	El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad transmite confianza a sus usuarios					
15	Los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad					
16	Los trabajadores de la Municipalidad son siempre amables con los usuarios					
17	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para absolver a sus preguntas					
	<b>Empatía</b>					
18	La Municipalidad brinda a sus usuarios una atención individualizada					
19	La Municipalidad tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios					
20	La Municipalidad tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus clientes					
21	La Municipalidad se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios					
22	La Municipalidad comprende las necesidades específicas de sus usuarios					

Fuente: Salvador (2004)

1 = Totalmente insatisfecho

2= Insatisfecho

3= Indiferente

4 = Satisfecho

5 = Totalmente satisfecho

	<b>Dimensión Expectativa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El horario es el adecuado y se ajusta a su tiempo					
2	El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado					
3	La atención en las oficinas es rápida y no hago colas					
	<b>Dimensión Percepciones</b>					
4	El costo de los servicios es razonable					
5	Recibo un servicio de calidad					
6	Considero que cada vez mejora					
	<b>Dimensión Disponibilidad de personal para solucionar reclamos</b>					
7	El personal está predispuesto a atender quejas y reclamos					
8	Se solucionan rápidamente nuestros reclamos					
9	Se repiten acciones que ocasionan quejas y reclamos					
	<b>Dimensión Conformidad</b>					
10	Los servicios prestados por la Municipalidad cumplen mis expectativas					
11	Me encuentro conforme con el personal de la Municipalidad					
12	Es necesario implementar más servicios en la Municipalidad					
	<b>Dimensión Información</b>					
13	La información que brinda la Municipalidad es oportuna y permanente					
14	Se emplean los medios adecuados para informar a la población					
15	No se niega ninguna información a la población					
16	Estoy bien informado de todo lo que sucede en la Municipalidad					

### ANEXO N° 03

George & Mallery (2003), tiene una tabla de valores de los coeficientes de alfa de Cronbach, los cuales son:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable