

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA – 2018**

PRESENTADO POR:

Erica Maribel, SANTOS OCHOA

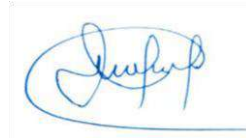
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

ASESORA:

DRA. VIVIANA INES, VELLON FLORES

HUACHO – 2022

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO




Dra. Viviana Inés, VELLON FLORES
ASESORA



Dr. Luis Alberto BALDEOS ARDIAN
PRESIDENTE



Dr. Santiago Ernesto RAMOS Y YOVERA
SECRETARIO



Dr. Félix Gil CARO SOTO
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, guía de mi camino, me da la fuerza física y mental para esforzarme en alcanzar mis objetivos en la vida.

A mi familia, son la inspiración de toda mi vida por todo el esfuerzo, cariño y respaldo sincero en todo el trayecto de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, mi fuente de apoyo a lo largo de las adversidades que he tenido durante mi formación como profesional.

A mis padres, que representan el eje fundamental que guía mi camino.

A mi asesora Dra. Viviana Inés, Vellon Flores por su respaldo en todo el desarrollo de la tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iiii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURA	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problema específico	2
1.3. Objetivos de la Investigación	2
1.3.1. Objetivo general.....	2
1.3.2. Objetivo específico.....	2
1.4. Justificación de la investigación	3
1.5. Delimitación del estudio	3
1.6. Viabilidad del estudio	4
CAPÍTULO II	5

MARCO TEORICO	4
2.1. Antecedentes de la investigación	4
2.1.1. Antecedentes internacionales	4
2.1.2. Antecedentes nacionales	5
2.2. Bases teóricas	8
2.2.1. Calidad de servicio	8
2.2.2. Satisfacción del usuario	13
2.3. Definición de términos	16
2.4. Formulación de las hipótesis	17
2.4.1. Hipótesis general	17
2.4.2. Hipótesis específicas	17
CAPÍTULO III	18
METODOLOGIA	18
3.1. Diseño metodológico	18
3.1.1. Tipo de investigación	18
3.1.2. Diseño	18
3.1.3. Enfoque	18
3.2. Población y muestra	18
3.2.1. Población	18
3.2.2. Muestra	18
3.3. Operacionalización de variables	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20

3.4.1. Técnicas a emplear	20
3.4.2. Descripción de instrumentos	20
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	20
CAPÍTULO IV.....	21
RESULTADOS.....	21
4.1 Descripción de los resultados	21
4.2 Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov.....	28
4.3 Contrastación de hipótesis.....	28
CAPÍTULO V	33
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
5.1 Análisis y discusión.....	33
5.2. Conclusiones.....	34
5.3. Recomendaciones.....	34
CAPÍTULO VI.....	36
FUENTES DE INFORMACIÓN	36
6.1. Fuentes bibliográficas.....	36
6.2. Fuentes hemerográficas	38
6.3. Fuentes documentales.....	38
6.4. Fuentes electrónicas	39
Anexo 01: Matriz de consistencia	41
Anexo 02: Cuestionario.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de las variables</i>	229
Tabla 2. <i>Respuesta usuarios sobre calidad de servicio</i>	22
Tabla 3. <i>Respuesta usuarios sobre satisfacción de los usuarios</i>	23
Tabla 4. <i>Capacidad de respuesta de trabajadores hacia usuarios en Municipalidad Distrital Santa María Huacho – 2018</i>	24
Tabla 5. <i>Respuesta usuarios sobre Cortesía en Municipalidad Distrital Santa María Huacho - 2018</i>	25
Tabla 6. <i>Respuesta de los usuarios sobre la Competencias Personales en Municipalidad Distrital Santa María Huacho - 2018</i>	26
Tabla 7. <i>Respuesta de los usuarios sobre la Confianza en el Servicio en Municipalidad Distrital Santa María Huacho - 2018</i>	27
Tabla 8. <i>Respuesta de los usuarios sobre la Trato recibido en Municipalidad Distrital Santa María Huacho - 2018</i>	28
Tabla 9. <i>Prueba de normalidad</i>	29
Tabla 10. <i>Correlación Rho Spearman</i>	30
Tabla 11. <i>Correlación Rho Spearman</i>	31
Tabla 12. <i>Correlación Rho Spearman</i>	32
Tabla 13. <i>Correlación Rho Spearman</i>	33

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Calidad del servicio de Grönroos (1984)	9
<i>Figura 2.</i> Cinco factores claves de calidad de servicio	12
<i>Figura 3.</i> Nivel calidad de servicio	22
<i>Figura 4.</i> Nivel satisfacción del usuario	23
<i>Figura 5.</i> Nivel capacidad de respuesta	24
<i>Figura 6.</i> Nivel cortesía.....	25
<i>Figura 7.</i> Nivel competencias personales	26
<i>Figura 8.</i> Nivel confianza en el servicio	28
<i>Figura 9.</i> Nivel trato recibido	29

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre calidad de servicios y satisfacción de los usuarios. **Metodología:** Enfoque cuantitativo, tipo correlacional transversal, nivel explicativo, diseño no experimental. Con población 380 usuarios. Se uso encuesta y cuestionario. Se considera cinco dimensiones (Capacidad de respuesta, cortesía, Competencias Personales, Confianza en el servicio). En tanto calidad de servicio presentó tres dimensiones son tres (Capacidad de respuesta, cortesía, Competencias Personales). Confiabilidad y validez realizado con coeficiente Alfa de Cronbach. **Resultados:** Arrojó un **0.875**, por tanto, es instrumento es confiable y consistente. En “Calidad de servicio” el 24,5% de encuestados tienen un nivel deficiente, también se deduce que el 58,02% de los encuestados señalaron que existe un regular nivel y 17,4% equivale a un nivel bueno. Asimismo, respecto a “Satisfacción de los usuarios”, el 32,1% de encuestados indicaron un nivel de satisfacción deficiente, además, cabe señalar el 52.1% indicaron tener nivel regular de satisfacción, 15,8% respondieron tener nivel bueno de satisfacción. **Conclusión:** La correlación Rho de Spearman es **0.518**, por escala Bisquerra la correlación es positiva y moderada La información se obtuvo por encuesta fue opinión sobre calidad de servicio y satisfacción de usuarios. Para recolectar datos, cuestionario con dos variables 25 Items con amplitud de escala de Likert con las categorías siguientes: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

Palabras clave: Calidad de atención, Usuario, confianza, competencia

ABSTRACT

The research presents Objective: To determine the relationship between the quality of services and the satisfaction of users of the district municipality of Santa María - 2018. Methodology: Quantitative approach of transversal correlational type, explanatory level, non-experimental design. With a population of 380 users. Technical survey and questionnaire instrument was used. Five dimensions are considered (Responsiveness, courtesy, Personal Competencies, Confidence in the service, treatment received). As quality of service presented three dimensions are three (Responsiveness, courtesy, Personal Competencies). The validity and reliability of the instrument was performed with the Cronbach's alpha coefficient. Results: Threw a 0.875, therefore, the instrument is reliable and consistent. In "Quality of service" 24.5% of respondents have a poor level, it also follows that 58.02% of respondents indicated that there is a regular level and 17.4% is equivalent to a good level. Also, regarding "User satisfaction", 32.1% of respondents indicated a poor level of satisfaction, in addition, it should be noted that 52.1% of respondents indicated having a regular level of satisfaction, and 15.8% They responded to have a good level of satisfaction. Conclusion: Spearman's Rho correlation is 0.518, and by Bisquerra scale the correlation is positive and moderate. To obtain information, the survey was opinion on service quality and user satisfaction. The data collection, used a questionnaire of two variables in general of 25 Items with an amplitude of Likert scale with the following categories: always, almost always, sometimes, almost never and never.

Keywords: Quality of service, User, trust, competence

INTRODUCCIÓN

El presente estudio busca determinar la relación que existe entre la calidad de servicios y satisfacción de usuarios de Municipalidad Distrital Santa María, es decir las competencias laborales o perfil para un cargo permiten al personal realizar un trabajo con buen desempeño en cuanto a atención.

En la actualidad la calidad de atención al usuario es indispensable; para conseguirlo las entidades públicas cuentan con un área de gestión del talento humano que recluta y contrata al personal que reúna las competencias y requisitos básicos para el cargo, sin embargo, no está claro cuáles son las relaciones específicas que tienen dichas variables con calidad de atención. La tesis demostrará con las pruebas estadísticas el grado de relación que existe en problemas específicos y correlación entre calidad de servicios y satisfacción de usuarios, es responsable detectar talento y potencial de cada colaborador y capacitarlo según su habilidad lo que mejora la atención al usuario en dicha institución.

Sin embargo, las recomendaciones que se sugieren en esta investigación permitirán mejorar calidad de servicios y satisfacción de usuarios.

Organizada en cuatro capítulos:

Capítulo I abarca: Planteamiento, explicación en cuanto a realidad problemática, formulación y objetivos.

Capítulo II compuesta por: Marco Teórico, antecedentes, definición conceptual, bases teóricas, hipótesis.

Capítulo III: metodología, como diseño, enfoque, población y muestra, tipo de investigación técnica de recolección de datos y procesamiento de información.

Capítulo IV tiene: Resultado en figuras, tablas y comentarios.

Finalmente, el Capítulo V, encierra discusión, conclusión y recomendación de lo investigado.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El distrito de Santa María está ubicado en la provincia Huaura, departamento Lima. Ubicado al norte de Lima, aproximadamente a 148 km de distancia. Tiene una altitud de 85 msnm. Limitando por norte río Huaura, al sur Cerro del Colorado y Pampas del Carrizal, al oeste distrito Huacho y al este cerro Jopto y Pampa de Ánimas.

La municipalidad del distrito de Santa María ofrece a sus pobladores servicios públicos de calidad a través de su gestión económica y administrativa eficiente y moderna, además del personal competitivo que cuenta con una vocación de servicio. Es considerada como institución municipal que promueve el desarrollo, buscando lograr estándares óptimos en la administración, así como en desarrollo urbano, económico, social, con intervención de la población que estén aliados al sector público y privado.

Según Pizzo (2013) la calidad de servicio, se refiere cuando una organización traduce las expectativas y lo que necesita sus clientes para darles así un servicio adecuado, rápido, flexible, respetable, útil, adecuado, confiable y seguro logrando que el cliente sea comprendido, atendido y servido, lo cual hace que haya ingresos y reduzca costos en la Municipalidad.

De la anterior gestión se sabe por las encuestas que existen diversas causas que hacen que haya deficiente calidad de servicio a usuarios que solicitan informes, realizan trámites, licencias de funcionamiento, pagan arbitrios entre otros.

Zeithmal (2009) afirma que la satisfacción del usuario viene a ser cuando el cliente evalúa al producto o servicio para saber si cumplió las perspectivas y necesidades del cliente”

Existe insatisfacción de usuarios en cuanto al servicio que se da, lo que se torna preocupante, esto quiere decir que la calidad de servicio no se ofrece satisfactoriamente además los trabajadores carecen de conocimientos sobre atención al público, y como deben tratar a quienes van a resolver o requerir algo a la

Municipalidad, dicho esto resulta primordial e importante tratar sobre calidad de servicio. Asimismo, muchas veces se observa que, se quejan que el tiempo de atención es demasiado largo, y que sus demandas no son atendidas y manifiestan que el servicio brindado es malo en la municipalidad, y hay diversos trámites que entorpecen sus documentos lo que no hace que sea atendido rápido sobre todo solicitudes de usuarios y satisfacer perspectivas de consumidores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María – 2018?

1.2.2. Problema específico

¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María - 2018?

¿Qué relación existe entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María - 2018?

¿De qué manera las competencias personales se relacionan con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María – 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar qué relación existe entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María – 2018.

1.3.2. Objetivo específico

Determinar qué relación existe entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María – 2018.

Determinar qué relación existe entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María , 2018.

Determinar de qué manera las competencias personales se relacionan con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María , 2018.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación por conveniencia

Es importante el estudio, porque brindará información que permita mejorar la calidad de los servicios, optimizar los recursos en atención en favor de quienes acuden todos los días a solicitar y resolver diferentes problemas en la entidad municipal.

Justificación teórica

El estudio realizado busca que a partir de los resultados encontrados se mejore la calidad de los servicios y por ende de la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, se espera que este estudio sirva como antecedente; para diversas entidades públicas, valoren y presten una real atención a los indicadores de la calidad de servicios que debe brindar a los usuarios.

Justificación práctica

A través de la investigación se quiere dar solución a los problemas de déficit de servicios y los problemas de satisfacción de los usuarios de municipalidad. Para ello se busca que los colaboradores se encuentren más preparados y mejoren sus servicios en las diversas áreas y garanticen una buena atención.

1.5. Delimitación del estudio

La delimitación temporal: El estudio se desarrolló en el periodo de enero a noviembre del año 2018.

La delimitación espacial: Se realizó la investigación en el Distrito de Santa María, provincia Huaura, departamento Lima.

La delimitación social: El desarrollo de la investigación abarca a todos los pobladores del distrito de San María, Huaura.

1.6. Viabilidad del estudio

La investigación fue viable en vista que, desde un comienzo se garantizó los materiales, los recursos financieros y los recursos humanos. Además, se contó acceso autorizado a la Municipalidad de Santa María.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Mercado (2016) indagó sobre: “*Calidad de Servicios que brinda el Centro Odontológico “Odontomed”*”, teniendo como objetivo realizar un diagnóstico de calidad de servicio del Centro Odontológico Odontomed a pacientes. La metodología fue descriptiva, con población de 384 personas; el instrumento fue la encuesta y entrevista. Encontró como resultado lo siguiente: positivo para satisfacción de usuarios. Se redujo tiempos de espera, promoviendo trabajar en equipo, detectando debilidades e ineficiencias en la atención al paciente, mejora de construcción, ambientación de sala de espera, y consultorios. Finalizó su estudio indicando que, si el centro no tiene procesos determinados de ni un parámetro, entonces es como agrupación de profesionales que formaron la compañía para desempeñarse tal como lo es; pero los errores son diversos, por ejemplo, dirección administrativa se realiza empíricamente, la carga laboral es mucha, si se tiene que exigen por la demanda alta; luego, se vio satisfacción media, lo que hace dar más importancia el mercado, corrigiendo amenazas y fortaleciendo debilidades.

Toral, Gallardo y Pasaca (2019) indagaron sobre: “*La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador*”, estudio realizado en Ecuador para la Revista Científica Dominio de las Ciencias. Teniendo como objetivo analizar qué relación hay entre entorno comercial y calidad de servicios de atención al cliente. La metodología fue no experimental; la población fue de 204 farmacéuticos, entre 68 directivos y 136 personales de atención. Encontró como resultado lo siguiente: en cuanto a aspectos sobre calidad de servicio, los 3 puntos demuestran que clientes están a favor de la fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta. La relación entre condiciones del entorno y calidad del servicio, calificando calidad del servicio como muy buena o buena, consideran además que las condiciones del entorno son buenas o muy buenas, según el 57.4% y 68.8%. Entonces las condiciones de entorno están relacionadas

significativamente (Sig.<0.05) con calidad del servicio que da el mercado farmacéutico.

Acosta (2014) indagó sobre: “*Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca perteneciente a la Escuela Secundaria Básica N° 18 de Villa Luzuriaga, partido La Matanza, provincia Buenos Aires*”; teniendo como objetivo determinar quiénes son nuestros usuarios potenciales y reales, qué necesidades de información tienen y en qué grado se están satisfaciendo. La metodología fue de tipo cuantitativa, transversal y descriptiva. Metodología Exploratoria. Revisión de literatura, formulación de encuestas y entrevistas. Población 150 y una muestra de 50 personas. Encontró como resultado lo siguiente: de acuerdo a la encuesta de la investigación y la metodología utilizada realizada a docentes, alumnos y familias que integran la comunidad educativa donde nos refleja que reciben una buena atención en la mayoría de los encuestados.

Bordin y col. (2017) en revista Ciencia & Saude Colectiva donde los investigadores exponen como objetivo comparar en usuarios y profesionales la satisfacción de servicios públicos. La metodología fue de corte transversal, con una muestra censal, entrevistas a usuarios, profesionales que median en la salud oral variables agrupadas en dominios y evaluadas individualmente. Encontró como resultado lo siguiente: aplicando prueba Kruskal-Wallis. En cuanto a ACS demostró baja satisfacción comparando con usuarios en cuanto a satisfacción de estructura física y asistencia médica. Finalizó su estudio indicando que, los profesionales tuvieron una alta igualdad con satisfacción de usuarios, ACS dijeron de forma crítica las opiniones disconformes con respecto a usuarios.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Aspajo (2018) indagó sobre: “*Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima 2018*”, teniendo como objetivo evaluar la asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad en estudio. La metodología fue de tipo básica y diseño transversal mediante un corte transversal; con una muestra de 195 usuarios. Encontró como resultado lo siguiente: del 100% de usuarios encuestados, el 20.3% indicó que le brindaban un servicio malo, el 71.3% un nivel bueno y tan solo el 8.4% un nivel excelente; respecto a la satisfacción de los

usuarios, del 100% de encuestados, el 5.1% indicaban estar insatisfechos, el 60.2% satisfechos y el 43.7% indicaban estar muy satisfechos; en líneas generales, existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, ya se encontró un valor de rho de Spearman de 0.728 y un p de 0.000. Finalizó su estudio indicando que, existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Pucusana.

Paiva (2018) indagó sobre: “*Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018*”, teniendo como objetivo evaluar si la gestión de la calidad incide en la satisfacción del usuario. La metodología fue no experimental de nivel correlacional; con una muestra de 369 usuarios. Las evidencias identificadas mediante la prueba de Spearman se encontraron que el valor de r fue de 0.818 y el p fue de 0.05, lo cual indicaba que la calidad de servicio se relaciona de algún modo con la satisfacción del usuario. Además, se encontraron que la mayoría de los encuestados indicaba percibir un servicio deficiente (58.6%); también se identificó que el 32.8% tiene una satisfacción regular.

Riqueros (2017) indagó sobre: “*Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero- Abril 2017*”, teniendo como objetivo conocer el grado de relación existente entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio. La metodología fue descriptivo, correlacional y de enfoque cuantitativo, con una muestra de 102 usuarios. Encontró como resultado lo siguiente: a través de la prueba de chi cuadrado se encontró un valor de 24.220 y un valor de p de 0.000, lo cual indicaba que existe relación significativa entre las dos variables del estudio. Finalizó su estudio indicando que, la calidad de servicio presenta relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Huaylas.

Rimachi (2016) indagó sobre: “*Percepción de la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres-Lima, 2015*”, teniendo como objetivo evaluar la asociación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción laboral. La metodología fue no experimental, correlacional y de enfoque cuantitativo, con una muestra de 86 usuarios. Encontró como resultado lo siguiente: a través de la prueba de Spearman se encontró un valor de 0.572 y un p de 0.000, lo cual indicaba que una relación entre la variable uno y dos.

En la parte descriptiva se encontró que del 54% de encuestados manifestó tener una percepción regular de calidad de servicio.

Arce (2016) indagó sobre: “*Calidad de servicio y Grado de satisfacción del cliente en el Restaurant Pizza Hut en el Centro Comercial Mega Plaza Lima; 2016*”; teniendo como objetivo evaluar tanto la calidad del servicio como el grado de satisfacción del cliente en el restaurant estudiado. La metodología fue descriptiva – correlacional. Para recolectar datos, usó encuesta al cliente. Encontró como resultado lo siguiente: El Restaurant Pizza Hut, tiene promedio general 41.6% de clientes que están en total acuerdo con el servicio; y 11% es indiferente o está en desacuerdo. En cuanto a ambiente 42.1 % clientes están satisfechos; y solo 10% están insatisfechos. Finalizó su estudio indicando que, hay correspondencia demostrativa de satisfacción del cliente por calidad de servicio.

Miker Inca (2015) indagó sobre: “*Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*”; teniendo como objetivo determinar la relación entre satisfacción de consumidores y variables calidad de servicio. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo sustantiva, diseño no experimental, descriptivo correlacional-transeccional, cuenta 339 usuarios de muestra. Encontró como resultado lo siguiente: es significativo la atención al usuario y calidad en servicios, se considera capacidad de respuesta, cortesía y capacidades personales, para satisfacerlos.

Huerta (2015) indagó sobre: “*Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015*”; teniendo como objetivo analizar el nivel de satisfacción del usuario externo. La metodología fue de diseño cualitativo, corte transversal; se aplica la encuesta SERVERF la cual fue adaptada, para medir satisfacción de pacientes; la muestra fue de 77 pacientes y familiares u acompañantes. Encontró como resultado lo siguiente: del 1005 de pacientes, el 92.2% de pacientes estaban satisfechos por calidad de atención. 80% completamente satisfechos. Finalizó su estudio indicando que, la satisfacción total tiene alto porcentaje en atención de medicina (92,2 %); hay más insatisfacción en servicios laboratorio de emergencia, caja y administración.

Torres (2015) indagó sobre: “*Factores asociados al nivel de Satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo del centro de Salud de Pesci, 2015*”. teniendo como objetivo determinar factores relacionados a satisfacción de calidad de atención a quienes asisten al centro de salud por 3 meses del 2015. La metodología fue de enfoque cuantitativo, analítico, observacional, prospectivo de corte transversal; se aplicó encuesta Servqual al 95% con alfa de Cronbach y error estándar 10%. Encontró como resultado lo siguiente: el 72,2% de usuarios están satisfechos, 27,84% indican insatisfacción, además se evidencia que la satisfacción tiene relación con la seguridad (96,13%), sigue la empatía con 91.3%, luego confiabilidad y elementos tangibles 64.2% y 64,3% correspondientemente; el alto grado de insatisfacción con 87.81% de encuestados. Finalizó su estudio indicando que, los pacientes que asisten, muchas veces están satisfechos en calidad de atención o prestación de servicios, teniendo 72.2%, por encuesta validada se encuentra en el rango del buen servicio de calidad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio

Camison et al.. (2007) refiere: Calidad del servicio es la similitud que existe de lo que se espera y lo que se percibe del servicio, la cual establece el nivel deseado por el cliente que es percibido luego de proyectar la impresión del servicio que se adquirió (p.193).

Miranda et al. (2007) dicen: Calidad del servicio equilibra o supera lo que espera el usuario. Partiendo de esto calidad del servicio se toma como lo que justifica expectativas del usuario, cumple las exigencias, porque los únicos criterios tomados son los que establece el usuario (p.241).

Moyano et al.(2011) dicen calidad del servicio es cuando se satisface exigencias del consumidor. La industria fabrica el bien o presta el servicio y este a su vez es tomado por el cliente, quien cuenta con percibir la calidad del bien o servicio que obtiene (p.180).

Dimensiones de la calidad de servicio

Caballero (2016) (Cita a Parasuraman y col., 2007, pp.242-243) el cual refieren:

- a) **Accesibilidad.** Capacidad de ser accesible y facilitar la comunicación con el usuario. Es así quienes se encuentran en contacto con el cliente deben ser expresivos. Hay diversas empresas que tienen atención para el cliente en las 24 horas para alcanzar la accesibilidad.
- b) **Capacidad de respuesta.** Cuando la organización tiene destreza oportuna en cuanto a atención, por lo cual ofrece un servicio eficiente por medio del personal. Entonces si se comete un error, la empresa, reacciona lo mejor que pueda, de esto dependerá el nivel de apreciación que tenga la organización, es así que la percepción del cliente dirá si hay calidad en el servicio.
- c) **Comprensión.** La organización tiene interés por conocer al cliente, en las necesidades para así brindar una atención única y personalizada.
- d) **Comunicación.** Se le llama así al lenguaje que emplea la organización la cual es clara y precisa, se adecua a cada cliente, además de dar atención a inquietudes y dudas manifestando que se tiene disposición para escuchar.
- e) **Cortesía.** Es simpatía, atención, aprecio y respeto del personal al usuario. Si se tiene personal poco agradable entonces la organización perderá clientes causando insatisfacción.
- f) **Credibilidad.** Es la veracidad y rectitud que se presta en cuanto al servicio, si el cliente confía en el personal.
- g) **Elementos tangibles.** Apariencia de instalaciones y el personal. Por ejemplo, uniformes limpios da una impresión básica frente a la satisfacción de sus clientes.
- h) **Fiabilidad.** Habilidad del proveedor de dar adecuado servicio sin equivocaciones, desempeñando los compromisos que se pactó.
- i) **Profesionalidad.** Discernimientos, competencias, y destrezas para efectuar el servicio de forma adecuada.

j) **Seguridad.** Anula amenazas, desgracias o desconfianza en la organización.

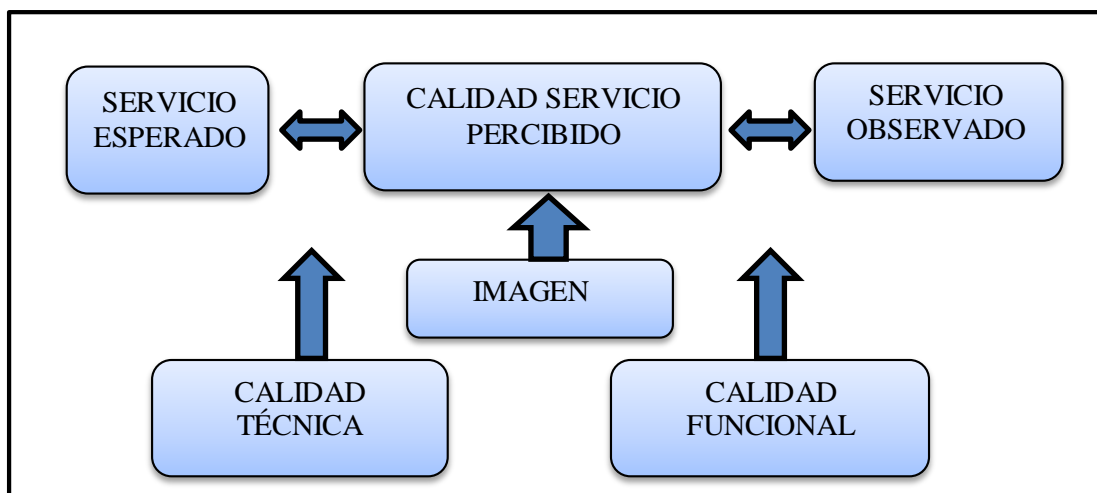


Figura 1. Calidad del servicio de Grönroos (1984)

Fuente: Grönroos (1984)

Seto (2004) define **calidad de servicio** como “conocimiento de clientes que tiene en lo que respecta a si el servicio prestado satisface o sobrepasa sus expectativas” (p.58).

Lo que se percibe en cuanto al servicio estriba de la calidad funcional (“cómo se da”) y calidad técnica (“qué se da”), que poseen efecto en la imagen.

Ros (2016) en su investigación señala que:

Calidad técnica El usuario toma como resultado de la interacción con la organización, esto es centrada en resultado de proceso La dimensión quizá sea estimada por el usuario de forma justa, tal dimensión técnica de un servicio. Calidad más posible de manejar, está centrado en servicio aceptable Calabuig (2006).

Calidad funcional es la centrada en prestación del servicio, sobre la interacción de usuarios y personal. Evaluada de manera subjetiva por quienes usan los servicios, influyendo aspectos entre estos la accesibilidad, aspecto y comportamiento de trabajadores, incluso de usuarios que toman el servicio Grönroos (1984).

Lo más importante de una organización son los servicios que ofrece. La tradición, publicidad, son factores que afectan la imagen.

El modelo de Calidad del Servicio de Grönroos (1984) nos refiere como se mide calidad técnica y calidad funcional. Señala la comunicación informal impacta más que el marketing tradicional en los usuarios potenciales.

Así mismo Condor y Velasquez (2018) cita a Moyano (2006) el cual refiere que en la **calidad de servicio** se clasifican las cinco dimensiones son clasificadas como: (pp. 182 – 183)

Elementos tangibles. Entre estos podemos considerar como se ven las instalaciones físicas, material usado en cuanto a comunicación, personas, y otros.

Fiabilidad. Se realiza el servicio acorde a lo que ya está establecido. Es decir, dar el servicio correctamente, dentro de lo que se quedó.

Capacidad de respuesta. Cuando la organización tiene condiciones de brindar un servicio rápido cuando los clientes lo piden, es decir responder rápidamente a llamadas y pedidos.

Seguridad. Capacidad que tiene el personal para dar credibilidad y seguridad. Es aquí donde se relaciona la profesionalidad y la cortesía.

Empatía. Aquí se comprende al cliente, esto a través de la atención personalizada servicio que la empresa ofrece a los clientes.



Figura 2. Cinco factores claves de calidad de servicio

Fuente: Redacción Perú21

En el caso de Dávila, Coronado y Cerecer (2011), precisaron que es importante notar la distinción entre producto y servicio, el cual, es el paradigma de que el consumidor deriva el valor servicio mediante el elemento tangible. Así, indica la existencia de las siguientes dimensiones en toda organización.

Capacidad de respuesta

Consiste en la prontitud y disposición que cede la organización para satisfacer la demanda. Esto implica desde las solicitudes de información hasta las compras efectuadas.

Esta dimensión no se mide solo en situaciones de urgencia sino también, en la atención diaria. Desde el ingreso del cliente al establecimiento hasta en las mismas solicitudes virtuales o por llamadas. El cliente aun inconscientemente puede evaluar si confía o no en un determinado servicio.

La cortesía.

Supone que dentro de la atención exista la amabilidad, cordialidad y respeto expresado por el personal hacia los clientes. El objetivo de la cortesía es expresar a los clientes un agradecimiento pleno por adquirir los servicios.

Competencias personales

Consisten en las capacidades técnicas y cognitivas que el personal o colaboradores poseen para dar solución a las exigencias de los clientes. Estas competencias no solo se limitan a ello, sino también es necesario que se nutra actitudes y aptitudes que se adquieren en la vida y que permiten conectar, atraer, mimar y fidelizar a los clientes.

2.2.2. Satisfacción del usuario

Zeithmal (2009) afirma “**satisfacción del usuario** cuando el cliente evalúa producto o servicio si este cumple expectativas y necesidades del cliente” (p.31).

Kotler (2006) define “la **satisfacción del usuario** es resultado en cuanto al nivel del estado de ánimo del cliente al contrastar el rendimiento del producto o servicio con lo que se espera” (pp. 40-41).

Gabin (2004), dice que la **satisfacción del usuario** “considera a la persona donde actúa usando el marketing para informarle, convencerlo y orientarle para comprar un servicio, producto o marca” (p.249).

Teoría de la satisfacción del usuario

Según Thompson (2005) señala al respecto:

Rendimiento Percibido:

Cumplimiento después que el cliente consigue después de atendido.

- Orientada en cuanto a la perspectiva del cliente.
- Orientado a lo obtenido luego de un servicio.

- Basado en lo que percibe el usuario, no coincide necesariamente con la realidad.
- Se percibe por opiniones expresadas influyendo en el usuario directa o indirectamente.
- De acuerdo a como el usuario se siente y como entiende.
- Se percibe el rendimiento que es amplio de evaluar, pero inicia y finaliza con el usuario.

El rendimiento resulta del servicio, según percepción de usuario, influenciado para convertir el ánimo de usuarios externos.

Las expectativas.

Resultados que se quiere obtener del usuario, o las expectativas de los usuarios generados por diversos motivos. Podría considerarse como los acuerdos de los competidores.

Hablar de las expectativas muy bajas, es decir no es suficiente para usuarios; pero si son altas, se decepcionan después de adquirir el producto los usuarios.

Disminuir índices de satisfacción de usuarios, no es disminuir calidad del producto o servicio. Ambos casos donde los resultados muestran aumento en las perspectivas del que consume, entonces resulta importante supervisar gradualmente, implicando que los clientes demuestren lo siguiente:

- Perspectivas que se dan internamente.
- Perspectivas que por competencias se forman.
- Perspectivas coincidentes en lo que se espera.

Aspectos que comprende la satisfacción del usuario.

Guevara (2018) refiere lo siguiente:

- Insatisfacción: el desempeño del servicio o producto no logra perspectivas del usuario.

- Satisfacción: El desempeño del servicio o producto concuerdan con lo que quiere el usuario.
- Complacencia: Cuando el desempeño sobrepasa lo que espera del usuario (p 26).

Guevara (2018), nos menciona que la connotación de asociatividad es diferente a la tradicional concebida en asociaciones empresariales cuyo propósito principal es la representatividad ante el sector público y defender intereses sectoriales frente a políticas gubernamentales.

Relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario .

Gutierrez (2010) calidad aprecia satisfacción del usuario según consumo del servicio, y también grupo de experiencias (p.145).

Para Dharmaratne (2014) la satisfacción da lugar la calidad del servicio, y si se alcanza si hay pérdida en la calidad, referente a lo que desea el individuo en cuanto son inferiores. Entonces constituye calidad de servicio que vaticina complacencia del cliente.

La satisfacción del cliente beneficios que logra:

Conseguir satisfacer al cliente brinda muchos beneficios a una entidad o empresa, aquellos beneficios pueden ser explicados en tres beneficios puntuales:

Beneficio 1: De acuerdo a los descrito por Kotler y Armstrong (2006) un cliente satisfecho va a volver a adquirir un producto de la misma empresa, es por ello que la mayoría de las empresas optan por fidelizar a sus clientes.

Beneficio 2: Para Kotler y Armstrong (2006) un cliente satisfecho recomienda a sus amistades ir a la empresa que le gusta. Por consiguiente, la organización consigue que este cliente recomiende el lugar a sus conocidos (publicidad gratuita).

Beneficio 3: Kotler y Armstrong (2006) indica que un cliente feliz no toma en cuenta las promociones de otras empresas; eso conlleva a que la organización logre posicionamiento en el mercado. (p. 128).

2.3. Definición de términos

Calidad de servicio

Otero (2012) es cuando satisface las necesidades y expectativas del servicio. Problema de calidad cuando se genera alguna falta de satisfacción en el servicio que genera molestias y quejas por servicio inadecuado o cuando un problema de salud no se soluciona (p.8)

Capacidad de respuesta

Voluntad para dar servicio en el lapso impuesto, haciendo operaciones y respondiendo a las demandas. (Sandoval, 2006)

Cortesía

Es el trato lo que da confianza de clientes. (Sandoval, 2011).

Competencias personales

Es tener conocimientos y habilidades que sirve para realizar el servicio, es decir destrezas del personal. (Sandoval, 2011).

Satisfacción del usuario

Nivel que tiene la persona en cuanto a su ánimo y es el resultado de confrontar producto o servicio en rendimiento.

Confianza en el servicio

Es el nivel de atención individual de compañías a sus clientes (Parasuraman, 1998).

Trato recibido

Saber escuchar: primero se muestra una actitud cercana, favorece que el cliente directamente se exprese (Kotler, 2006).

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital Santa María - 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

La capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María - 2018.

La cortesía se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María - 2018.

Existe relación directa entre las competencias personales y la satisfacción de usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa María - 2018

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. Es descriptivo en vista que se caracterizó cada una de las variables y las dimensiones presentes en el estudio. Mientras que es correlacional, porque se trató de determinar el grado de relación entre las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista , 2014).

3.1.2. Diseño

No experimental, es decir, en la investigación realizada no se llevó la modificación intencional de alguna variable o dimensión (Hernández, et al., 2014).

3.1.3. Enfoque

Es de enfoque cuantitativo, en vista que se empleó datos numéricos y pruebas estadísticas para contrastar la hipótesis de investigación y se siguió un proceso riguroso para cumplirlo. (Muñoz, 2011, p.22).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Personas pertenecientes a una clase, limitada por el estudio. “podemos definir como el total donde se estudiará el fenómeno y que tienen característica frecuente la que se experimenta y origina datos del estudio” (Tamayo, 2011).

La población con que se trabajó y a través del cual se obtuvo los resultados, se constituyó por 36 267 habitantes pertenecientes a la Municipalidad Distrital de Santa María.

3.2.2. Muestra

Muestreo aleatorio simple, hay situaciones garantizando que la distribución de **p** es normal aproximadamente. Entonces, está es la fórmula para **n**, se consideró:

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

Reemplazando en la ecuación:

$$n = \frac{36267 \times 0.5 \times 0.5 \times 1.96^2}{0.05^2 \times (36267 - 1) + 0.5 \times 0.5 \times 1.96^2}$$

$$n = \frac{36267 \times 0.5 \times 0.5 \times 3.8416}{0.0025 \times 36266 + 0.5 \times 0.5 \times 3.8416}$$

$$n = \frac{34830.82680}{91.6254}$$

$$n = 380.1437898$$

$$n = 380$$

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación - Tecnología efectiva - Entendimiento al cliente - Personal capacitado - Seguridad - El saludo - Trato personal
	La cortesía	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Empatía - Sonrisa - Personalidad.
	Competencias personales	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia Laboral - Conocimientos - Actitudes - Valores
Satisfacción del usuario	Confianza en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Credibilidad - Fiabilidad - Seguridad - Honestidad - Lo importante es el cliente - Saber escuchar - Asertividad
	Trato recibido	<ul style="list-style-type: none"> - Tomar compostura - Admitir errores - Compensar daños causados

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnica

Como técnica que se empleó fue la encuesta, es un proceso mediante el cual se obtiene información de estudio de campo, normalmente tiene como instrumento a un cuestionario.

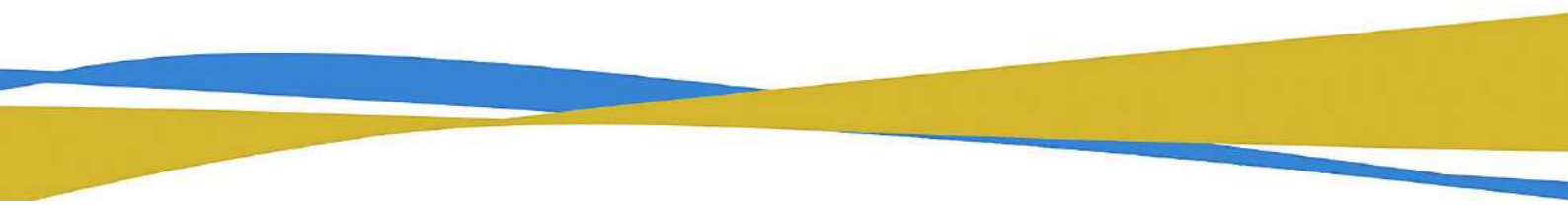
3.3.2. Descripción de instrumentos

Se usó como instrumento el cuestionario. El que medirá una y otra variable, como son “Calidad de servicio” y “Satisfacción de los usuarios”, que está compuesto por un conjunto de ítems.

3.5. Técnicas de procesamiento de información

Se empleó elementos de la estadística descriptiva para establecer la distribución de frecuencias y gráficos de cada una de las variables y dimensiones.

Además, se empleó prueba de la estadística inferencial. Se usó de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para determinar tipo de distribución de los datos, prueba que es usada para muestra de estudios mayores a 50 unidades. Como resultado se encontró que la distribución no es normal, por lo cual se empleó la prueba no paramétrica de correlación del Rho de Spearman.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Descripción resultados

4.1.1. Resultados variable calidad de servicio

Tabla 2.

Respuesta de usuarios sobre calidad de servicio municipalidad distrital Santa María Huacho – 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	93	24,5	24,5	24,5
Regular	221	58,2	58,2	82,6
Bueno	66	17,4	17,4	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Fuente: Encuestados

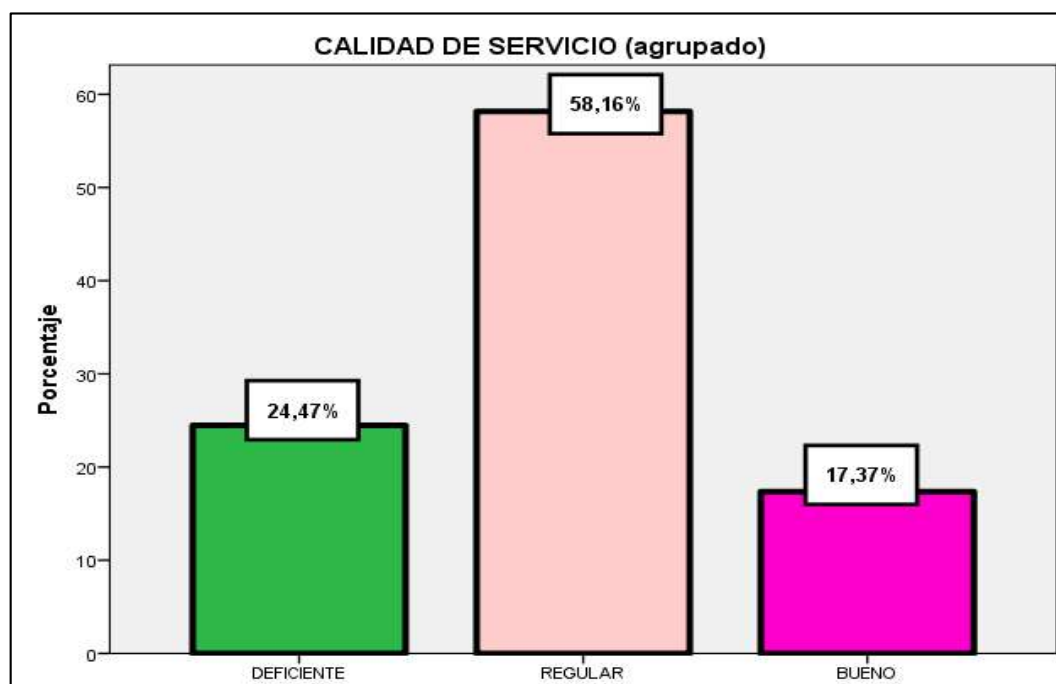


Figura 3. Niveles calidad de servicio

En 380 usuarios de Santa María, con el fin de conocer la calidad de servicio, donde se obtuvo que el 24,5% de encuestados manifiesta la calidad de servicio es de nivel deficiente. Como también se deduce 58,02% de encuestados señalaron nivel regular en la calidad de servicio y también el 17,4% tiene un nivel bueno.

Tabla 3.

Sobre satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital Santa María Huacho - 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	122	32,1	32,1	32,1
Regular	198	52,1	52,1	84,2
Bueno	60	15,8	15,8	100,0
Válido				
Total	380	100,0	100,0	

Fuente: Encuestados

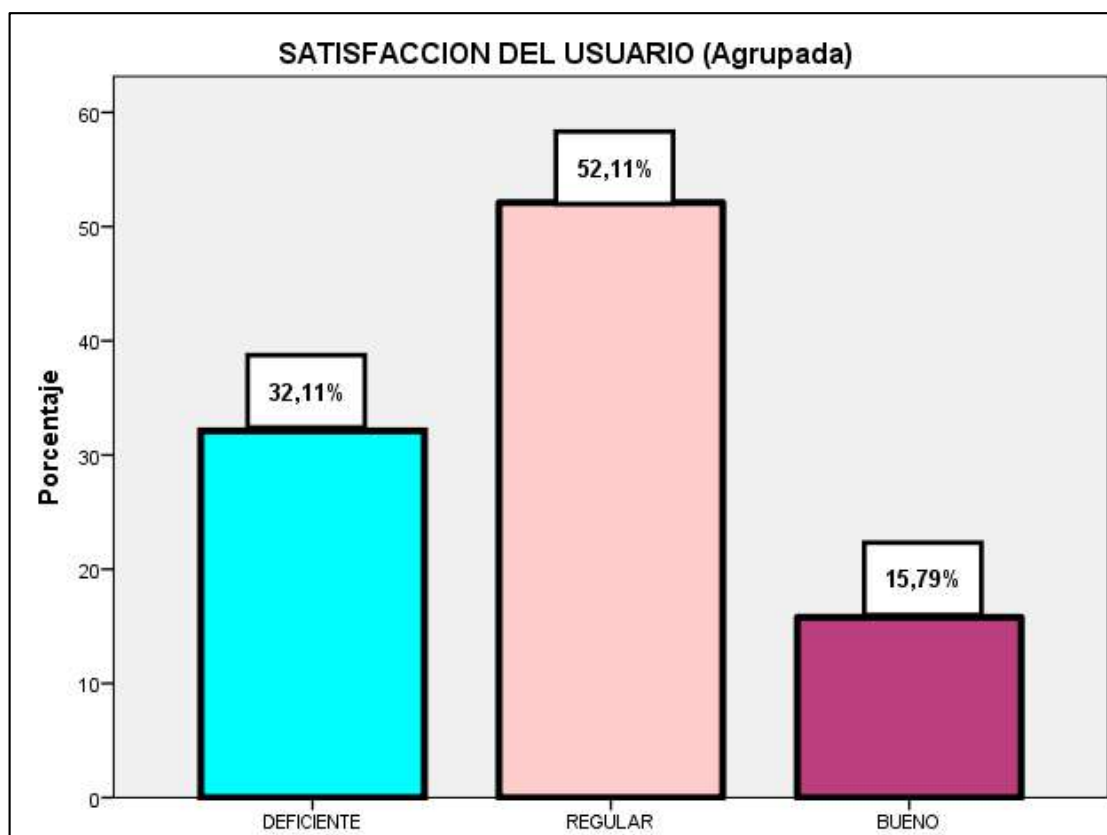


Figura 4. Niveles satisfacción del usuario

La encuesta a 380 usuarios de Santa María, con el fin de conocer la satisfacción de los usuarios. De los cuales podemos apreciar según la figura que el **32,1%** de los

encuestados indicaron tener un nivel de satisfacción deficiente, es decir que al momento de ir a la Municipalidad no tienen un buen trato. Además, cabe señalar que **52.1%** de encuestados indicaron tener nivel regular de satisfacción, también el **15,8%** de usuarios respondieron tener nivel bueno de satisfacción.

Tabla 4.

Capacidad de respuesta de trabajadores hacia usuarios en la Municipalidad Distrital Santa María Huacho – 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	120	31,6	31,6	31,6
Válido Regular	239	62,9	62,9	94,5
Válido Bueno	21	5,5	5,5	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Fuente: Encuestados

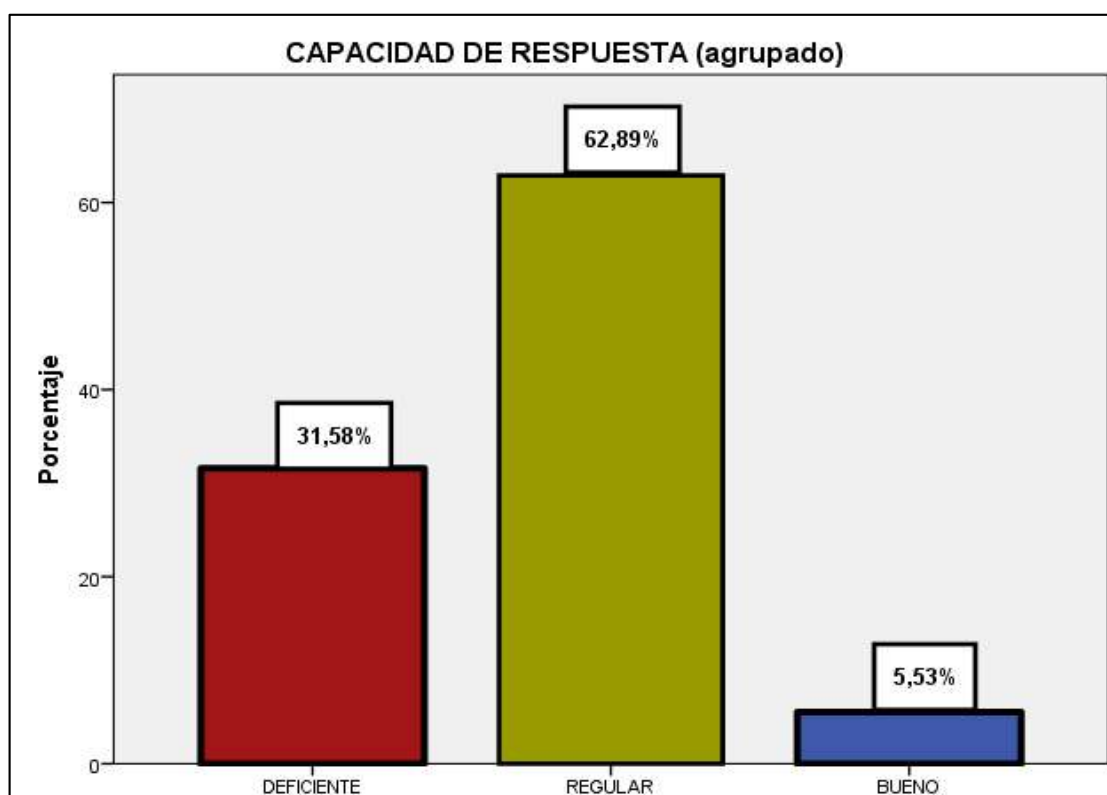


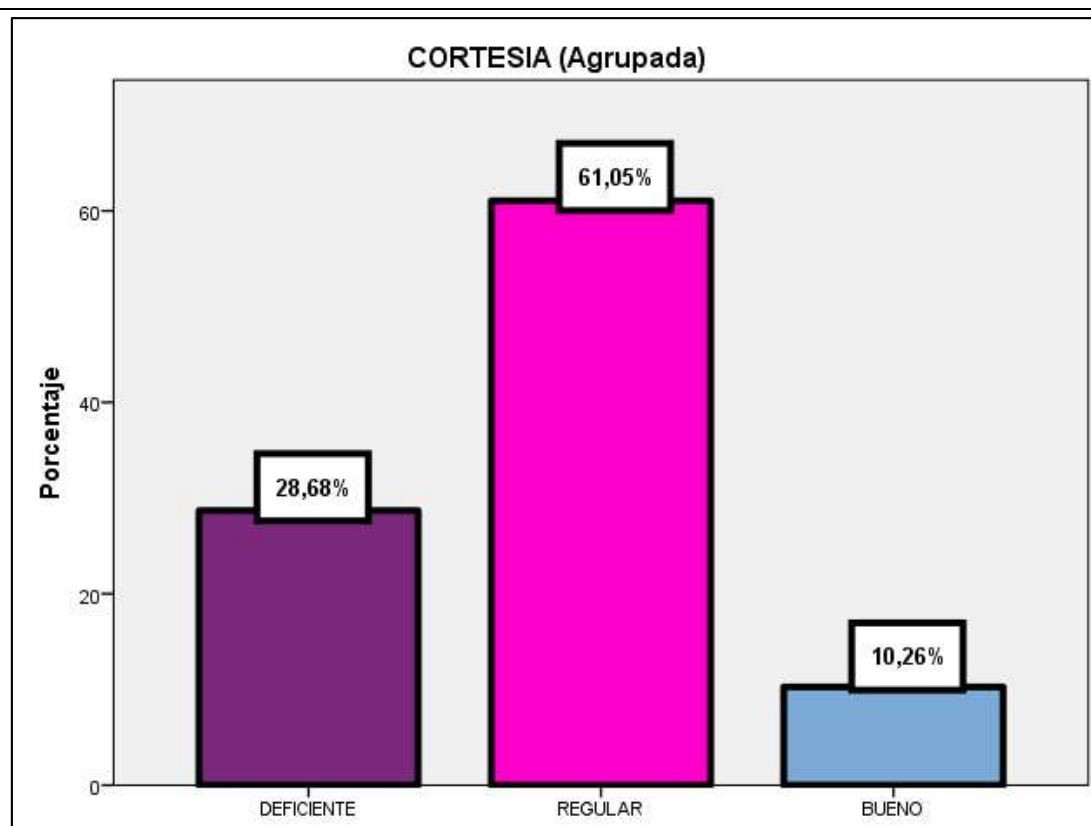
Figura 5. Nivel capacidad de respuesta

Se realizó una encuesta de 380 usuarios, para conocer capacidad de respuesta. Se aprecia según la figura que el **31,6%** de los encuestados indicaron tener una capacidad de respuesta de nivel deficiente, es decir que los trabajadores al momento de interrelacionar con los usuarios no brindan una adecuada respuesta. Además, cabe señalar que el **62,9%** de los encuestados indicaron tener nivel regular de capacidad de respuesta, también **5,5%** de encuestados respondieron tener un nivel bueno.

Tabla 5.

Respuesta de usuarios sobre Cortesía en Municipalidad Distrital Santa María Huacho - 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	109	28,7	28,7
	Regular	232	61,1	89,7
	Bueno	39	10,3	100,0
	Total	380	100,0	100,0



Fuente: Encuestados

Figura 6. Niveles de cortesía

Se realizó una encuesta 380 usuarios para conocer la cortesía brindada a los usuarios. De los cuales podemos apreciar según la figura que el **28,7%** de entrevistados expresaron que la cortesía brindada de la municipalidad es de nivel deficiente, además, cabe señalar que **61,1%** de encuestados indicaron recibir nivel regular de cortesía, también el **10,3%** de encuestados indicaron que fueron tratados con muy buena cortesía.

Tabla 6.

Respuesta de los usuarios sobre la Competencias Personales en la Municipalidad Distrital de Santa María Huacho - 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Deficiente	139	36,6	36,6	36,6
Regular	214	56,3	56,3	92,9
Bueno	27	7,1	7,1	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Fuente: Encuestados

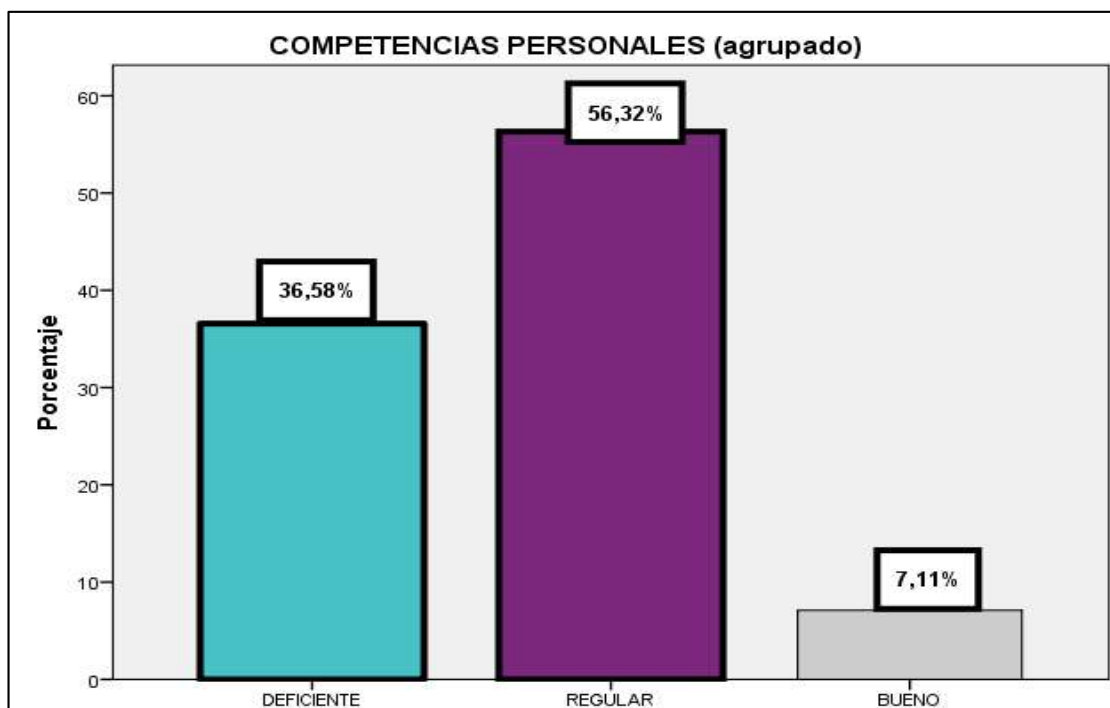


Figura7. Niveles de competencias personales

Se realizó una encuesta 380 usuarios para conocer la cortesía brindada a los usuarios. De los cuales podemos apreciar según la figura que el **36,6%** de los encuestados indicaron que las competencias personales en trabajadores de la municipalidad hacia los usuarios son de nivel deficiente, además, cabe señalar que **56,3%** de encuestados indicaron nivel regular, también **7,1%** de usuarios encuestados indicaron buen nivel en las competencias personales empleadas por los trabajadores.

4.1.2. Descripción de resultados de confianza en el servicio

Tabla 7.

Respuesta de usuarios sobre Confianza en el Servicio en Municipalidad Distrital Santa María Huacho - 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	93	24,5	24,5	24,5
	Regular	221	58,2	58,2	82,6
	Bueno	66	17,4	17,4	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: Encuestados

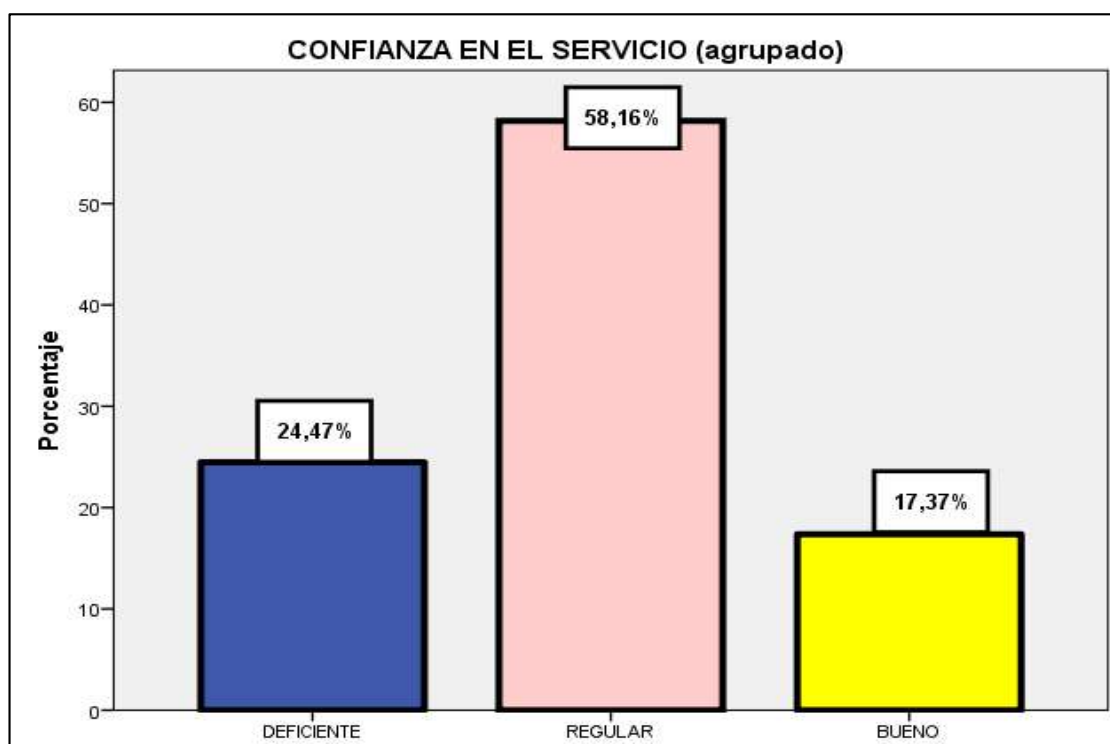


Figura 8. Niveles de confianza en el servicio

Se aprecia en la figura 6 que, del total de encuestados, sobre la confianza en servicio; **24,5%** poseen una confianza deficiente, así mismo también el **58,2%** de los encuestados indican una confianza moderada y así también el **7,4%** de los encuestados precisaron como una confianza buena.

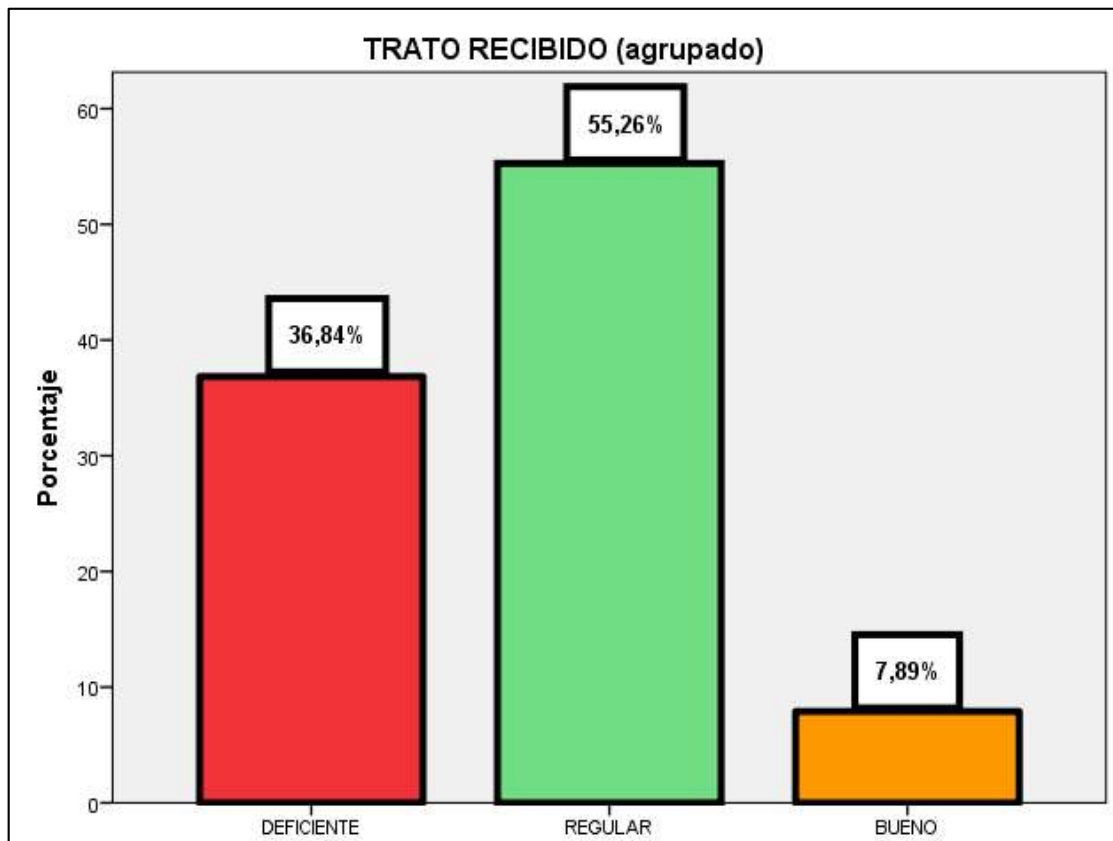
Tabla 8.

Respuesta de los usuarios sobre la Trato recibido en la Municipalidad Distrital de Santa María Huacho - 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	140	36,8	36,8	36,8
	Regular	210	55,3	55,3	92,1
	Bueno	30	7,9	7,9	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Figura 9. Trato recibido

Se realizó una encuesta 380 usuarios, con la finalidad de conocer el trato que reciben los usuarios. De los cuales podemos apreciar según la figura que el **36,8%** de los encuestados indicaron que hay trato deficiente de los trabajadores de la municipalidad, indicando que los usuarios no reciben un buen trato dentro de la



municipalidad, además se señala que el **55,3%** de encuestados indicaron un nivel moderado en el trato recibido, también el **7,9%** de los usuarios encuestados indicaron un nivel bueno en el trato recibido.

4.2 Kolmogorov-Smirnov - Prueba de Normalidad

Tabla 9.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov -Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad de servicio	,058	380	,003

Fuente: SPSS

Satisfacción del usuario	,088	380	,000
Capacidad de respuesta	,143	380	,000
Cortesía	,138	380	,000
Competencia personal	,159	380	,000
Confianza en el servicio	,156	380	,000
Trato recibido	,134	380	,000

En la tabla 9, se puede observar que, al efectuar prueba de normalidad de los datos de las variables y las dimensiones se encontró valores de p inferiores a 0.05, estos resultados indica que no existe una distribución normal de los datos. A consecuencia de ello, para realizar las pruebas de hipótesis se utilizó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, a fin de analizar la relación que existe entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario.

4.3 Contrastación de hipótesis

Planteamiento de hipótesis general

H0: No hay correlación significativa de satisfacción de usuarios y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital Santa María - 2018.

H1: Hay correlación significativa entre satisfacción de usuarios y calidad de servicio de Municipalidad Distrital Santa María - 2018.

Demostración de la hipótesis

Usando:

Si significancia asintótica (p) > nivel de significancia (0.05), acepta H0.

Si valor de $p < 0.05$ acepta H1 .

Tabla 10.

Correlación de Rho Spearman

Interpretación:

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,626**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,626**	1,000
		Sig . (bilateral)	,000	.
		N	380	380

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

En la tabla 10 se puede observar que la significancia asintótica es de 0,000. Si se compara con el nivel de significancia de 0.05 sería mejor; por lo cual se estaría rechazando la hipótesis nula y aceptada hipótesis la alternativa, es decir, hay relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios. Correlación Rho Spearman es 0.626, en escala Bisquerra esta correlación es positiva y moderada.

Planteamiento de hipótesis específica 1

H0: No hay relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.

H1: Capacidad de respuesta está directamente relacionada a satisfacción de usuarios.

Demostración de la hipótesis

Tabla 11.

Correlación Rho Spearman

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de		Coeficiente de correlación	1,000	,555**
Spearman	capacidad de respuesta	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,555**	1,000
		Sig . (bilateral)	,000	.
		N	380	380

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

Interpretación:

En la tabla 11 se puede observar que la significancia asintótica es de 0,000. Si se compara con el nivel de significancia de 0.05 sería mejor; por lo cual se estaría rechazando la hipótesis nula y aceptada hipótesis la alternativa, es decir, hay relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario. Asimismo, correlación Rho de Spearman es 0.555, según escala Bisquerra es moderada y positiva la correlación.

Planteamiento de hipótesis específica 2

H₀: No hay relación entre satisfacción de usuarios y cortesía en Municipalidad Distrital Santa María - 2018.

H₁: Relación directa con satisfacción de usuarios de Municipalidad Distrital Santa María - 2018.

Demostración de la hipótesis

Tabla 12.

Correlación de Rho Spearman

		Cortesía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Cortesía	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,518**
		N	380
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,518**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	380

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

Interpretación:

En la tabla 12 se puede observar que la significancia asintótica es de 0,000. Si se compara con el nivel de significancia de 0.05 sería mejor; por lo cual se estaría rechazando la hipótesis nula y aceptada hipótesis la alternativa, es decir, hay relación entre cortesía y satisfacción de usuarios. Correlación Rho Spearman es 0.518, según escala de Bisquerra hace que sea directa y moderada la correlación.

Planteamiento de hipótesis específica 3

H0: No hay relación directa en competencias personales y satisfacción de usuarios.

H1: Hay relación en competencias personales y satisfacción de usuarios .

Demostración de la hipótesis

Tabla 13.

Correlación de Rho Spearman

		Competencias personales	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Competencias personales	Coefficiente de correlación	1,000	,432**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,432**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	380	380

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

Interpretación:

En la tabla 11 se puede observar que la significancia asintótica es de 0,000. Si se compara con el nivel de significancia de 0.05 sería mejor; por lo cual se estaría rechazando la hipótesis nula y aceptada hipótesis la alternativa, es decir, hay relación entre las competencias personales y la satisfacción de usuarios. Correlación Rho Spearman es 0.432, según escala Bisquerra es directa y moderada dicha correlación.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSION Y RECOMENDACION

5.1 Análisis y Discusión

Se comparó lo que resultó con otras investigaciones sobre el tema, observando sus variables estudiadas o sus respectivas relaciones entre ellas, destaca aspectos de discrepancia o compatibilidad en relación a fuentes teóricas y antecedentes que se citan que a continuación podemos apreciar.

Los resultados del estudio indican que existe una prevalencia de relación entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios en una entidad pública. Dichos resultados son compatibles con los encontrados por Miker (2015) en su investigación desarrollada en la municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, cuya finalidad fue encontrar algún tipo de relación entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios de dicha municipalidad. Donde concluyó: calidad en servicios y atención al usuario es importante, incluido (cortesía, capacidad de respuesta y competencias personales).

Esta realidad en cuanto a caracterización de la variable calidad de servicios del presente estudio, coincide con la investigación de Toral, Gallardo y Pasaca en el año 2019, desarrollada en el país vecino del Ecuador, quién trato de demostrar si existe algún tipo de relación entre la gestión del entorno comercial y la calidad de servicio. Los resultados encontrados en cuanto a la calidad de servicios indica que en promedio está cerca de 3 puntos, evidencia que usuarios perciben a favor de capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía del servicio.

Esta realidad coincide con (Acosta, 2014) en su investigación sobre satisfacción del usuario en una biblioteca de una institución pública, donde se planteó como objetivo es determinar quiénes son nuestros usuarios potenciales y reales, qué necesidades de información tienen y en qué grado se están satisfaciendo. Concluye describiendo el desarrollo y la metodología del trabajo de campo utilizado, encuesta realizada a docentes, alumnos y familias que integran la comunidad educativa.

Esta otra realidad guarda compatibilidad con el estudio realizado por (Arce, 2016) en un estudio desarrollado en la Ciudad de Lima sobre la Calidad de servicio y Grado de satisfacción de clientes. Resultados que encontró con referencia a la calidad de servicios

indican que el 41.6% de clientes está totalmente de acuerdo con el servicio; 11% es indiferente o no está de acuerdo con esta variable.

En cuanto al tema de la calidad de servicios, la investigación que también coincide es el (Torres, 2015), quien llevó a cabo un estudio sobre los factores asociados al nivel de satisfacción y la calidad de atención de un centro de salud. Encontrándose como resultado, que los pacientes están satisfechos con los servicios o calidad de atención, 72.2%, está dentro de rangos de un buen servicio.

Por otro lado, con respecto a la satisfacción se encontró a (Huerta, 2015), quien, en su estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios en un hospital público, concluye que la satisfacción de encuestados en atención de medicina es (92,2 %); de igual manera las variables de mayor suceso de insatisfacción están en servicios como administración, laboratorio y caja del departamento emergencia. El trato de quien labora es loable hacia clientes, al igual de servicios que brinda limpieza y comodidad.

5.2. Conclusiones

Podemos concluir:

En la calidad de servicio tenemos, 24,5% de encuestados manifiesta que tienen un nivel deficiente, también se deduce que el 58,02% de los encuestados señalaron que hay nivel regular en calidad de servicio y 17,4% equivale a un nivel bueno.

En cuanto a la satisfacción de usuarios, 32,1% de encuestados indicaron tener un nivel de satisfacción deficiente, además, cabe señalar que 52.1% de encuestados indicaron tener nivel regular de satisfacción, y el 15,8% respondieron tener un nivel bueno de satisfacción.

Satisfacción de usuarios y calidad de servicio resultó significativa debido al valor calculado en la técnica estadística chi - cuadrado es menor o igual que el valor ubicado en la regla de decisión. Entonces, afirma Primera hipótesis (H1) rechaza hipótesis nula (H0) de la presente investigación.

5.3. Recomendaciones

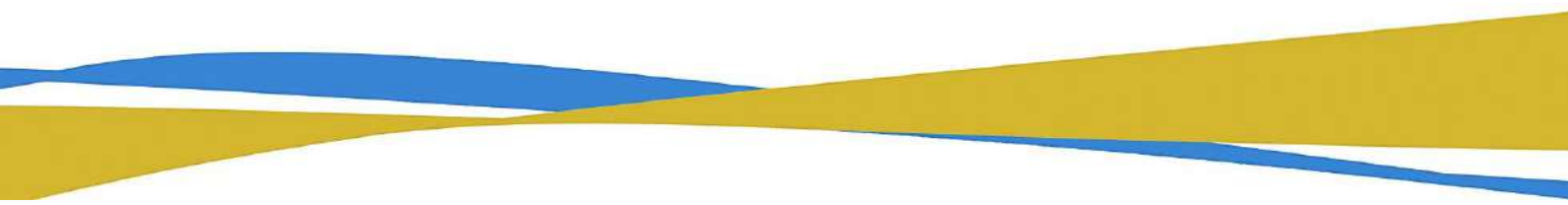
Es necesario conocer a profundidad sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario, recomendando herramientas suficientes para transmitir información de manera adecuada y sistemática.

Mejorar los aspectos tangibles del servicio y calidad de atención hacia el cliente: capacidad de respuesta, normas de cortesía, una buena comunicación con el cliente, agilidad y rapidez en las gestiones mediante programa de capacitación constante y continúa a los colaboradores.

Agilizar los procedimientos en las oficinas municipales y reducir tiempos en que el cliente debe esperar.

Capacitar al personal en cuanto a sus habilidades y conocimientos de acuerdo al puesto establecido que se encuentre.

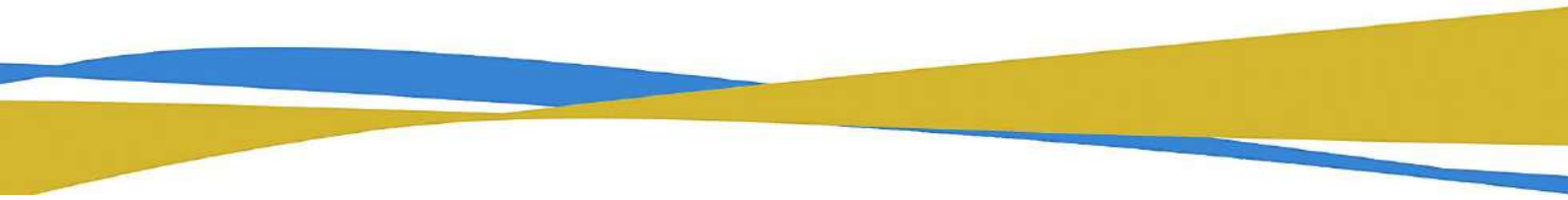
Por otro lado, se recomienda a funcionarios trabajar incansablemente en beneficio de la población y también que los trámites y documentos sean más ágiles y viabilizar el burocratismo que tanto daño hace a los usuarios.

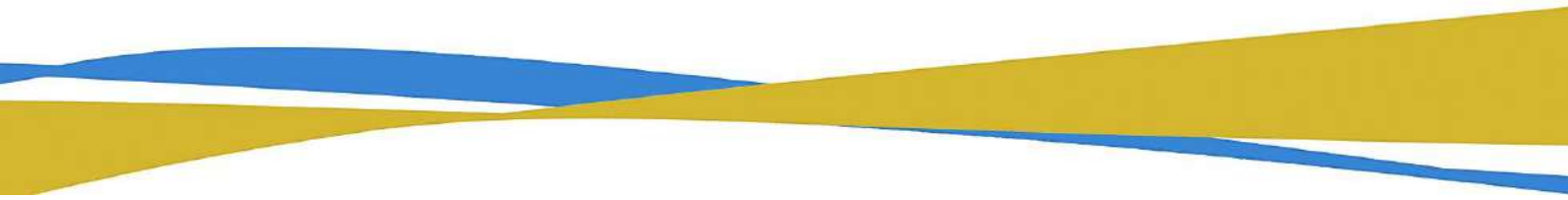


CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas

- Acedo, P. (2002). Atención al Ciudadano y Participación. *Cuarto Encuentro Sobre Calidad de los Servicios* (págs. 31-68). España: Junta de Castilla y León.
- Alles, M. (2006). *Desempeño por Competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2008). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Mexico: Granica S.A.
- Armstrong, K. (2006). la satisfacción del usuario. En K. y. Armstrong, *beneficios de lograr la satisfacción del usuario* (págs. 125, 126 y 128).
- Aspajo, U. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Avila, H. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Mexico : electrónica.
- Behar , D. (2008). *Metodología de la Investigación* . Buenos Aires: shalom.
- Camison C. y Gonzales, J. (2007). *Calidad de servicio*. México: Luminc.
- Chiavenato , I. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. Santafe de Bogota : MCGRAW _HILL INTERAMERICANA , S: A:.
- Dharmaratne, P. (2014). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario* . (pág. 7).
- Gabin, Y. (2004). *Satisfacción del usuario* . (pág. 249).
- Gutierrez , F. (2010). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción* (pág. 145).
- Hernandez , S. Baptista, A. y Mendoza , J. (1999). *Metodología de la Investigación* . Mexico : MCGRAW-HILL.
- 

- Hernandez , S., Fernandez , C. y Baptista , A. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F. Mc Graw Hill.
- Israel, G. (2011). *Calidad en la Gestion de Servicios* . Venezuela : Fondo Editorial Bibiloteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Jackson, H. (2009). *Adiministracion* . Mexico : ISBN.
- Costa, J.; Fuentes , S.; Hennessey , G.; Alijure, C.; Arribas, A.; Pacheco , R.; Guilleron , M. (2006). *Comunicacion Organizacional* . Quito - Ecuador: Quipus , CIESPAL .
- Kotler, P . y Armstrong. J. (2006). *Beneficios de lograr la satisfaccion del usuario* .
- Miranda, K. (2007). *Introducción a la gestión de calidad* . Delta publicaciones.
- Moyano, H.(2011). *Gestión de la calidad en empresas tecnológica s de TQM a ITIL*.
- Muñoz, C. (2011). *Com o elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson .
- Otero, C. (2012). *Calidad de servicio de las organizaciones* (pág. 8).
- Paiva, O. (2018). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Lima , Perú.
- Parasuraman, Y.. (1998). *satisfaccion del usuario* .
- Rey, M. (2000). *Un Concepto en Alza* , 139-153.
- Rimachi, S. (2016). *Percepción de la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015*. Universidad Cesar Vallejo , Lima , Perú.
- Riqueros, J. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas . Enero- Abril 2017*. Universidad Cesar Vallejo , Lima, Perú
- 

Sandoval, G. (2006). Calidad del servicio . En Sandoval , *Calidad del servicio* (pág. 54). México.

Seto, E. (2004). *Calidad de servicio* . EE.UU: Seto.

Thompson, U. (2005). Satisfacción del usuario. En Thompson , *Satisfacción del usuario en la organización* (pág. 44).

Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio* . Buenos Aires: Dunken .

Tschohl, J. (2008). *Servicio al Cliente* . Miami: Service Quality Institute .

Zeithmal, P. (2009). *Satisfacción del Usuario* .

6.2. Fuentes hemerográficas

Dávila, M., Coronado, J. y Cerecer, B. (2012). *Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica* . Rev. Contaduría y Administración 57 (3), 175-195. México.

Gil, J. (2007). Sistema de Información Científica . *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe , España y Portugal* , 83-106.

Miranda, T. (2007). *Introducción a la gestión de calidad* . Delta publicaciones .

Toral R., Gallardo N. y Pasaca M. (2019). *La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico , Loja – Ecuador* . Revista Científica Dominio de las Ciencias, 24.

6.3. Fuentes documentales

Acosta, P. (2014). *Satisfacción de usuarios de la biblioteca perteneciente a la Escuela Secundaria Básica N° 18 de Villa Luzuriaga* . Buenos Aires.

Arce, C. (2016). *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima ; 2016*. Pimentel - Chiclayo.

Caballero, N. (2016). *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir , Trujillo año 2016*. Trujillo - Perú.

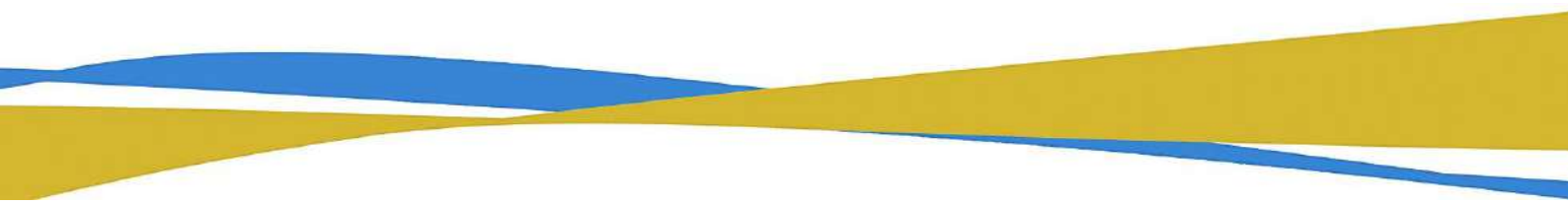
- Condor, V. y Velasquez, J. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huachón , Región Pasco - 2017*. Pasco - Perú.
- Guevara, C. (2018). *Nivel de Satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS servicio medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018*. Chiclayo - Perú: Universidad Cesar Vallejo .
- Huerta, E. (2015). *Nivel de satisfacción de usuarios en el topico medicina en el hospital arzobispo Loayza , Lima, Lima - Perú*: Universidad Nacional Mayor de San Marcos .
- Israel, G. (2011). *Calidad en la Gestion de Servicios*. Venezuela: Fondo Editorial Bibiloteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Mercado. (2016). *Calidad de servicios que brinda el centro odontológico odontomed a los pacientes*. Esmeraldas - Ecuador.
- Miker, A. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha , Andahuaylas 2015*. Andahuaylas : Universidad Nacional José María Arguedas.
- Ros, G. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Murcia: Universidad Católica San Antonio .
- Torres, R. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuarios del Centro de Salud Pisci, 2015*. Lima : Universidad San Martín de Porres.
- Tschohl, J. (2008). *Servico al Cliente* . Miami : Service Quality Institute .

6.4. Fuentes electrónicas

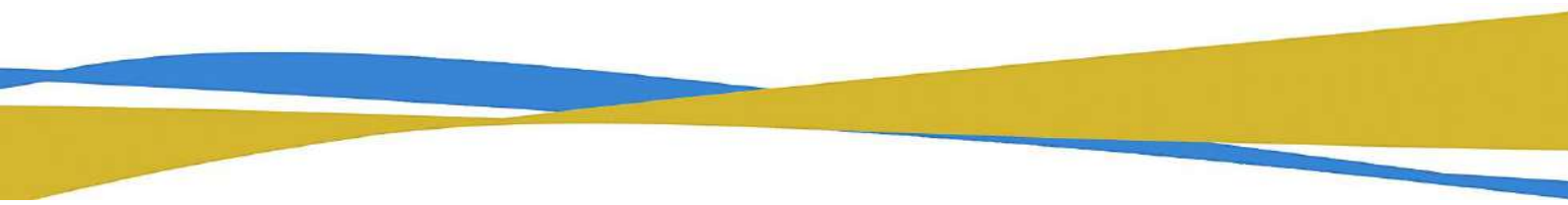
- Benitez R., (2008). *Gestiopolis* . Obtenido de Medicion y Evaluacion de Competencias Laborales : <https://www.gestiopolis.com/medicion-y-evaluacion-de-competencias-laborales/>

Escobar, M. (2005). *Las Competencias Laborales*. Obtenido de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v21n96/v21n96a02.pdf>

Wikipedia. (2012). *Distrito de Santa Maía (Huaura)*. Obtenido de
[https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Santa_Mar%C3%ADa_\(Huaura\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Santa_Mar%C3%ADa_(Huaura))



ANEXOS



ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA – 2018

PROBLEMA		OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	
PRINCIPAL	¿De qué manera calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Santa María – 2018?	Determinar de qué manera la calidad de servicios se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital Santa María - 2018	La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital Santa María - 2018.	VARIABLE 1 CALIDAD DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad respuesta - La cortesía - Competencias personales 	<p>Enfoque de la Investigación: Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación: Descriptivo - Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación No experimental-Trasversal</p>	
	ESPECÍFICOS	¿Qué relación existe relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Santa María - 2018?	Determinar qué relación existe entre la capacidad de respuesta de los usuarios en la Municipalidad Distrital Santa María, 2018.				La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital Santa María - 2018.
		¿Qué relación existe entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Santa María - 2018?	Determinar qué relación existe entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Santa María - 2018.				La cortesía se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital Santa María, 2018.
	¿De qué manera las Competencias personales se Relacionan con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Santa María - 2018?	Determinar cómo las competencias personales se relacionan con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Santa María, 2018.	Las competencias personales se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital Santa María, 2018.	VARIABLE 2 SATISFACCION DE LOS USUARIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en servicio - Trato recibido 	<p>Población. 36 267 habitantes, de la Municipalidad Distrital de Santa María.</p> <p>Muestra 380 habitantes, de la Municipalidad Distrital de Santa María.</p> <p>Técnicas de recolección de datos: - Encuestas</p> <p>Análisis interpretación de la información - Tablas - Figuras - Software SPSS V 22</p>	



ANEXO 2: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Buen día, esta encuesta es para saber su opinión con relación a la calidad de servicio y satisfacción de usuarios de Municipalidad Distrital Santa María - 2018, agradeceremos responda con confianza, gracias.

I. DATOS GENERALES

1. ¿Cuál es tu género?
 - a) Femenino
 - b) Masculino
2. ¿Cuál es tu edad?
.....
3. ¿Cuál es tu estado civil?
 - a) Soltero
 - b) Casado
 - c) Viudo
 - d) Divorciado
4. ¿En qué zona de Santa María reside?
.....

II. INSTRUCCIONES : Marque con un aspa “X”, de acuerdo a la escala.

1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

CALIDAD DE SERVICIO					
I. Capacidad de respuesta	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. El personal de la municipalidad se identifica al momento de atender al usuario.					
2. Tiene la oportunidad de comprobar que los empleados tienen suficientes recursos materiales para realizar su trabajo.					
3. El personal le informará detalladamente de los servicios que prestan.					
4. El personal que le atiende está capacitado.					
5. Crees que las personas que asisten a la reunión inspiran confianza y muestran voluntad de servirte.					
II. LA CORTESÍA	Calificación				
	1	2	3	4	5
6. El personal que le llegó a atender se expresó en un lenguaje que pueda comprender.					
7. El personal que lo trató mostró respeto hacia usted.					
8. El personal mostró un trato considerado y amable a los usuarios.					
9. El personal comprende sus necesidades y encuentra respuesta rápida a sus problemas.					

10. El personal que lo atendió muestra un trato cordial en la atención al usuario.					
III.Competencias personales	Calificación				
	1	2	3	4	5
11. El personal indica que están preparados para resolver conflictos que siguen los ciudadanos (por ejemplo, cuando un ciudadano se siente frustrado o demanda servicios apresuradamente)					
12. La persona que lo atendió demuestra que está completamente preparado y calificado para el puesto que ocupa actualmente					
13. El personal cuenta con conocimientos para desempeñarse en el puesto que ocupa.					
14. El personal tiene una actitud adecuada para atender a los usuarios.					
15. El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso hacia usted.					
SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
IV.Confianza en el servicio	Calificación				
	1	2	3	4	5
16. Facilita información verificable, relevante para el usuario.					
17. Se llegaron a solucionar favorablemente tus demandas en anteriores ocasiones.					
18. Las instalaciones del municipio han demostrado seguridad y pueden evitar que los trabajadores cometan algún fraude.					
19. Considera que el personal que trabaja en el municipio es honesto.					
20. La prestación de servicios en los municipios es muy burocrática. (Retraso largo).					
V. Trato recibido	Calificación				
	1	2	3	4	5
21. Consideras que su solicitud fue absuelta en toda oportunidad.					
22. Ha encontrado una solución mejor que se adapta a sus necesidades.					
23. Las personas que laboran en el municipio indicaron que son conscientes las necesidades prioritarias que aquejan a los usuarios de la entidad.					
24. El trato que recibe del personal es considerable y amable.					
25. Ante una equivocación el personal admite su error y pide disculpas.					