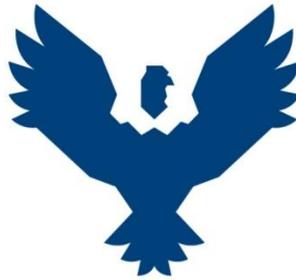




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCIÓN
– DISTRITO DE SANTA ANA - 2021**

Presentado por:

- Bach. Zonia Estrada Espinoza
- Bach. Maria Carmen Padilla Illasca

Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en
Administración

Asesor:

Lic. María del Carmen León Casafranca

CUSCO – PERÚ - 2022



PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables

Señores dictaminantes:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, ponemos a vuestra consideración la tesis intitulada: **Calidad de servicios municipales y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención - Distrito de Santa Ana – 2021**, con el objeto de optar al título profesional de Licenciado en Administración.

El presente proyecto de investigación se ha desarrollado de acuerdo con los esquemas del proceso de la metodología de la investigación científica, la parte inicial del plan de investigación está en función de la definición del problema y la determinación de los objetivos que guían la investigación que se desarrollara en el ámbito de la Municipalidad.



AGRADECIMIENTOS

A dios todopoderoso y bondadoso por protegernos cada día, y darnos la fortaleza para superar cualquier obstáculo en el desarrollo de la presente tesis. Que a pesar de nuestros errores siempre él ha estado con nosotros.

También agradecemos aquellas personas que han aportado un granito de arena para que esta tesis llegue a su culminación.

A la universidad Andina del Cusco y docentes de esta casa de estudios por permitirnos seguir superándonos en nuestra vida profesional.

A nuestra familia por ser fuente de motivación e inspiración para poder superarnos cada día más como profesionales, este nuevo logro en gran parte es gracias a ustedes



DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y haber llegado a este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre por ser el pilar más importante y demostrarme su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias y opiniones.

A mi esposo Juan de Dios Ibarra por su sacrificio y esfuerzo, por darme el apoyo incondicional para concluir mi segunda carrera para nuestro futuro y por creer en mi capacidad.

Y mis amados hijos Milenka y Juan Daniel por ser fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más, así poder luchar por la vida.

A mi amiga y compañera Maria Carmen quien sin esperar nada a cambio compartió sus conocimientos, alegrías y tristezas que durante estos años estuvo a mi lado apoyándome a lograr que este sueño se haga realidad.

Gracias a todos.

Zonia Estrada Espinoza



DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a dios, mi padre celestial, el que me acompaña y guía en mi continuo camino

A mis padres por ser fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mi familia quien ha estado presente cada vez que lo necesite, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

A mi amiga de estudio Zonia por su apoyo, paciencia y colaboración para poder realizar este trabajo de investigación.

A mis docentes, gracias por su tiempo, por su apoyo, por la orientación y las instrucciones para poder ejecutar nuestro proyecto satisfactoriamente.

Maria Carmen



NOMBRE Y APELLIDOS DEL JURADO DE LA TESIS Y DEL ASESOR

JURADO REPLICANTE

Mg. Edward Aníbal Morante Ríos

Dr. Hernando Gonzales Abrill

JURADO DICTAMINANTE

Dr. José Francisco Arroyo Polanco

Mg. Eddy Vizcarra Mejía

ASESORA

Lic. María del Carmen León Casafranca



ÍNDICE

CARATULA	1
PRESENTACIÓN.....	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
DEDICATORIA.....	4
DEDICATORIA.....	5
NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE TESIS Y DEL ASESOR.....	6
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	11
ÍNDICE DE FIGURAS	13
RESUMEN.....	14
ABSTRACT	15
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema General	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Objetivos de la investigación	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Justificación de la investigación.....	19
1.4.1. Relevancia social.....	19
1.4.2. Implicancias prácticas	20
1.4.3. Valor teórico.....	20
1.4.4. Utilidad metodológica	20
1.4.5. Viabilidad y factibilidad.....	20
1.5. Delimitación de la investigación	21
1.5.1. Delimitación temporal.....	21
1.5.2. Delimitación espacial	21



1.5.3. Delimitación conceptual.....	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	24
2.1.3. Antecedentes locales.....	28
2.2. Bases teóricas	29
2.2.1. Calidad de servicio	29
2.2.1.1. Concepto de calidad de servicio	29
2.2.1.2. Principios en los que descansa la calidad de servicio	31
2.2.1.3. Importancia de la calidad de servicio.....	31
2.2.1.4. Objetivos de la calidad de servicio	32
2.2.1.5. Modelos de calidad de servicio percibido.....	32
2.2.1.6. Parámetro de medición de la calidad de servicio SERVQUAL.....	33
2.2.2. Satisfacción de los usuarios.....	38
2.2.2.1. Satisfacción.....	38
2.2.2.2. Usuario.....	40
2.2.2.3. Importancia de la satisfacción del usuario	40
2.2.2.4. Decálogo de la satisfacción.....	41
2.2.2.5. Factores que determinan la satisfacción del cliente	42
2.3. Marco Institucional de la Municipalidad Provincial de la Convención	46
2.3.1. Generalidades de la Municipalidad Provincial de la convención	46
2.3.2. Reseña histórica.....	46
2.3.3. Ubicación geográfica.....	47
2.3.4. Base legal de la Municipalidad Provincial de la Convención	48
2.3.5. Objetivo de la Municipalidad Provincial de la convención.....	49
2.3.6. Organigrama de la Municipalidad	50
2.4. Marco conceptual	51
2.5. Formulación de Hipótesis.....	57
2.5.1. Hipótesis General	57
2.5.2. Hipótesis específicas.....	57



2.6. Variable de estudio.....	58
2.6.1. Variable	58
2.6.2. Conceptualización de la variable	58
2.6.3. Operacionalización de la variable.....	59
CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	60
3.1. Enfoque de la investigación	60
3.2. Diseño de la investigación.....	60
3.3. Alcance de la investigación.....	60
3.5. Población y muestra de estudio	60
3.5.1. Población	60
3.5.2. Muestra	60
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
3.6.1. Técnica.....	61
3.6.2. Instrumento.....	61
3.7. Procesamiento de datos	62
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	63
4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.....	63
4.1.1. Presentación del instrumento.....	63
4.1.2. Fiabilidad del instrumento.....	64
4.2. Resultados de la Calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana	65
4.2.1. Resultados de los elementos tangibles	65
4.2.2. Resultados de la empatía	66
4.2.3. Resultados de la seguridad	67
4.2.4. Resultados de la capacidad de respuesta	68
4.2.5. Resultados de la fiabilidad.....	69
4.2.6. Comparación promedio de las dimensiones de la variable Calidad de servicio.....	70
4.2.7. Resultados de la Calidad de servicio	71
4.3. Resultados de la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana	72
4.3.1. Resultados de la calidad funcional percibida	72
4.3.2. Resultados de la calidad técnica percibida	73



4.3.3. Resultados del valor percibido	74
4.3.4. Resultados de la confianza	75
4.3.5. Resultados de las expectativas.....	76
4.3.6. Comparación promedio de las dimensiones de satisfacción del usuario.....	77
4.3.7. Resultados de la Satisfacción del usuario	79
4.4. Nivel de correlacional bilateral	80
4.5. Resultados de relación a los objetivos específicos.....	80
4.5.1. Resultados de la relación de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.....	81
4.5.2. Resultados de la relación de la empatía y la satisfacción del usuario	82
4.5.3. Resultados de la relación de la seguridad y la satisfacción del usuario.....	83
4.5.4. Resultados de la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.....	84
4.5.5. Resultados de la relación de la fiabilidad y la satisfacción del usuario.....	85
4.6. Resultados de relación al objetivo general.....	86
4.6.1. Resultados para la relación entre la variable Calidad de servicio y la variable Satisfacción del usuario.....	86
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	87
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	87
5.2. Limitaciones del estudio	87
5.3. Comparación crítica con la literatura existente.....	87
5.4. Implicancias del estudio	89
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
A N E X O	99
Matriz de consistencia.....	99
Matriz del instrumento para la recolección de datos.....	99
Instrumento.....	99
Proceso de baremación.....	99



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Revisión del constructo de Satisfacción de los consumidores	40
Tabla 2: Factores de la satisfacción del cliente	44
Tabla 3: Extensión, habitantes y densidad poblacional	48
Tabla 4: Operacionalización de la variable	60
Tabla 5: Distribución de los ítems del cuestionario	64
Tabla 6: Descripción de la Baremación y escala de interpretación	65
Tabla 7: Estadística de fiabilidad	65
Tabla 8: Elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de la Convención	66
Tabla 9: Empatía en la Municipalidad Provincial de la Convención	67
Tabla 10: Seguridad en la Municipalidad Provincial de la Convención	68
Tabla 11: Capacidad de respuesta en la Municipalidad de la Convención	69
Tabla 12: Fiabilidad en la Municipalidad de la Convención	70
Tabla 13: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Calidad de servicio	71
Tabla 14: Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de la Convención	72
Tabla 15: Calidad funcional percibida en la Municipalidad de la Convención	73
Tabla 16: Calidad técnica percibida en la Municipalidad de la Convención	74
Tabla 17: Valor percibido en la Municipalidad de la Convención	75
Tabla 18: Confianza en la Municipalidad de la Convención	76
Tabla 19: Expectativas en la Municipalidad de la Convención	77
Tabla 20: Comparación promedio de las dimensiones de satisfacción del usuario	78
Tabla 21: Satisfacción del usuario en la Municipalidad de la Convención	79
Tabla 22: Nivel de correlación bilateral	80
Tabla 23: Elementos tangibles y Satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana	81
Tabla 24: Empatía y Satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana	82
Tabla 25: Seguridad y Satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana	83
Tabla 26: Capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana	84



Tabla 27: Fiabilidad y Satisfacción del usuario de la Municipalidad

Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana 85

Tabla 28: Calidad de servicio y Satisfacción del usuario de la Municipalidad

Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana 86



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Organigrama funcional-Municipalidad provincial de la Convención	51
Figura 2: Elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de la Convención	66
Figura 3: Empatía en la Municipalidad Provincial de la Convención	67
Figura 4: Seguridad en la Municipalidad Provincial de la Convención	68
Figura 5: Capacidad de respuesta en la Municipalidad de la Convención	69
Figura 6: Fiabilidad en la Municipalidad de la Convención	70
Figura 7: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Calidad de servicio	71
Figura 8: Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de la Convención	72
Figura 9: Calidad funcional percibida en la Municipalidad de la Convención	74
Figura 10: Calidad técnica percibida en la Municipalidad de la Convención	75
Figura 11: Valor percibido en la Municipalidad de la Convención	76
Figura 12: Confianza en la Municipalidad de la Convención	77
Figura 13: Expectativas en la Municipalidad de la Convención	78
Figura 14: Comparación promedio de las dimensiones de satisfacción del usuario	79
Figura 15: Satisfacción del usuario en la Municipalidad de la Convención	80



RESUMEN

La investigación se realizó a los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención Distrito de Santa Ana, cuyo objetivo fue determinar el grado de relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021; la investigación que se realizó fue de tipo básico y pertenece al enfoque cuantitativo, cuyo alcance fue correlacional, con diseño no experimental, la población de estudio estuvo conformado por 34,612 habitantes del distrito de Santa Ana, la muestra es probabilística y fue obtenida aplicando una fórmula matemática y ascendió a 380 usuarios, la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta. Los resultados de la investigación muestran que $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, donde se puede afirmar que Calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – distrito de Santa Ana – 2021. En conclusión, el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 66.6%, siendo una correlación positiva considerable; este resultado se debe porque hay una baja relación entre los elementos tangibles y la seguridad con la satisfacción de los usuarios y otro lado hay una relación moderada entre la empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención Distrito de Santa Ana.

PALABRAS CLAVES: Calidad de servicio – Satisfacción del Usuario.



ABSTRACT

The research was carried out on the users of the Provincial Municipality of the Convention District of Santa Ana, whose objective was to determine the degree of relationship between the quality of service and the satisfaction of the users of the Provincial Municipality of the Convention - District of Santa Ana. – 2021; the research that was carried out was of a basic type and belongs to the quantitative approach, whose scope was correlational, with a non-experimental design, the study population consisted of 34,612 inhabitants of the district of Santa Ana, the sample is probabilistic and was obtained by applying a formula mathematics and amounted to 380 users, the technique used for data collection was the survey. The results of the investigation show that $p=0.000<0.05$, in the Chi-square test, where it can be affirmed that Quality of service is significantly related to the satisfaction of the users of the Provincial Municipality of the Convention - district of Santa Ana – 2021. In conclusion, the degree of relationship through Spearman's correlation is 66.6%, being a considerable positive correlation; This result is due to the fact that there is a low relationship between the tangible elements and security with user satisfaction and on the other hand there is a moderate relationship between empathy, responsiveness and reliability with the satisfaction of users of the Provincial Municipality of the Convention - District of Santa Ana

KEY WORDS: Quality of service – User Satisfaction.



Calidad de servicios municipalidades y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención - Distrito de Santa Ana - 2021

por Zonia Estrada Espinoza Maria Carmen Padilla Illasca

Fecha de entrega: 17-mar-2022 08:34p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1786759426

Nombre del archivo: 1.0_Tesis_Zonia_Estrada_y_Maria_Padilla.pdf (1.18M)

Total de palabras: 25484

Total de caracteres: 143958



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

María del C. León C.

**CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCIÓN
- DISTRITO DE SANTA ANA - 2021**

Presentado por:

- Bach. Zonia Estrada Espinoza
- Bach. María Carmen Padilla Illasca

Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en
Administración

Asesor:

Lic. María del Carmen León Casafranca

CUSCO – PERÚ - 2021



usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención - Distrito de Santa Ana - 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

M. Anís del C. Lloay C.

23%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

8%

★ repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Las municipalidades o cabildos a lo largo de la historia han asumido tradicionalmente el rol de las instancias de gobierno más cercanas a la población, tanto en lo referente a brindar un mayor acceso a servicios públicos como en la representatividad que debe encontrar la población en las diferentes instancias de gobierno, siendo este una entidad estatal y como muchas otras han sido objeto de quejas y desaprobación por parte de los ciudadanos, por ser entidades con un sistema burocrático, lento y poco eficiente; y a pesar de los esfuerzos de los gobiernos por reducir estos índices de desaprobación, la problemática aún se presenta en el mundo.

En América Latina la situación no es diferente, las instituciones del estado mantienen un divorcio con la ciudadanía, los problemas entre ambos actores municipalidad y ciudadanos siguen agudizándose y no encontrando soluciones que satisfagan las necesidades de los usuarios, surgen problemas con la población debido a la falta de comunicación, ya que muchas veces no se escucha al solicitante, ya que el personal sólo se limita a brindar una opción de solución de la problemática y las diversas dudas que posee el usuario

La estadística en el Perú también muestra una situación parecida a la reflejada en América Latina. Según estudios realizados por Ipsos en el año 2016, las tres principales barreras que enfrenta el estado para una gestión pública aceptable se encuentran en: el exceso de procesos burocráticos 44%, la falta de coordinación intersectorial 42% y personal ineficiente y poco capacitado 29%. Existe un bajo nivel de aceptación del ciudadano hacia la gestión pública en las municipalidades.

Según el Área de Servicios de Investigación y Seguimiento del Congreso de la Republica del Perú (Congreso de la República, 2021) al 2019 existen 196 municipalidades provinciales y 1,678 municipalidades distritales, lo que arroja la cifra



total de 1,874. No obstante que cuenta con numerosas municipalidades, la población especialmente aquella que habita en las áreas rurales de mayor pobreza manifiesta una gran insatisfacción debido a que no accede a servicios básicos adecuados y no se siente debidamente representada por sus autoridades. Según la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972 las municipalidades son los gobiernos locales que representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción.

La Municipalidad provincial de la Convención, Distrito de Santa Ana de la ciudad de Quillabamba brinda un servicio que tiene muchas quejas de los usuarios como: lentitud en resolver los trámites y gestiones, el escaso conocimiento y preparación del personal, la falta de comprensión de sus problemas por parte de los trabajadores y poco interés y amabilidad del personal en ayudar a resolver sus problemas. Estos problemas son debido a una infraestructura inadecuada, de una mala organización, de una escasa actualización de los trabajadores, una coordinación y articulación de funciones deficiente, que no logran satisfacer ni cumplir con las expectativas de los ciudadanos, esto se manifiesta en un bajo nivel de satisfacción de los usuarios.

Las expectativas de los usuarios son creadas por la publicidad y difusión sobre los servicios y obras que realiza la municipalidad y estos mensajes son poco reales y los usuarios falsamente se anticipan a la calidad que espera recibir el servicio que ofrece la municipalidad.

Cuando los usuarios experimentan el servicio que brinda la municipalidad, estos servicios casi no satisfacen a los usuarios, por tanto, no cubren sus expectativas como la demora en los trámites, procesos burocráticos con requisitos innecesarios, la atención no es personalizada, la entrega del servicio no es a la hora pactada, la puntualidad y el profesionalismo es muy escaso porque no se tiene un personal preparado para hacer una buena gestión pública.

En la municipalidad distrital de Santa Ana, existen diversos problemas en la atención de los servicios públicos que la municipalidad brinda a los usuarios como: el servicio de Licencias y Registro de los ciudadanos, servicio de agua y desagüe, servicio de limpieza pública, servicio de seguridad ciudadana, servicio de mercados y otros, muchos



de estos servicios han sido abandonados generando una baja calidad de vida de la población.

El problema de la insatisfacción de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de la Convención Distrito de Santa Ana, trae como consecuencia la desconfianza de la población usuaria en hacer uso de estos servicios, salvo sea de mucha urgencia; el descontento de los usuarios por el trato que reciben y los precios elevados; la poca o nula fidelidad de los usuarios a estos servicios salvo que sean empresas o negocios que tienen que cumplir con ciertos requisitos para iniciar su funcionamiento. A partir del problema expuesto, se plantea la siguiente interrogante de investigación:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿En qué medida se relaciona la calidad de servicios municipales y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana - 2021?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1. ¿En qué medida se relaciona los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana - 2021?

P.E.2. ¿En qué medida se relaciona la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana - 2021?

P.E.3. ¿En qué medida se relaciona la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana - 2021?

P.E.4. ¿En qué medida se relaciona la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana - 2021?

P.E.5. ¿En qué medida se relaciona la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana - 2021?



1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación de la calidad de servicios municipales y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana - 2021

1.3.2. Objetivos específicos

O.E.1. Determinar el grado de relación de los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021.

O.E.2. Determinar el grado de relación de la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021.

O.E.3. Determinar el grado de relación de la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021.

O.E.4. Determinar el grado de relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021.

O.E.5. Determinar el grado de relación de la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

El presente trabajo de investigación, en esta coyuntura de cambios tiene la importancia social, ya que analizó la problemática de la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la convención Distrito de Santa Ana, que deberán plantearse mejorar la calidad en el servicio que presta la municipalidad y esto beneficiara en una imagen positiva de la municipalidad



desde el Alcalde, los regidores, los funcionarios en la diversas gerencia y todos los trabajadores y principalmente redundara en los usuarios y toda la población de la Municipalidad Provincial de la Convención.

1.4.2. Implicancias prácticas

El presente trabajo de investigación tiene varias implicancias prácticas, porque al conocerse y su análisis de la problemática de los servicios que presta la municipalidad pueda ser de mucha utilidad para la propia autoridad y para los trabajadores administrativos, quienes podrán mejorar y potenciar los resultados en cuanto a la atención que brindan, lo que facilitará una mejora continua en la administración en su conjunto en la Municipalidad Provincial de la convención.

1.4.3. Valor teórico

El trabajo de investigación tiene valor teórico, ya que facilitó y permitió conocer acerca de la satisfacción de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad, analizando en gran parte el comportamiento de la variable en estudio, será de mucha utilidad y también será como un antecedente para futuros estudios de investigación en la Municipal.

1.4.4. Utilidad metodológica

El trabajo de investigación es de utilidad metodológica porque se realizó en base a una metodológica para plantear un instrumento de recolección de datos adaptado a esta realidad.

1.4.5. Viabilidad y factibilidad

Este trabajo de investigación fue viable, porque las investigadoras tienen acceso a la información, asimismo conocen la situación real de la municipalidad, lo cual facilitará la realización; igualmente dispone del tiempo necesario para su investigación, así mismo el trabajo de investigación está financiado íntegramente para el desarrollo de la investigación.



1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

En el desarrollo de la investigación contempla información y datos obtenidos durante el año 2021.

1.5.2. Delimitación espacial

El ámbito físico geográfico que abarca el presente trabajo de investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de la convención con su capital Quillabamba Distrito de Santa Ana departamento del Cusco.

1.5.3. Delimitación conceptual

La presente investigación se circunscribirá en las bases y conceptos teóricos del Modelo SERVQUAL: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Para la realización del presente trabajo se ha investigado trabajos similares al tema propuesto, en lo cual se ha encontrado algunas tesis referidas a la satisfacción de los servicios públicos municipales de la población; las tesis encontradas se ha considerado las conclusiones para demostrar como antecedentes de la investigación.

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Gancino, 2020) ha realizado la tesis intitulada es: Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, cuyo objetivo fue determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Existen varios modelos para la medición de la calidad del servicio, sin embargo, el modelo SERVQUAL es la base de varios estudios sobre la calidad, la limitación de este modelo ha generado la creación de modelos alternativos, para ello el modelo American Consumer Satisfaction model Index (ACSI) permite evaluar los factores exógenos que intervienen en la medición del cliente en relación a la calidad del servicio, existen 6 variables, cada una de ellas representan una fuerza del efecto en las dimensiones: calidad percibida, expectativas, valor percibido ubicados a la izquierda correlacionando hacia la derecha, las flechas representan impactos.
- Mediante el desarrollo y validación de una encuesta compuesta por 16 preguntas sobre las dimensiones del modelo ACSI, se evidencia las correlaciones más significativas en determinación al modelo realizado. Las expectativas del cliente tienen una correlación positiva poco significativa con un valor de 0.652 y un p



valor de 0.000 con la calidad percibida, debido a que las respuestas de los usuarios fueron mayoritariamente negativas. La calidad percibida con la satisfacción del cliente tiene una correlación poco significativa con un valor de 0.738 y un p valor de 0.000.

- La satisfacción del cliente tiene una mayor correlación con la dimensión quejas del cliente que con la lealtad del cliente con un valor de correlación de Pearson de 0.681 y un p valor de 0.000. Por lo que se concluye que mediante la utilización del modelo ACSI refleja resultados negativos, por cuanto las dimensiones de la calidad no son debidamente abordadas en la agencia de tránsito lo que genera que los usuarios tengan una mayor probabilidad de estar insatisfechos con el servicio recibido.

Chang (2014) ha realizado la tesis cuyo título es: Atención al Cliente en los Servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos, cuyo objetivo es Identificar cómo es la atención al cliente, en los servicios, de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influyan en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. En consecuencia, la mayoría de los usuarios califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente.
- El usuario de los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información



brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles. Por tanto, para el cliente demandante de los servicios, la atención al cliente se calificó entre buena y regular; lo que les provocó un sentimiento de indiferencia a la hora de calificarla.

- Al hacer un balance entre los aspectos agradables y desagradables, considerando de igual manera los resultados de la observación técnica efectuada de la atención al cliente y las condiciones actuales de la infraestructura municipal; es decir, la evaluación general de los aspectos tangibles e intangibles de la atención al usuario, se considera que la imagen institucional que proyecta la Municipalidad es regular.
- En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no existe un plan previamente establecido de la atención al cliente; lo que provoca que no existan los lineamientos, procedimientos, guía y orientación adecuada, que permita a los colaboradores la sinergia de esfuerzos, para que, en su conjunto, se procure la satisfacción al usuario, fortalecer los servicios prestados y crear una imagen excelente de la institución.
- En la actualidad, en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no existe ningún programa de capacitación de la atención al usuario de los servicios municipales, lo que implica un desconocimiento total sobre el tema de servicio y atención al cliente por parte de los colaboradores, que en cierto sentido justifica por qué existen debilidades en la atención brindada a los usuarios.
- No existe ninguna herramienta que permita verificar continuamente las deficiencias en atención al cliente o evaluación de desempeño de los colaboradores. Tampoco se mide la satisfacción del usuario; lo que provoca la carencia de información que permita establecer la mejora continua en la atención al cliente y la toma de decisiones adecuadas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Mamani (2019) realizó la tesis cuyo título es: La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019, donde su objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad



de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad provincial de Villa El Salvador y llego a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que existe una relación altamente significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019. Según el coeficiente de correlación Rho Spearman ($\rho = 0.697$), existe una relación moderada, ya que la mayoría de los usuarios encuestados de la municipalidad, consideran que existe una calidad de servicio moderada y por ende la satisfacción también es moderada en su mayoría. Esto quiere que la municipalidad si cuenta con buena calidad de servicio.
- Se determinó que existe un nivel de correlación altamente significativa entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los usuarios, donde el Sig. fue de 0.000 y el coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.601, indicando que existe una relación moderada; el 81.5% de los encuestados considera que la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad es moderada; esto debido al poco cumplimiento de las promesas ofrecidas por la municipalidad.
- Se determinó el nivel de significancia de la dimensión empatía y la variable satisfacción con un Sig. de 0.000, lo que indica que la relación es altamente significativa. De igual modo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.510, que indica que existe una relación moderada. El 69% de los usuarios tiene un nivel de percepción moderada en la dimensión empatía.
- Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.502 y un Sig. 0.000, lo que indica que la relación es altamente significativa. El 55.7% de los usuarios tiene un nivel de percepción moderada en la dimensión elementos tangibles.
- Se determinó que la dimensión seguridad y la variable satisfacción, tiene una relación débil de acuerdo a lo que indica el estadístico de correlación Rho de Spearman ($\rho = 0.356$), de igual modo muestra que el nivel de



significancia o es menor a 0.05, siendo 0.000, lo que indica que la relación entre ambas variables es altamente significativa.

- Se determinó que la dimensión seguridad y la variable satisfacción, tiene una relación débil de acuerdo a lo que indica el estadístico de correlación Rho de Spearman ($\rho=0.356$), de igual modo muestra que el nivel de significancia o es menor a 0.05, siendo 0.000, lo que indica que la relación entre ambas variables es altamente significativa.

Atao (2016) realizó la investigación cuyo título es: Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Sub-Gerencia de Desarrollo Económico y Social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015, donde el objetivo fue determinar la calidad de servicio, y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Sub-Gerencia de Desarrollo Económico y Social en la Municipalidad de San Jerónimo, 2015 y llegó a las siguientes conclusiones

- Con relación al objetivo general: determinar la calidad de servicio, y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Sub-Gerencia de Desarrollo Económico y Social (SGDES) de la Municipalidad de San Jerónimo. El valor de “sig” es de 0,002 que es menor a 0.05 nivel de significancia, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula; y se afirma que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub-Gerencia de Desarrollo Económico y Social.
- Con relación al primer objetivo específico: determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción de los usuarios de la Sub-Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad de San Jerónimo, 2015. El valor “sig” es de 0,043 que es menor a 0.05 nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se afirma que existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción de los usuarios en la Sub-Gerencia de Desarrollo Económico y Social.
- Con relación al segundo objetivo específico: determinar la relación entre los elementos intangibles y la satisfacción de los usuarios de la Sub-



Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, 2015. El valor “sig” es de 0,000 que es menor a 0.05 nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (HO); por lo tanto, se afirma que existe relación significativa entre los elementos intangibles y la satisfacción de los usuarios en la Sub-Gerencia de Desarrollo Económico y Social.

- Con relación al tercer objetivo específico: determinar la relación entre la competencia y la satisfacción de los usuarios de la Sub-Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2015. El valor “sig” es de 0,640 que es mayor a 0.05 nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (HO); por lo tanto, se afirma que no existe relación significativa entre la competencia y la satisfacción de los usuarios en la Sub-Gerencia de Desarrollo Económico y Social.
- Con relación al cuarto objetivo específico: determinar la empatía del personal entre la satisfacción de los usuarios de la Sub-Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, 2015. El valor “sig” es de 0,108 que es mayor a 0,05 niveles de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (HO); por lo tanto, se afirma que no existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios.
- En lo concerniente a las dimensiones en la mayoría de ellas se puede apreciar que los usuarios están en desacuerdo, en la dimensión número 01 (comunicación) el 44,9% de los usuarios están en desacuerdo con la comunicación que les brinda el personal; seguido del 35% que están medianamente de acuerdo.
- En la dimensión número 02 (elementos intangibles) el 42,9% del total de los usuarios encuestados afirman que están en desacuerdo con los elementos intangibles; seguidos del 42,4% quienes están medianamente de acuerdo.



- En la dimensión número 03 (competencia) el 43,4% del total de los usuarios encuestados afirman que están medianamente de acuerdo con la competencia que muestra el personal de la sub-Gerencia de Desarrollo Económico y Social.
- En la dimensión número 04 (empatía) el 59,6% del total de los usuarios encuestados afirman que están en desacuerdo con la empatía que muestra el personal de la Sub-Gerencia de Desarrollo Económico y Social; seguido del 22,7% quienes afirman que están medianamente de acuerdo.

2.1.3. Antecedentes Locales

Inca (2015) ha realizado la tesis cuyo título es: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015, cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015 y llegó a las siguientes conclusiones:

- Con relación al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, el valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y lo mismo, luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación 0.591, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015, lo que indica, cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos, por otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios.
- Con relación al primer objetivo específico: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios, el valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar,



que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios, del mismo modo, luego de someterse al coeficiente de Spearman arroja una correlación de 0.497, lo que significa que hay una correlación positiva moderada entre las variables capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.

- Con relación al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios, el valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación significativa relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios, del mismo modo, luego de someterse al coeficiente de Spearman arroja una correlación de 0.462, lo que significa que hay una correlación positiva moderada entre las variables de cortesía y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.
- Con relación al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios, el valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis alterna 63 (H1), por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación significativa entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios del mismo modo , luego de someterse al coeficiente al Spearman arroja una correlación de 0.566, lo que significa que hay una correlación positiva moderada en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio

2.2.1.1. Concepto de calidad de servicio

La calidad “Es la capacidad productiva de un individuo que se define en términos de desempeño, en un determinado contexto”. Una calidad



refleja capacidades, habilidades y actitudes, todo esto para demostrar un trabajo eficiente y eficaz” (Benites, 2008, p. 24).

De igual manera existen muchísimas otras definiciones citadas por Saquera (2010) y a continuación se presentan algunas de ella:

Philip Crosby: “Calidad es cumplimiento de requisitos”

Joseph Juran: “Calidad es adecuación al uso del cliente”.

Armand V. Feigenbaum: “Satisfacción de las expectativas del cliente”.

Genichi Taguchi: “Calidad es la menor pérdida posible para la sociedad”.

William Edwards Deming: “Calidad es satisfacción del cliente”.

Walter A. Shewhart: “La calidad como resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece). Es decir, el nivel uno de calidad es una manera simple de producir bienes o entregar servicios cuyas características medibles satisfacen un determinado conjunto de especificaciones que están numéricamente definidas. El nivel dos de calidad de productos y servicios son simplemente aquellos que satisfacen las necesidades de los clientes para su uso o consumo.

Servicio: el servicio es un término capaz de acoger significados diversos. Entiende por servicio al “conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya sea ésta en producto o en un servicio”. A medida que las organizaciones tengan dificultades para encontrar ventajas con las que tienen que competir, mayor atención tendrán que dedicar al servicio como fuente de diferenciación duradera (Ruiz & Olalla, 2001),

Albrecht (2005), afirma la calidad de servicio es “la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agregar un valor para alguien”. Las cosas tangibles pueden ser comparadas entre sí para observar su proximidad al ideal o Standard, pero tratándose de servicio y de las diferentes percepciones de los clientes, la mayor calidad no la dará el apego a un Standard, sino la superación de las expectativas que cada cliente tenga



de lo recibido.

Según Fontalvo (2012), en su artículo sobre la calidad del servicio sostiene: Servicio es un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes. En toda organización, los servicios son aquellas que, dentro de los resultados con la interacción de sus clientes, se caracterizan por “desarrollar transacciones en beneficio de éstos que proporcionan conocimientos o información a sus clientes”. Muchas organizaciones, aunque suministran un bien tangible, se distinguen en el mercado porque ofrecen un servicio adicional que las caracteriza (servicio intangible).

2.2.1.2. Principios en los que descansa la calidad de servicio

Para Morales & Correal (2003) los principios en las que descansa la calidad de servicio son:

- El cliente es el único juez de la calidad del servicio.
- El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.
- La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.
- La empresa debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.
- Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad.

2.2.1.3. Importancia de la calidad de servicio

Según Meneses & Sesma (2008) la calidad del servicio es importante no solamente para las empresas de servicios, lo es para todas las empresas, ya que, en ambas, se ofrecen de alguna manera, servicios a los clientes, ya sea como lo que se comercializa o los servicios que complementan las relaciones entre cliente y empresa. El número de personas que se ocupan en las empresas de servicios es cada vez mayor, por lo que se ha incrementado la población que de alguna manera se



encuentra relacionada con el sector terciario y por lo tanto, con los servicios.

2.2.1.4. Objetivos de la calidad de servicio

Según Pulido (2006) los objetivos que surge en relación con la calidad de servicio son:

- La satisfacción del cliente.
- Mejoramiento continuo del servicio.
- Eficiencia en la prestación del servicio.

Se sabe que toda organización tiene 3 objetivos generales: supervivencia, crecimiento y utilidades.

La excelencia tiene incidencia directa sobre el negocio. Y ello es claro. Si una empresa hace las cosas bien, es decir, si respeta la calidad y a sus clientes, y otra no, a la larga la primera tiene continuidad y la otra muere. En consecuencia, hacer calidad (en el precio, en el servicio), que es lo que propone la excelencia, es influir en forma directa en la satisfacción del cliente.

2.2.1.5. Modelos de calidad de servicio percibido

La discusión sobre la calidad de servicio se ha circunscrito en la dimensión del propio constructo, su concepción y de cómo se realiza su medición, especialmente sobre los conflictos que acarrea la comprobación de la calidad percibida, generado por las múltiples dimensiones, la intangibilidad y heterogeneidad de los servicios.

Según Bravo (2021), Se destaca una serie de aportes conceptuales, por intermedio de teorías y modelos:

- El modelo nórdico de calidad de servicio de Grönroos (1984)
- El modelo americano de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)
- El modelo de servucción de calidad de Eiglier y Langeard (1989)
- El modelo de calidad de servicio de Bitner (1990)
- El modelo de Nguyen (1991)
- El modelo multinivel de Dabholkar, Thorppe, y Rentz (1996)



- El modelo jerárquico multidimensional de Brady y Cronin, (2001)

Así también, los aportes más destacados en la evaluación y medida de la calidad percibida de servicio se encuentran en:

- La escala SERVQUAL (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1985-1988)
- La escala de desempeño evaluado (Teas, 1993)
- La escala SERVPREF (Cronin y Taylor, 1992).

Los modelos que más impacto han tenido son: el modelo nórdico aportado por Grönroos (1984) y el modelo de Parasuraman, Zeithmal y Berry (1988) con su posterior modelo aumentado de calidad de servicio de Zeithmal, Berry y Parasuraman (1993).

2.2.1.6. Parámetro de medición de la calidad de servicio SERVQUAL

Si partimos del aforismo "solo se puede mejorar cuando se puede medir", entonces es necesario definir con precisión los atributos y los medidores de la calidad de los servicios que se proporcionan al mercado. Modelos de medición de la calidad de servicio.

Según Miranda (2007, p. 250), a partir de 1985 los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollan varios estudios cualitativos y cuantitativos que dan origen a la escala SERVQUAL. Esta escala mide la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente.

El modelo SERVQUAL: identifica cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio las cuales son medidas mediante un cuestionario de 22 preguntas. Estas preguntas permiten conocer las deficiencias de calidad en los servicios.

El modelo está basado en un cuestionario con esas preguntas estándares que sirven de guía para cualquier tipo de proveedor de servicios y que persigue alcanzar la calidad total de los servicios mediante el análisis de los resultados. Del análisis de los resultados del cuestionario SERVQUAL se obtiene un índice de calidad del servicio y en base al mismo se podrá determinar lo cerca o lejos que los clientes se



encuentran respecto a la satisfacción del servicio recibido. Este método es una excelente herramienta para que las empresas revisen la percepción de los clientes respecto al servicio que prestan.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry citado por Miranda (2007 p. 250) las cinco dimensiones de la calidad de servicio son:

A. Elementos tangibles

Elementos físicos que pueden acompañar a un servicio intangible, como pueden ser la apariencia de las instalaciones físicas, de las personas, los equipos y los materiales de comunicación, se manifiesta a través de:

a.1. Equipos modernos

La empresa para conseguir la satisfacción en el cliente debe contar con una tecnología moderna acorde a los adelantos del mercado. La calidad se obtiene con la unión de las mejoras tecnológicas y en el funcionamiento de la organización (Abadi 2004).

a.2. Instalaciones físicas atractivas

Es importante para los clientes, que los equipos y la infraestructura donde se brinda el servicio sea cómodo y atractivo por que los hijos de los clientes pasan un buen tiempo en la institución educativa, es fundamental que deben sentirse cómodos, como si estuviéramos en casa (Grinstein 2013)

a.3. Material de servicio visualmente atractivo

Es considerada, según Martínez & Nosnik (2002), como “Un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última dé una respuesta, sea una opinión, actitud o conducta” (p. 28). Elementos donde se pueda plasmar el mensaje de la empresa para llamar la atención de los clientes y puedan adquirir sus productos y/o servicios.



B. Empatía

Comunicación y comprensión del cliente, que se manifiesta mediante la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores, se manifiesta a través de:

b.1. Atención individualizada

Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales (Sánchez 2011).

b.2. Horarios de atención

La empresa debe observar el horario de atención al cliente de acuerdo sus necesidades e interés que tenga y de esta manera satisfacer sus necesidades.

b.3. Preocupación de interés del usuario

El colaborador, debe tener una actitud de interés y cortesía, debe siempre mostrar un trato amable y cordial con todos los clientes, hacerles notar que estamos para servirlo, que estamos interesados en su satisfacción, pero mostrando un interés genuino que no sea forzado ni artificial, pues el cliente suele darse cuenta de ello y puede molestarlo o incomodarlo (Abadi 2013).

C. Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza está muy relacionado con la profesionalidad y la cortesía. Se manifiesta a través de:

c.1. Comportamiento de confianza

La transmisión de confianza en el cliente son creencias de que la empresa realizará acciones que tendrán resultados positivos. La confianza es un proceso que depende de la historia que se basa en



nuestras relevantes pero limitada experiencia (Stephen & Timothy 2009).

c.2. Conocimiento de procesos

El conocimiento es la sapiencia de los empleados sobre el servicio que brinda la empresa. Los conocimientos es producto de la educación y experiencia, lo que le permite responder rápidamente a los requerimientos del cliente (Paz 2005).

c.3. Personal cortes

Es la cortesía para ofrecerse una persona a otra, hallarse apto y listo para algún fin, por eso se siente tan bien la gente con disposición, porque se sienten tremendamente útiles para ayudar a otras personas (Ariza 2011)

D. Capacidad de respuesta

Es la disposición de la empresa para ayudar al cliente y de suministrar un servicio rápido ante la petición de los clientes, por ejemplo, responder rápidamente a sus llamadas y requerimientos Moyano; Bruque & Martínez (2011), se manifiesta a través de:

d.1. Información oportuna

Para resolver inquietudes de los clientes y solucionar sus problemas. Es importante que la información este oportuna acerca de los servicios, La política de la empresa con respecto a la solución de inconvenientes de los clientes y la forma de responder a las preguntas de una manera rápida y eficiente. Si tienes un completo conocimiento del servicio que se ofrece, esto ayudará a responder las preguntas de los clientes correctamente. (Roldán 2013).

d.2. Servicio rápido

La competencia es cada vez más dura, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación. Para dar un buen servicio al cliente, no basta



atenderlo con amabilidad, sino que también es necesario atenderlo con rapidez. Hacer esperar de más al cliente podría ser motivo suficiente para que éste deje de ser nuestro cliente y se pase a las filas de la competencia (Marin 2013).

d.3. Disposición de ayuda

Es la cortesía para ofrecerse una persona a otra, hallarse apto y listo para algún fin, por eso se siente tan bien la gente con disposición, porque se sienten tremendamente útiles para ayudar a otras personas (Ariza 2011)

E. Fiabilidad

Habilidad para realizar la ejecución del servicio de acuerdo con lo establecido. En otras palabras, la capacidad de prestar el servicio de forma correcta, cumpliendo con lo acordado (Moyano; Bruque & Martínez 2011).

e.1. Cumplimiento de ofrecimientos

Consiste en cumplir con el horario y las fechas de entrega prometida el servicio. Esto se presenta en casos como citas programadas a una hora determinada, entrega del servicio y/o documentos requeridos por el cliente (Cantú 2011).

e.2. Desempeño de buen servicio

El proceso de solución de conflictos es la secuencia cognitivo-conductual a través de la cual las personas intentan identificar soluciones eficaces para los problemas de la vida cotidiana o el trabajo, generan y utilizan un conjunto de actitudes, destrezas y habilidades de diferente naturaleza (Ortiz 2013).

e.3. No caer en el error

Es fundamental para el prestigio de una empresa que las personas encargadas de la atención al cliente manejen adecuadamente los problemas que pudieran presentarse en algún momento. Saber cómo



enfrentarlos y la manera de resolverlos son claves para mantener la fidelidad de los clientes (Ortiz 2013).

2.2.2. Satisfacción de los usuarios

2.2.2.1. Satisfacción

“Los indicadores de calidad, miden el nivel de satisfacción de los usuarios o de los clientes, con respecto a un producto o servicio. En este caso se aplican encuestas dirigidas a la obtención de dicha información” (Zambrano, 2007). La medición de calidad para este caso es una relación de tipo externa que viene dada por el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio o de los consumidores de un bien público.

Según ISO (2008) la satisfacción se define como “la percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”.

Los diferentes autores, han escrito sobre el concepto de satisfacción presentando un abanico de criterios y puntos de vista. Según (Reyes, Mayo & Loredó (2009, p.165) definen que la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, la satisfacción refleja el cumplimiento de la expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio.



Tabla 1:

Revisión del constructo de Satisfacción de los consumidores

FUENTE	DEFINICIÓN	CONCEPTO	ETAPA
Oliver	Estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea la disconformidad de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo	Evaluación. Estado psicológico final y respuesta emocional	Durante la compra y/o consumo
Churchill y Surprenant	Respuesta a la compra y el uso que se deriva de la comparación, por el consumidor, de las recompensas y costes de compra con relación a sus consecuencias esperadas	Resultado Actitud	Después de la compra y del consumo
Westbrook y Relly	Respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición se comparan con necesidades y deseos del individuo.	Respuesta emocional	Después de la compra
Cadotte, Woodruff y Jenkins	Sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso	Sensación causada por la evaluación	Después del consumo
Tse y Wilton	Respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo	Respuesta causada por la evaluación	Después del consumo
Halstead, Hartman y Schmidt	Respuesta afectiva asociada a una transacción específica resultante de la comparación del resultado del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra	Respuesta Afectiva	Durante o después del consumo

Fuente: Manuel Civera Satorres en su tesis Análisis de la Relación entre Calidad y Satisfacción en el ámbito hospitalario (Civera S., Manuel, 2008).

Tengamos en cuenta que la satisfacción no solo depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas del cliente; el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Según Kotler (2001) define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias. Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción.



- a) **Insatisfacción.** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- b) **Satisfacción.** Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente.
- c) **Complacencia.** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

2.2.2.2. Usuario

El usuario es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación (Curzel, 2008). Según Aurora (2005) el usuario es el protagonista indiscutible del estudio de cualquier proceso informativo porque sus características individuales y su contexto de referencia laboral, social, económica o político, son aspectos que determinarán su comportamiento con relación con sus decisiones de compra.

2.2.2.3. Importancia de la satisfacción del usuario

En materia de servicios, una persona satisfecha transmite a otras tres, por término medio. Una persona insatisfecha comunica su insatisfacción a once personas, por término medio. Así que un 1% de clientes insatisfechos produce hasta un 12% de clientes perdidos (Barlow, Janelle & Moller, Claus, 2000, p. 18).

La importancia de la satisfacción del cliente en el mundo empresarial reside en que un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, volverá a comprar el producto o servicio o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa.

“Sin clientes, las empresas de servicio no tendrían una razón por la cual existir. Es necesario que toda empresa de servicio mida y defina, la satisfacción de servicio. Para la identificación de los problemas que se presentan en el servicio



o para la evaluación del avance de la empresa, es necesario esperar a la queja de los clientes” (Grande, 2006).

2.2.2.4. Decálogo de la satisfacción

Alcanzar la satisfacción de los clientes es uno de los factores críticos para toda organización que pretenda diferenciarse de sus competidores y obtener mejores resultados en el negocio. Seguidamente según González (2012) se presenta un decálogo de ideas para meditar:

- Compromiso con un servicio de calidad: toda persona de la organización tiene casi la obligación de crear una experiencia positiva para los clientes.
- Conocimiento del propio producto o servicio: transmitir claramente conocimientos de interés para el cliente acerca de las características del propio producto o servicio ayuda a ganar la confianza de éste.
- Conocimiento de los propios clientes: aprender todo lo que resulte posible acerca de los clientes para que se pueda enfocar el producto o servicio a sus necesidades y requerimientos.
- Tratar a las personas con respeto y cortesía: cada contacto con el cliente deja una impresión, sin importar el medio utilizado (e-mail, teléfono, personalmente, etc.). Esta impresión debe denotar siempre corrección en el trato.
- Nunca se debe discutir con un cliente: desde luego que no siempre tiene la razón, pero el esfuerzo debe orientarse a recomponer la situación. Muchos estudios demuestran que 7 de cada 10 clientes harían negocios nuevamente con las empresas que resuelven un problema a su favor.
- No hacer esperar a un cliente: los clientes buscan una rápida respuesta, por lo que es fundamental tratar ágilmente las comunicaciones y la toma de decisiones.
- Dar siempre lo prometido: una falla en este aspecto genera pérdida de credibilidad y de clientes. Si resulta inevitable un incumplimiento, se debe pedir disculpas y ofrecer alguna compensación.



- Asumir que los clientes dicen la verdad: aunque en ciertas ocasiones parezca que los clientes están mintiendo, siempre se les debe dar el beneficio de la duda.
- Enfocarse en hacer clientes antes que ventas: mantener un cliente es más importante que cerrar una venta. Está comprobado que cuesta seis veces más generar un cliente nuevo que mantener a los existentes.
- La compra debe ser fácil: la experiencia de compra en el punto de venta, página web, catálogo, etc., debe ser lo más fácil posible, y debe ayudar a los clientes a encontrar lo que estás buscando.

2.2.2.5. Factores que determinan la satisfacción del cliente

Según Mejía & Manrique (2011 p. 43-47), la identificación de los factores que determinan la satisfacción de los clientes de los servicios bancarios universitarios en este caso estudiado se realizó usando el Análisis de Factores. Previamente al uso de esta técnica, se llevaron a cabo análisis preliminares para depurar los datos y para asegurar la adecuación muestral de los datos disponibles. Al final de este análisis preliminar, quedaron 21 variables para el análisis.



Tabla 2:

Factores de la satisfacción de los Clientes

Factores de la satisfacción de los Clientes		
Factores	Element	Ítems
1) Calidad Funcional percibida	V01	El personal de esta oficina ha solucionado
	V02	En esta oficina se le da el servicio que usted espera
	V03	El personal de esta oficina conoce los intereses y
	V04	Se siente seguro al realizar sus transacciones en esta
	V05	Esta oficina presta un servicio satisfactorio en
2) Calidad técnica percibida	V06	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido
	V07	La calidad de los servicios automáticos es buena
	V08	Sus expectativas son satisfechas con los servicios
3) Valor percibido	V09	Usted tiene confianza en esta entidad bancaria
	V10	Las tasas y tarifas de esta entidad en comparación
	V11	La calidad de los servicios prestados en esta
	V12	No ha tenido problemas o inconvenientes con los
	V13	Si otra oficina me ofrece los mismos servicios,
4) Confianza	V14	Al acudir a esta sucursal sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios
	V15	Usted recomendaría esta sucursal a otras personas
	V16	Esta oficina es innovadora y con visión de futuro
	V17	Los servicios prestados por esta sucursal están cerca de los ideales para una entidad de este
5) Expectativas	V18	Esta oficina se preocupa por las necesidades de sus
	V19	El servicio que se ofrece en esta oficina se adapta a
	V20	El personal de esta oficina es claro en las
	V21	El personal de esta oficina posee los conocimientos

Fuente: Factores que determinan la satisfacción del cliente (Mejía & Manrique 2011).

A continuación, Mejía & Manrique (2011) describe brevemente el significado de cada factor:

A. Calidad funcional percibida: hace referencia a la forma en que se presta el servicio, es el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia general del producto o servicio, para la satisfacción del cliente la calidad funcional el cliente percibe los siguientes hechos:

a. Servicio esperado: el servicio esperado se corresponde con sus expectativas realistas sobre un servicio concreto (Lira, 2009).



2.3. Marco Institucional de la Municipalidad Provincial de la Convención

2.3.1. Generalidades de la Municipalidad Provincial de la convención

El distrito de Santa Ana es uno de los 14 distritos que conforman la Provincia La Convención, cuya capital es la Ciudad de Quillabamba, ubicada en el departamento de Cusco, bajo la administración el Gobierno regional del Cuzco.

2.3.2. Reseña histórica

Quillabamba es una ciudad peruana capital del distrito de Santa Ana y a la vez de la provincia de La Convención ubicada en el departamento del Cuzco. Se ubica a 1 050 msnm. Cuenta con una población estimada de 30 422 habitantes para el año 2015.¹ Es un importante centro de comercio de los valles de Lares y La Convención. Las principales actividades económicas son la producción de coca, café, cacao y frutales.

La Provincia de La Convención se encuentra ubicada en la Región Sur Oriental del territorio peruano, al Norte de la ciudad del Cusco, entre los paralelos 11° 15` 00`` y 13° 30` 00`` latitud sur y entre los meridianos 71° y 74° longitud oeste – meridiano de Greenwich. Geohistóricamente su ubicación correspondía al Antisuyo. Su clima es variado, encontrándose todos los grados de temperatura, desde el intenso frío de las punas, como en Abra Málaga, hasta el calor sofocante en la llanura amazónica del Bajo Urubamba.

Quillabamba se ubica a 1,050 msnm, encontrándose en todo el ámbito provincial hasta 16 pisos ecológicos, que permiten la más variada producción agrícola, en sus tres regiones: De la Sierra, de la Ceja de Selva o Selva Alta y de la zona Amazónica o Selva Baja. Es la Provincia más extensa del departamento del Cusco con un área del 48% aproximado de todo el territorio y 30.061,82 km² correspondiente a sus 14 distritos. Con una población que excede los 180,000 habitantes.



2.3.3. Ubicación geográfica

a. Superficie territorial y densidad poblacional

La superficie territorial del distrito de Santa Ana es de 354,4 km², la que representa el 1,18% del total de la superficie provincial. Su población es 33,230 habitantes (INEI, 2007), la que representa el 20,3% de la población total provincial y la densidad poblacional distrital se estima en 94,8 hab/km², en comparación con el promedio de la provincia de 5,5 hab/km². Ver Cuadro N° 01.

b. Límites

Por el Norte con el distrito de Echarati.

Por el Este con el distrito de Echarati.

Por el Sur con el distrito de Vilcabamba y Maranura.

Por el Oeste con el distrito de Vilcabamba y Echarati.

c. Ubicación política

- Región: Cusco
- Provincia: La Convención
- Distrito: Santa Ana

d. Extensión, habitantes y densidad poblacional

Tabla 3

Extensión, habitantes y densidad poblacional

PROVINCIA Y DISTRITO	SUPERFICIE km ²	HABITANTES	DENSIDAD POBLACIONAL hab/km
La Convención	30,061,82	166,833	5,5
Santa Ana	354,4	33230	93,8
%	1,18	19,9	

Fuente: INEI, Censos Nacionales XI de Población y VI de Vivienda, 2017.



e. Clima

La provincia de La Convención por su amplitud presenta variedad climática en sus diferentes zonas. En base a la información de cuatro estaciones meteorológicas, a los factores terrestres y considerando que la provincia se encuentra en la zona tórrida de Capricornio, se concluye que el clima predominante es tropical lluvioso con invierno seco. El distrito de Santa Ana está caracterizado por un clima que alcanza una Temperatura Media Mensual de 23,6°C, siendo los meses más calurosos abril, Julio y Octubre en los cuales la temperatura llega a 30,8°C.

2.3.4. Base legal de la Municipalidad Provincial de la Convención

De conformidad a la CONVENCIÓN NACIONAL DE 1855, y mediante la Ley Transitoria de Municipalidades N° 51 al 02 de 1857 el libertador Ramón Castilla, Presidente Provisorio de la República; LA CONVENCION NACIONAL, considerando: Que, para la formación del Registro Cívico, base fundamental de las elecciones populares, y para satisfacer las necesidades locales de la Administración Pública, es indispensable y urgente crear desde luego las primeras municipalidades, establecidas por la Constitución Política del Perú.

- Fue creado mediante Ley 12849 del 11 de octubre de 1957 durante el gobierno del presidente Manuel Prado Ugarteche.
- Ley N° 27658 –Ley marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Decreto supremo N°043-2006-PCM
- D.S. N° 032 -2007. Programa de Gestión Territorial
- Ley 28411. Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto
- Ley de Servir N° 30057. Ley del Servicio Civil
- Ley 27444. Ley del Proceso Administración General:
- Concordancia R.N 664-2007-OS—CD. Art. Único
- Concordancia R.N 008-2007-OS—SA. Art. 27
- D.S. N° 004-2013-PCM – Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública



- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972
- Ley N° 30693. Ley de Presupuesto del Sector Público
- Ley N° 30506. Faculta al Poder Ejecutivo a Legislar a los Gobiernos Locales
- Decreto Legislativo N° 1246 Decreto Legislativo que aprueba la Simplificación Administrativa.

2.3.5. Objetivo de la Municipalidad Provincial de la convención

a. Objetivo Estratégico General

Distrito con hombres y mujeres y familias fuertes, sin violencia ni pobreza, ejercen a plenitud sus deberes y derechos fundamentales, tiene vida digna, elevando índice de desarrollo humano y ejercitan sus potencialidades alcanzadas a plenitud, acorde a su edad y capacidades.

b. Objetivos Específicos

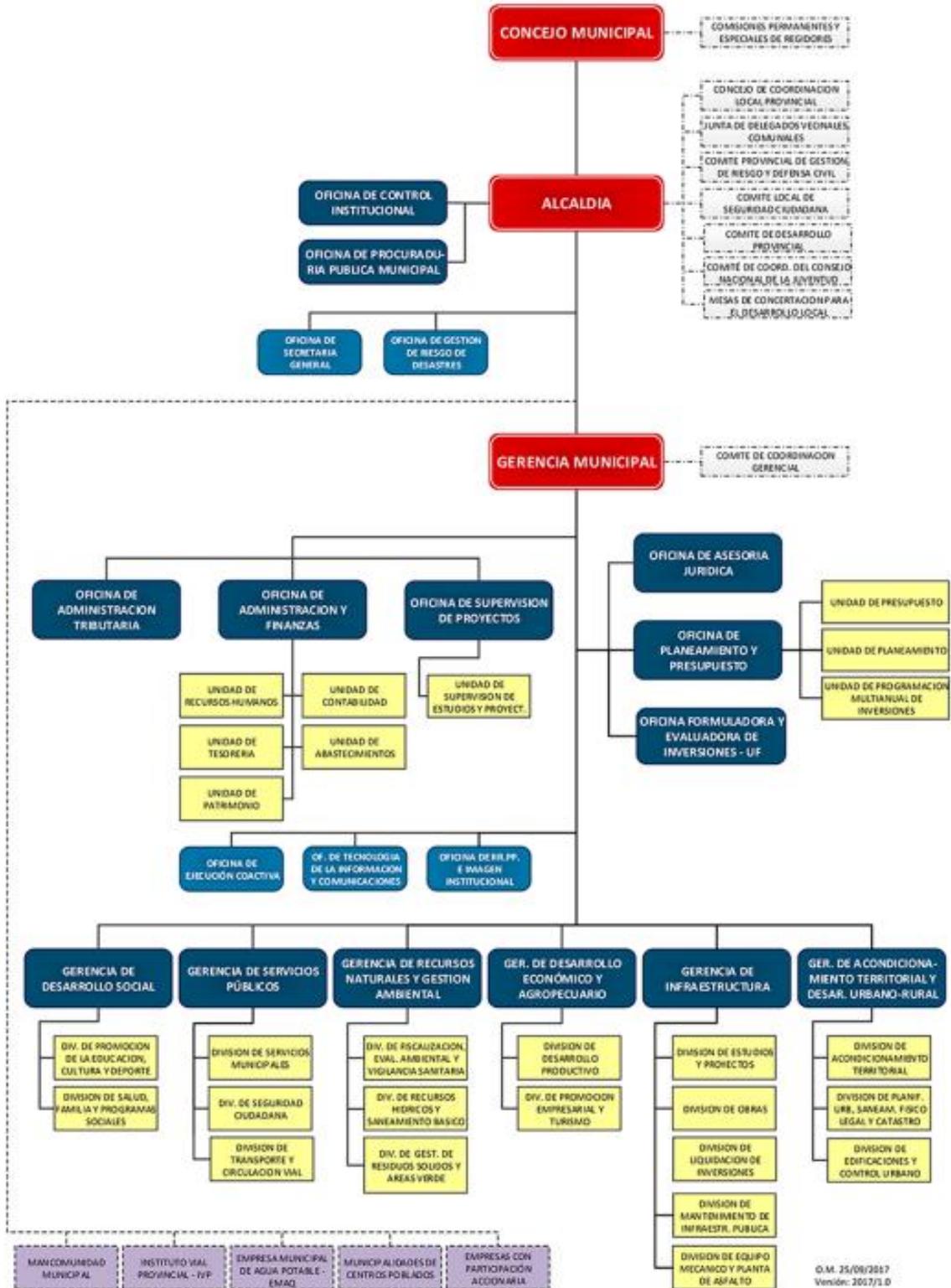
- Fortalecimiento de la familia y vigencia plena de las libertades y derechos humanos fundamentales.
- Acceso a una justicia autónoma
- Mejora de la participación política en el desarrollo local.
- Mejora de la inversión social, el desarrollo integral y reducción de las inequidades y la pobreza.



2.3.6. Organigrama de la municipalidad

Figura 1

ORGANIGRAMA FUNCIONAL - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCIÓN



Nota: Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/munilaconvencion/informes-publicaciones/1953919-organigrama-de-la-municipalidad-provincial-la-convencion>



2.4. Marco conceptual

a. Administrar

Planificar, organizar, integrar los recursos humanos, dirigir o gerenciar, controlar y evaluar los resultados de las actividades de una organización (una empresa o un sector de la misma), para alcanzar los objetivos deseados, de acuerdo a los recursos disponibles. (Robles, Alcérrecá - Administración pág. 297)

b. Administración municipal

Sistema integrado por los funcionarios y servidores públicos, empleados y obreros, que prestan servicios a la municipalidad. Corresponde a cada municipalidad organizar la administración de acuerdo con sus necesidades y presupuesto. La administración municipal tiene una estructura gerencial sustentada en normas de programación, dirección, ejecución, supervisión, control concurrente y control posterior. Se rige por los principios de legalidad, economía, transparencia, simplicidad, eficacia, eficiencia, participación y seguridad ciudadana, y por los contenidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) (Soria del Castillo, B., 2007).

c. Autoridad

Poder, facultad o influencia que tiene una persona sobre otra que le está subordinada. Autorización para asumir compromisos, emplear recursos disponibles y/o practicar otras acciones que sean necesarias para conseguir un objetivo (La Contraloría General de la República – Escuela Nacional de Control 2021, p. 102)

d. Asignación presupuestaria

Recursos públicos contenidos en la Ley Anual de Presupuesto, aprobados para una determinada entidad del sector público. Dichos recursos deben permitir el logro de los objetivos institucionales del Pliego, debiendo consignarse necesariamente en el presupuesto institucional para su utilización por parte de la entidad (Soria del Castillo, B., 2007).



e. Arbitrio

Tasa que se genera por la prestación de un servicio público individualizado en el contribuyente. Usualmente, comprende el servicio de limpieza pública, el mantenimiento de parques y jardines, y la seguridad ciudadana (Soria del Castillo, B., 2007).

f. Auditoría

Proceso sistemático, independiente, y documentado para obtener evidencias de la auditoria (registros, declaración de hechos, información) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoria (políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencias) (Pérez, 2012).

g. Control de Calidad

Monitoreo del proceso de vigilar, examinar o inspección de la ejecución de algún trabajo, comparando los resultados obtenidos con los previstos (Robles, A. 2013).

h. Coordinar

Integrar, armonizar y sincronizar las actividades de personas y/o de los distintos sectores de una organización, a fin de lograr una mayor eficiencia y eficacia en los servicios de la misma (Cox Cheneau – Administración de Cooperativas, 2017).

i. Compromiso

Identificación y lealtad que siente un empleado con los objetivos de la organización y con la organización misma (Robles, A., 2013).

j. Coordinación

Asignación de los recursos que realizan las personas dentro de la firma. (Robles, A. 2013)

k. Control

Acción de verificar para comprobar si todas cosas ocurren de conformidad con el plan adoptado, las instrucciones transmitidas y principios establecidos su objetivo



es localizar puntos débiles o desviaciones para ratificarlos y evitar que se traduzcan en errores (Pérez, 2012).

l. Déficit público

Gasto público en bienes y servicios y transferencias en mayor cuantía que los ingresos recibidos por el gobierno, por impuestos y otras fuentes. La diferencia debe ser financiada con préstamos (Robles, A., 2013)

m. Eficiencia

Es la medida de desempeño interno de una organización. Está relacionada con los recursos empleados por la empresa o sectores de la misma para conseguir los objetivos deseados. La eficiencia consiste en obtener los mejores resultados con la menos cantidad posible de recursos (Mochón M., Mochón, & Sáez, 2014).

n. Eficacia

Grado en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. La eficacia se puede medir por el grado de satisfacción de las necesidades de los clientes o usuarios (Pérez, 2012).

o. Estructura organizacional

Sistema integrado de patrones de coordinación y control, de flujos de trabajo, de autoridad y comunicación, que canalizan las actividades de los miembros de la organización (Robles, A., 2013).

p. Evaluación del desempeño

Calificación formal y sistemática del rendimiento de un empleado (Robles, A., 2013).

q. Funciones

Departamentos especializados forma organizada jefes funcionales jerarquía. Control burocracia. Formalismo toma de decisiones centralizada información vía jerárquica jerarquía para coordinar mando por control /supervisión cumplimiento



desempeño eficiencia, productividad como hacer mejor las tareas mejoras de alcance limitado (Pérez, 2012).

r. Gestión (de la calidad)

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa (en lo relativo a la calidad) aquí lo hemos definido como <<Hacer adecuadamente las cosas previamente planificadas para conseguir los objetivos previstos>> (Pérez, 2012).

s. Impuestos

Mecanismo por el cual el gobierno se hace coercitivamente de parte de los ingresos de los particulares, para financiar sus actividades (Robles, A. 2013).

t. Liderazgo

Capacidad para influir a otros, para que se esfuercen voluntariamente en alcanzar objetivos planteados (Robles, A. 2013).

u. Mejora continua

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. (Nota: el proceso mediante el cual establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo) (Agudelo L. F., 2012).

v. Motivación

Despertar el deseo o anhelo de una persona o grupo, para que ponga su esfuerzo y entusiasmo en el logro de un objetivo (Robles, A. 2013).

w. Normalización

Actividad encaminada a establecer disposiciones destinadas a un uso común repetido, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden. La normalización se manifiesta por la elaboración, difusión y aplicación de normas (Pérez, 2012).



x. Objetivos

Un objetivo es un enunciado escrito que expone los resultados que se deberán alcanzar dentro de un periodo determinado. El objetivo debe estar cuantificado, relevante y compatible (Chiavenato, 2014).

y. La Organización Municipal

Es un proceso permanente que identifica las funciones y estructuras internas, agrupándolas y ordenándolas para asignar, transferir (descentralizar) o delegar (desconcentrar) funciones específicas y responsabilidades con la finalidad de lograr los objetivos y metas, mediante una administración eficiente y una adecuada prestación de servicios (Contraloría General de la República – Escuela Nacional de Control, 2021).

z. Planificación

Esta etapa de preparación se determina para definir, diseñar y documentar los acuerdos de niveles de servicio (ANS) de las diferentes actividades realizadas, ya que son la base para que los usuarios entiendan como se entrega y como se debe solicitar un servicio de cada proceso o área (Agudelo L. F., 2012).

aa. Políticas

De manera general la política se refiere a directrices específicas, métodos, procedimientos, reglas, formas y prácticas administrativas establecidas para apoyar y fomentar el trabajo hacia las metas establecidas. Las políticas son instrumentos para la implantación de la estrategia, establecen las fronteras y los límites de los tipos de acciones administrativas que se llevan a cabo para recompensar y sancionar el comportamiento, y definen lo que puede y no se puede hacer al tratar de lograr los objetivos de una empresa (Fred, 2003).

bb. Plan de calidad

Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto. Proceso, producto o contrato específico. (Pérez, 2012, p. 306).



cc. Procedimiento

Forma específica para llevar un cabo un proceso. Más tradicionalmente, “conjunto de acciones ordenadas y orientadas a la consecución de una meta” (Pérez, 2012).

dd. Productividad de la mano de obra

Relación entre el valor que tienen los satisfactores que ofrece la empresa con los costos de los recursos humanos utilizados en su elaboración (Robles, Alcérreca Administración, p. 39).

ee. Registro

Documento (información y su medio de soporte-papel, digital, foto, muestra) que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia (objetiva) de actividades desempeñadas (Pérez, 2012, p. 307).

ff. Satisfacción

El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha lo tiene negativos (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2009, p. 79).

gg. Sistema

Conjunto de elementos interconectados e interdependientes, de acuerdo a una serie de interrelaciones, con un cierto objetivo (Robles, p. 271).

hh. Sistemas de Información

Conjunto de herramientas tecnológicas que al ser integradas entre ellas mismas y con la misión de una empresa, constituyen un factor estratégico de operación, facilitándole así la consecución de ventajas competitivas sostenibles (Robles, p. 358).

ii. Simplificar

Es hacer que el proceso sea fácilmente comprensible con las personas que lo deben ejecutar. No definir actividades que requieran de mucha complejidad en la



elaboración si es indispensable la complejidad, asigne las herramientas adecuadas y desarrolle las habilidades que lo permitan hacer con naturalidad (Agudelo L., 2012, p. 94).

jj. Sistema Nacional de Control

El Sistema Nacional de Control es el conjunto de órganos de control, normas, métodos y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente, destinados a conducir y desarrollar el ejercicio del control gubernamental en forma descentralizada (Contraloría General de la República – Escuela Nacional de Control, 2021, p. 8).

kk. Toma de decisiones

Proceso de identificar los principales hechos y analizados, definir los principales problemas y oportunidades, establecer criterios de evaluación para comparar alternativas, desarrollar alternativas de solución, evaluar alternativas una y planear las evaluaciones de resultados (Robles, p. 39).

2.5. Formulación de hipótesis

2.5.1. Hipótesis General

La calidad de servicios municipales se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba - 2021

2.5.2. Hipótesis específicas

H.E.1. Los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021.

H.E.2. La empatía se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021.



H.E.3. La seguridad se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021.

H.E.4. La capacidad se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021.

H.E.5. La fiabilidad se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021.

2.6. Variable de estudio

2.6.1. Variable

- Calidad de servicio
- Satisfacción del cliente

2.6.2. Conceptualización de la variable

Calidad de servicio: Es la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agregar un valor para alguien. Las cosas tangibles pueden ser comparadas entre sí para observar su proximidad al ideal o Standard, pero tratándose de servicio y de las diferentes percepciones de los clientes, la mayor calidad no la dará el apego a un Standard, sino la superación de las expectativas que cada cliente tenga de lo recibido (Albrecht, 2005).

Satisfacción del usuario: Es conocer el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias. Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de los tres niveles o grados de satisfacción (Kotler, 2001).



2.6.3. Operacionalización de la variable

Tabla 4

Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipos de aspecto moderno
		Instalaciones físicas atractivas
		Material de servicio visualmente atractivo
	Empatía	Atención individualizada
		Horarios de atención
		Preocupaciones de intereses del usuario
	Seguridad	Comportamiento de confianza
		Conocimiento de procesos
		Personal cortés
	Capacidad de respuesta	Información oportuna
		Servicio Rápido
		Disposición de ayuda
	Fiabilidad	Cumplimiento de ofrecimiento
		Desempeño de buen servicio
		No caer en el error
Satisfacción del usuario	Calidad funcional percibida	Servicio percibido
		Personal dispuesto a colaborar
		Servicio mejorado
	Calidad técnica percibida	Mejoras en el servicio
		Servicio conforme
	Valor percibido	Tasas y tarifas adecuadas
		Conformidad en el servicio
		Solución de problemas
	Confianza	Confianza en el servicio
		Preocupación por las necesidades de los usuarios
	Expectativas	Servicios adaptados
		Personal preparado



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

La investigación es considerada dentro del enfoque cuantitativo, en razón de que “El enfoque cuantitativo considera la utilización de estadística para la presentación de los resultados con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

3.2. Diseño de la investigación

Para efectos del diseño de la investigación se menciona que es no experimental. Una investigación es no experimental cuando el investigador no propicia cambios intencionales en las variables estudiadas y los datos se recogerán en un determinado tiempo (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

3.3. Alcance de la investigación

El alcance de la investigación fue correlacional ya que el trabajo se desarrolló en función a los objetivos de la investigación. haciendo la correlación de la variable calidad de servicio y satisfacción del cliente (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población que se tomó para la investigación fue los 34,612 habitantes del Distrito de Santa Ana de la Municipalidad Provincial de la convención.

3.4.2. Muestra

La recolección de datos fue determinada con una muestra probabilística aplicando una fórmula matemática:



$$n = \frac{NZ_{1-\alpha}^2 pq}{(N-1)E^2 + Z_{1-\alpha}^2 pq}$$

En donde,

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza,

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada

q = probabilidad de fracaso

E = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)

N = 34,612

$Z_{1-\alpha}^2 = 1.96$

p = 0.50

q = 0.50

E = 0.05

$$n = \frac{34612(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(31612-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 379.943$$

$$n = 380$$

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnica

En el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de encuesta, que facilitó la recolección de la información requerida.

3.5.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó para la recolección de la información será el cuestionario, dicho instrumento se aplicó durante el mes de marzo del 2021.



3.6. Procesamiento de datos

Para el proceso de datos se utilizó el software estadístico EXCEL y SPSS versión 24, con el propósito de obtener información necesaria para el análisis e interpretación de la mezcla promocional.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para determinar el grado de relación de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021, se aplicó un cuestionario a 380 usuarios, en el que se considera 42 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 5

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipos de aspecto moderno	p1
		Instalaciones físicas atractivas	p2
		Material de servicio visualmente atractivo	p3, p4
	Empatía	Atención individualizada	p5, p6
		Horarios de atención	p7
		Preocupaciones de intereses del usuario	p8, p9
	Seguridad	Comportamiento de confianza	p10, p11
		Conocimiento de procesos	p12
		Personal cortes	p13
	Capacidad de respuesta	Información oportuna	p14
		Servicio Rápido	p15
		Disposición de ayuda	p16, p17
	Fiabilidad	Cumplimiento de ofrecimiento	p18, p19
		Desempeño de buen servicio	p20
		No caer en el error	p21, P22
Calidad funcional percibida	Servicio percibido	p23, p24	
	Personal dispuesto a colaborar	p25, p26	
	Servicio mejorado	p27	
Calidad técnica percibida	Mejoras en el servicio	p28, p29	
	Servicio conforme	P30	
	Tasas y tarifas adecuadas	p31, p32	
Valor percibido	Conformidad en el servicio	p33, p34	
	Solución de problemas	p35	
	Confianza en el servicio	p36, p37	
Confianza	Preocupación por las necesidades de los usuarios	p38, p39, p40	
	Servicios adaptados	p41	
	Personal preparado	p42, p43	

Fuente: Elaboración propia



Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:

Tabla 6

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

	Promedio	Interpretación de a variable	
		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Totalmente en desacuerdo	1,00 – 1,80	Muy malo	Muy insatisfecho
En desacuerdo	1,81 – 2,60	Malo	Insatisfecho
Indiferente	2,61 – 3,40	Regular	Regularmente satisfecho
De acuerdo	3,41 – 4,20	Bueno	Satisfecho
Totalmente de acuerdo	4,21 – 5,00	Muy bueno	Muy satisfecho

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba - 2021, se aplicó la técnica estadística Índice de Consistencia Interna alpha de Cronbach, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de servicio	0.912	22
Satisfacción de los usuarios	0.935	21

Fuente: Elaboración propia



Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.912 para los ítems considerados en la variable Calidad de servicio y 0.935 para los ítems de la variable Satisfacción de los usuarios, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados de la Calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana

Para describir la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021. Se consideró las dimensiones de: elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1. Resultados de los elementos tangibles

Tabla 8

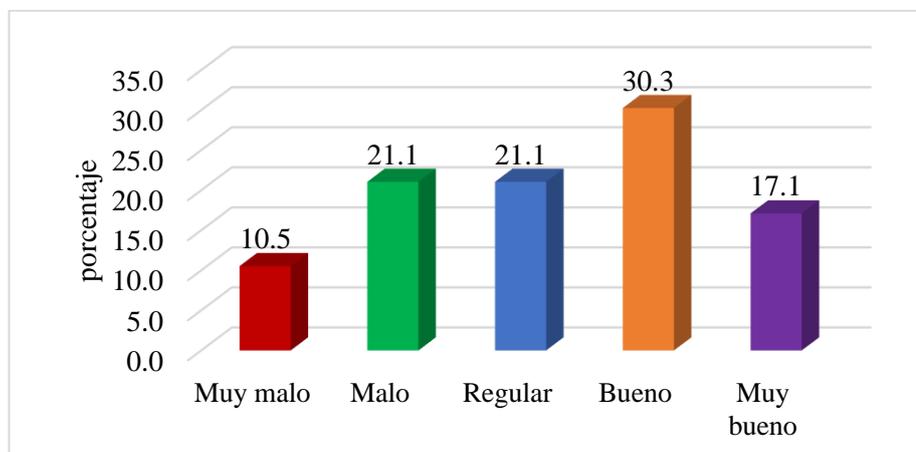
Elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de la Convención – 2021.

	f	%
Muy malo	40	10.5
Malo	80	21.1
Regular	80	21.1
Bueno	115	30.3
Muy bueno	65	17.1
Total	380	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 2:

Elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de la Convención – 2021.



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

Según se puede apreciar en la tabla 8 sobre los elementos tangibles que muestra la municipalidad, para el 30.3% de los encuestados es bueno, para el 21.1% es regular, otro 21.1% califica de malo y para el 17.1% los elementos tangibles son muy bueno. En síntesis, las apreciaciones son muy divididas con una tendencia mayoritaria de regular a muy buena, En este momento la municipalidad tiene un local con una infraestructura casi moderna, pero la implementación de equipos y muebles son antiguas, en cuanto a la presentación del personal es poco adecuado, porque algunos están con uniforme y otros no eso dificulta en identificar como trabajadores de la municipalidad.

4.2.2. Resultados de la empatía

Tabla 9

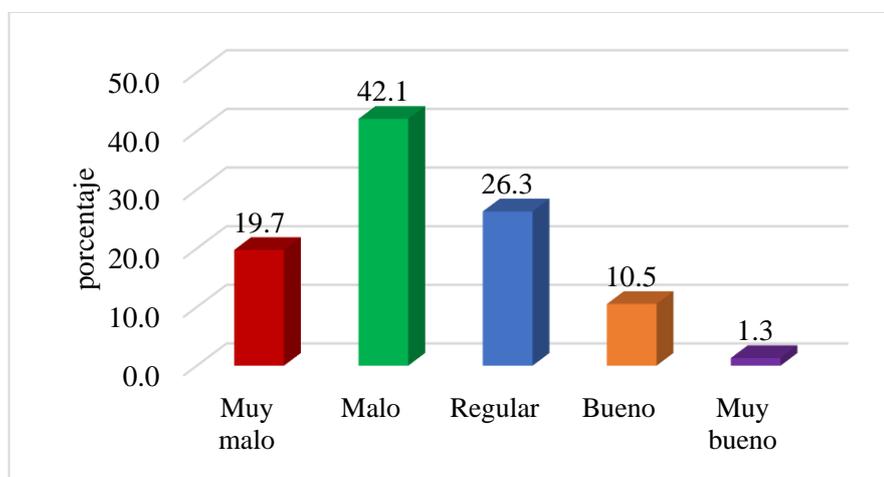
Empatía en la Municipalidad Provincial de la Convención – 2021.

	f	%
Muy malo	75	19.7
Malo	160	42.1
Regular	100	26.3
Bueno	40	10.5
Muy bueno	5	1.3
Total	380	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Empatía en la Municipalidad Provincial de la Convención – 2021.



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

Según la tabla 9, se puede apreciar sobre la dimensión de la empatía de los trabajadores en la calidad de servicio en la municipalidad, el 42.1% de los encuestados manifiesta que son poco empáticos con los usuarios, sin embargo, para el 26.3% de los encuestados los trabajadores son regularmente empáticos, para el 19.7% son nada empáticos y solo para el 10.5% de los encuestados los trabajadores son muy empáticos con los usuarios de la municipalidad. Estos resultados demuestran que muchos trabajadores no se preocupan por los mejores intereses de los usuarios, menos comprenden las necesidades específicas del usuario, por otro lado, es muy poco que se practica una atención personalizada al usuario de la Municipalidad.

4.2.3. Resultados de la seguridad

Tabla 10

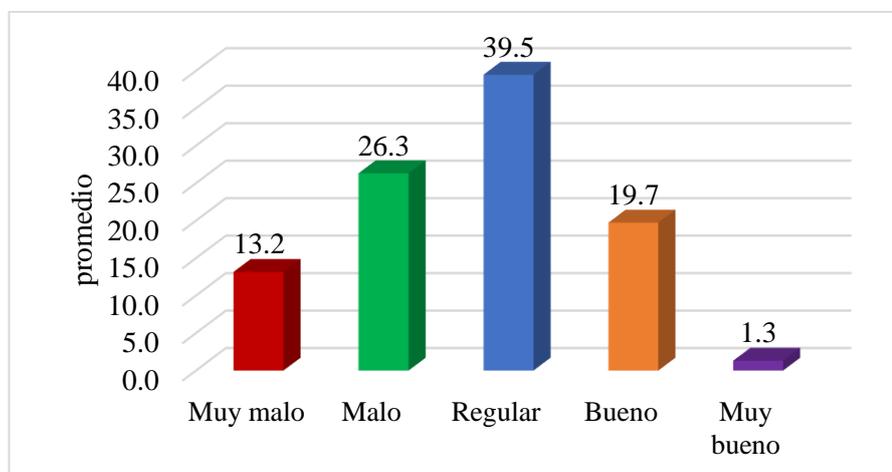
Seguridad en la Municipalidad Provincial de la Convención – 2021.

	f	%
Muy malo	50	13.2
Malo	100	26.3
Regular	150	39.5
Bueno	75	19.7
Muy bueno	5	1.3
Total	380	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4:

Seguridad en la Municipalidad Provincial de la Convención – 2021.



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

Como se puede apreciar en la tabla 10, para el 39.5% de los encuestados la seguridad en la atención a los usuarios es regular, para el 26.3% la seguridad es mala, para el 13.2% la seguridad es muy mala y solo para el 19.7% la seguridad es buena. En resumen, la seguridad en la calidad de servicio tiene una ascendencia de regular a muy malo, todo esto se debe a que los usuarios no se sienten seguro en los trámites que realizan en la municipalidad, porque cuando consultan sobre algún trámite no conocen lo suficiente para responder y son poco amables, todo esto no ayuda a transmitir confianza a los usuarios.

4.2.4. Resultados de la capacidad de respuesta

Tabla 11

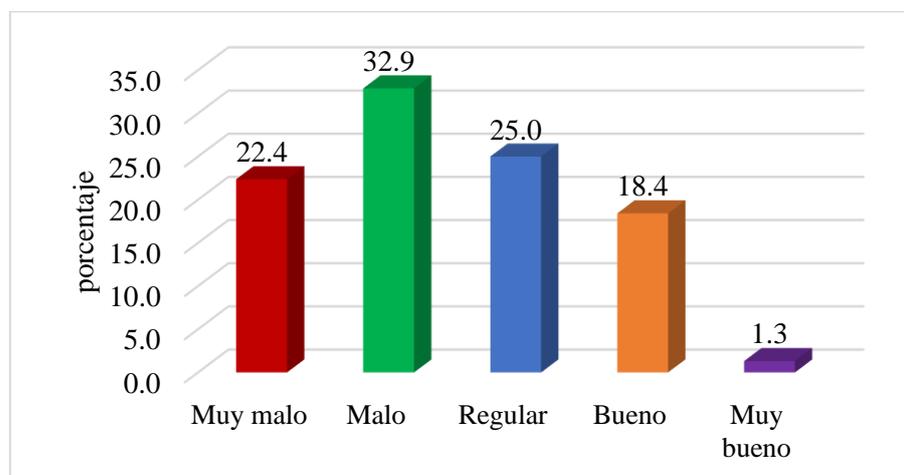
Capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de la Convención – 2021.

	f	%
Muy malo	85	22.4
Malo	125	32.9
Regular	95	25.0
Bueno	70	18.4
Muy bueno	5	1.3
Total	380	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 5:

Capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de la Convención – 2021.



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

Según lo observado en la tabla 11, se puede apreciar sobre la dimensión capacidad de respuesta de los trabajadores de la municipalidad, el 32.9% de los encuestados manifiestan que es mala, para el 25% es regular, para el 22.4% es muy mala y solo para el 18.4% de los encuestados la capacidad de respuesta es buena; en resumen la capacidad de respuesta que proyectan los trabajadores de la municipalidad es de malo a muy malo, esto se debe a que no están dispuestos a ayudar a los usuarios en sus trámites, están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios y los trámites en la municipalidad son demasiado lentos.

4.2.5. Resultados de la fiabilidad

Tabla 12

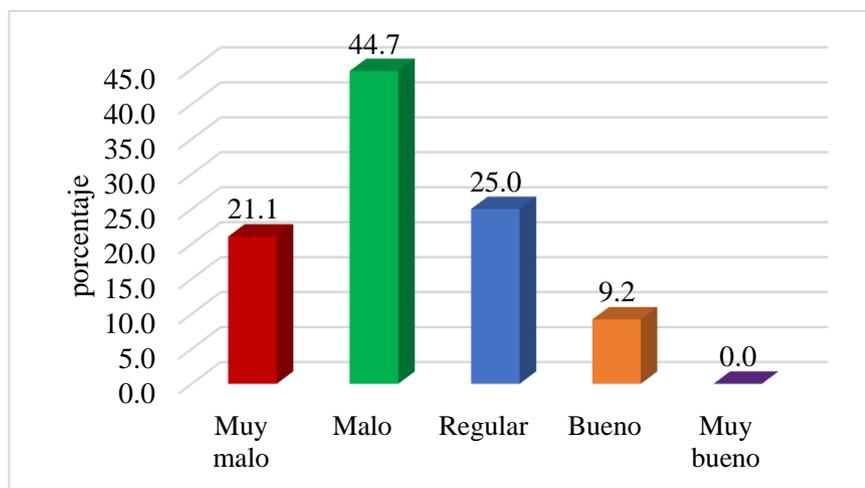
Fiabilidad en la Municipalidad Provincial de la Convención – 2021.

	f	%
Muy malo	80	21.1
Malo	170	44.7
Regular	95	25.0
Bueno	35	9.2
Muy bueno	0	0.0
Total	380	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 6:

Fiabilidad en la Municipalidad Provincial de la Convención – 2021.



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

Según la tabla 12 se puede apreciar que el 44.7% de los encuestados manifiestan no tienen confianza (fiabilidad) en el servicio que presta la municipalidad, para el 21.1% la fiabilidad es muy mala, para el 25% de los encuestados es regular y solo para el 9.2% la fiabilidad que proyecta la municipalidad es buenas es decir que confían en el servicio. En resumen, el comportamiento sobre la fiabilidad es de malo a muy malo, debido a que la municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, pero no cumple o no concluye el servicio prometido, por otro lado, municipalidad no muestra con sinceridad solucionar los problemas de los usuarios.

4.2.6. Comparación promedio de las dimensiones de la variable Calidad de servicio

Tabla 13

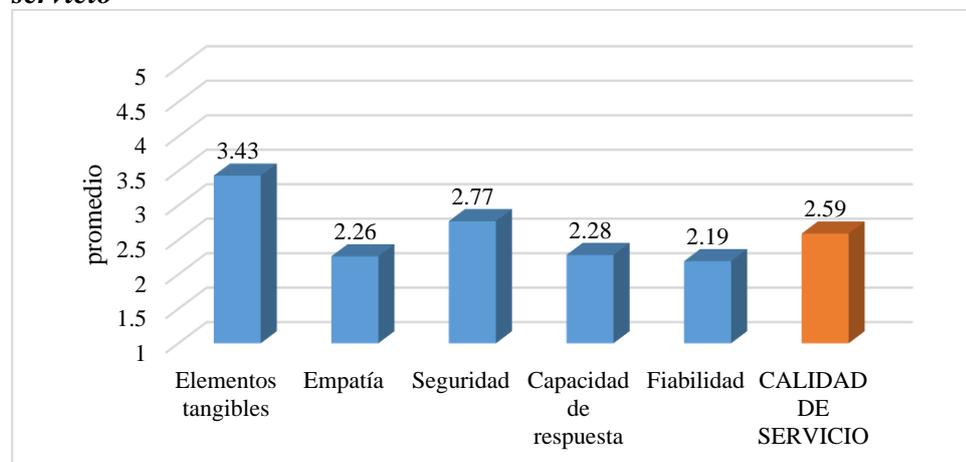
Comparación promedio de las dimensiones de la variable Calidad de servicio

	Promedio	Interpretación
Elementos tangibles	3.43	Bueno
Empatía	2.26	Malo
Seguridad	2.77	Regular
Capacidad de respuesta	2.28	Malo
Fiabilidad	2.19	Malo
CALIDAD DE SERVICIO	2.59	Malo

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Comparación promedio de las dimensiones de la variable Calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

Según la tabla 13 se puede apreciar en resumen el comportamiento de las dimensiones de la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de la Convención medido en promedio estadístico, en el caso de los elementos tangibles es bueno (3.43 de promedio), la empatía es malo (2,26 de promedio), la seguridad es regular (2.77 de promedio), la capacidad de respuesta es malo (2.28 de promedio), la fiabilidad es malo (2.19 de promedio); de la medición de las cinco dimensiones la calidad de servicio en la Municipalidad de la Convención es mala (2.59 de promedio) porque existen muchas deficiencias en la capacidad de respuesta y la empatía de los trabajadores y la poca fiabilidad que inspira la municipalidad.

4.2.7. Resultados de la Calidad de servicio

Tabla 14

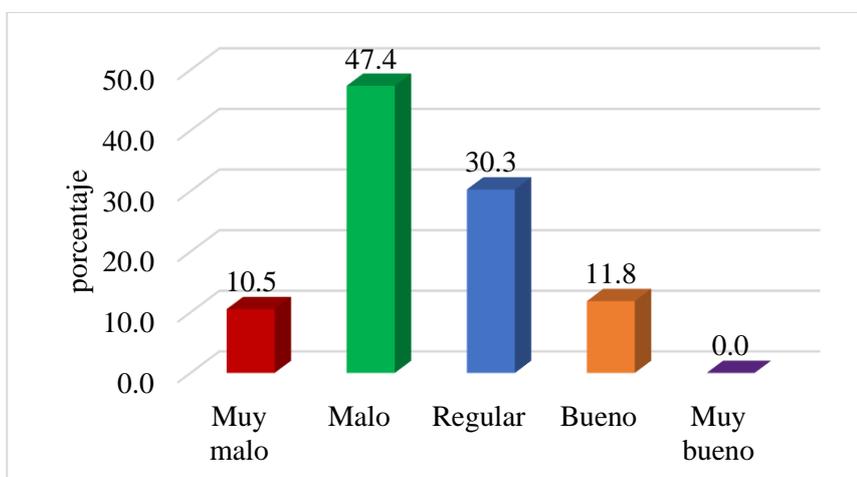
Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de la Convención – 2021.

	f	%
Muy malo	40	10.5
Malo	180	47.4
Regular	115	30.3
Bueno	45	11.8
Muy bueno	0	0.0
Total	380	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de la Convención – 2021.



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

Según la tabla 14, se tiene los siguientes resultados, para el 47.4% de los encuestados la calidad de servicio que brinda la municipalidad es mala, para el 30.3% es regular, para el 10.5% es muy mala y solo para el 11.8% de los encuestados la calidad de servicio que brinda la municipalidad es buena. Estos resultados demuestran que existen muchas deficiencias en la capacidad de respuesta y la empatía que tienen los trabajadores al momento de atender a los usuarios y también la municipalidad genera poca fiabilidad en sus compromisos con la población usuaria.

4.3. Resultados de la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana

Para describir la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021. Se consideró las dimensiones de: Imagen de servicio, Expectativas del usuario, calidad percibida, calidad técnica percibida y valor percibido. Los resultados se presentan a continuación:

4.3.1. Resultados de la calidad funcional percibida

Tabla 15

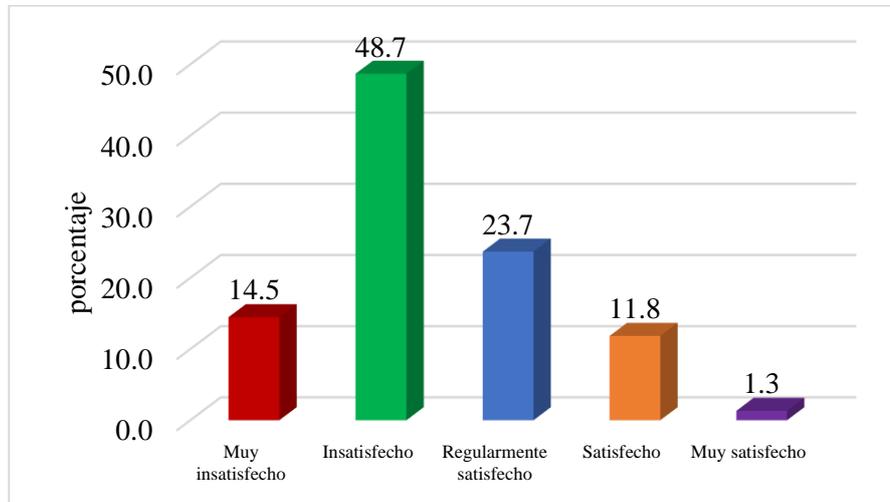
Calidad funcional percibida en la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021.

	f	%
Muy insatisfecho	55	14.5
Insatisfecho	185	48.7
Regularmente satisfecho	90	23.7
Satisfecho	45	11.8
Muy satisfecho	5	1.3
Total	380	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 9:

Calidad funcional percibida en la Municipalidad Provincial de la Convención – 2021.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como se puede apreciar en la tabla 15 sobre la calidad funcional percibida en la municipalidad de la Convención, el 48.7% de los encuestados manifiestan su insatisfacción, por otro lado, el 23.7% están regularmente satisfecho, pero el 14.5% se siente muy insatisfecho y solo el 11.8% de los encuestados se siente satisfechos con la calidad funcional de brinda la municipalidad. Estos resultados es debido a las constantes quejas que existe de los servicios que brinda la municipalidad, porque no se siente seguro al realizar sus trámites y la prestación del servicio es poco satisfactorio en comparación con otras instituciones.

4.3.2. Resultados de la calidad técnica percibida

Tabla 16

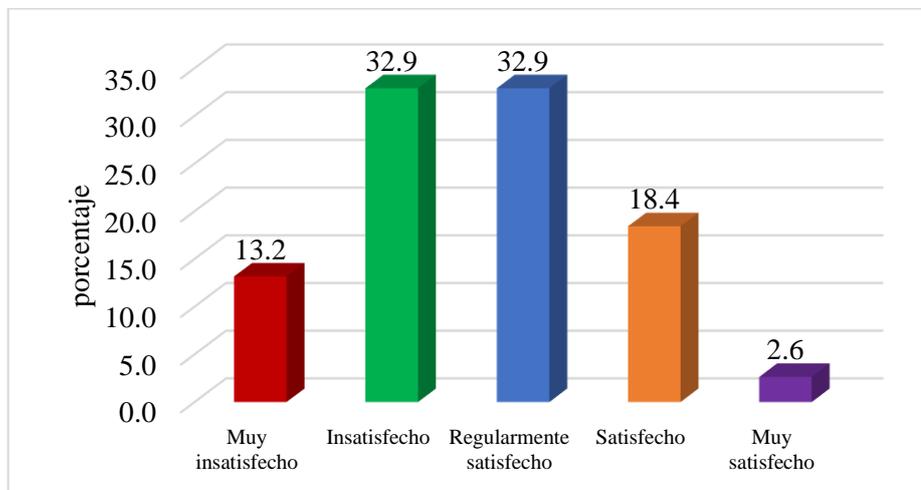
Calidad técnica percibida en la Municipalidad Provincial de la Convención - 2021.

	f	%
Muy insatisfecho	50	13.2
Insatisfecho	125	32.9
Regularmente satisfecho	125	32.9
Satisfecho	70	18.4
Muy satisfecho	10	2.6
Total	380	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 10:

Calidad técnica percibida en la Municipalidad Provincial de la Convención - 2021.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como se puede apreciar en la tabla 16 sobre la calidad técnica percibida en la municipalidad de la Convención, el 32.9% de los encuestados manifiestan su insatisfacción, por otro lado, el 32.9% están regularmente satisfecho, pero el 13.2% se siente muy insatisfecho y solo el 18.4% de los encuestados se siente satisfechos con la calidad técnica de brinda la municipalidad. Estos resultados son debido a que las expectativas de los usuarios no son satisfechas con los servicios que presta la municipalidad y también se observa que hay pocas mejoras en los servicios que ofrece la municipalidad.

4.3.3. Resultados del valor percibido

Tabla 17

Valor percibido en la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021.

	f	%
Muy insatisfecho	35	9.2
Insatisfecho	150	39.5
Regularmente satisfecho	155	40.8
Satisfecho	25	6.6
Muy satisfecho	15	3.9
Total	380	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 11:

Valor percibido en la Municipalidad Provincial de la Convención – 2021.

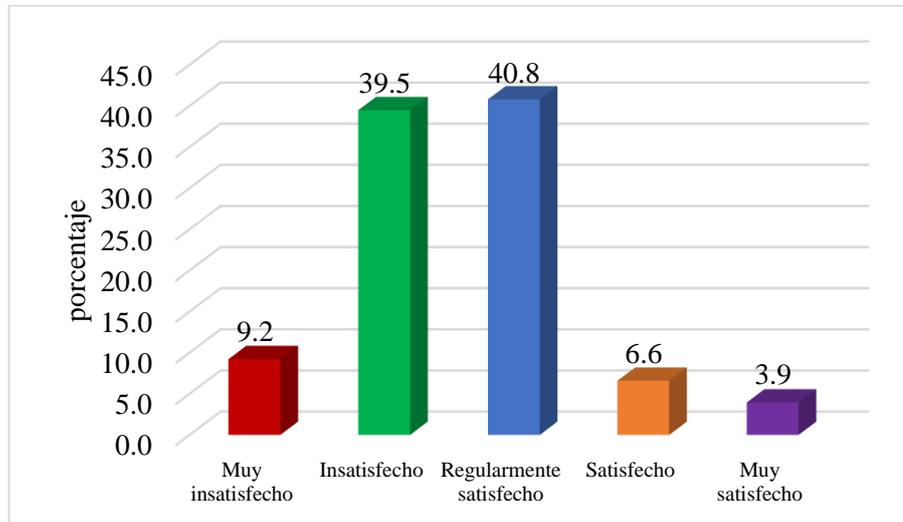


Figura 10: Valor percibido

Interpretación y análisis:

Según la tabla 17 se puede apreciar sobre el valor percibido en la Municipalidad de la Convención, el 40.8% de los encuestados manifiesta que están regularmente satisfechos, el 39.5% se encuentran insatisfechos, el 9.2% se encuentra muy insatisfechos y solo el 10.5% se encuentran entre satisfecho y muy satisfecho. Estos resultados nos demuestran que el valor percibido por los usuarios es tiene poca confianza en los servicios que presta la municipalidad, las tasas y tarifas que cobra la municipalidad son muy altas y no esta al alcance de la mayoría de los usuarios y la municipalidad no hace un esfuerzo para ofrecer servicios adicionales.

4.3.4. Resultados de la confianza

Tabla 18

Confianza en la Municipalidad Provincial de la Convención – 2021.

	f	%
Muy insatisfecho	40	10.5
Insatisfecho	165	43.4
Regularmente satisfecho	115	30.3
Satisfecho	55	14.5
Muy satisfecho	5	1.3
Total	380	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 12:

Confianza en la Municipalidad Provincial de la Convención – 2021.

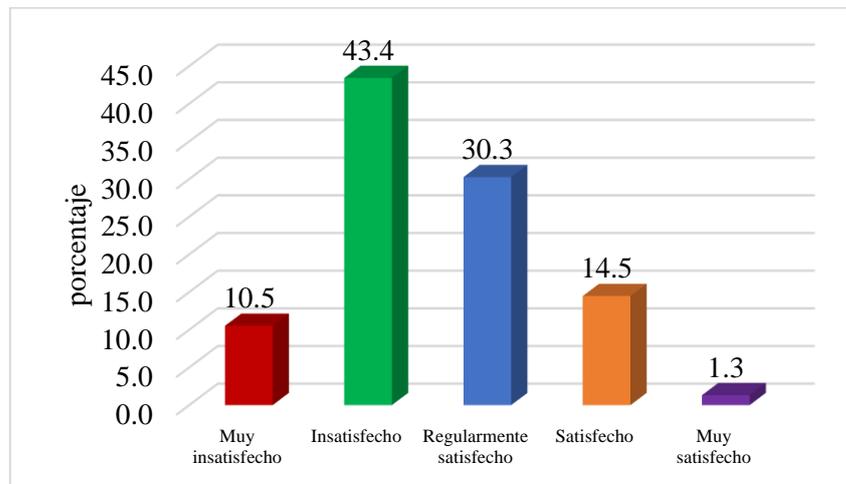


Figura 11: Confianza

Interpretación y análisis:

Según la tabla 18 se puede apreciar sobre la percepción de la confianza en la Municipalidad de la Convención, el 43.4% de los encuestados manifiesta que están insatisfechos, el 30.3% se encuentran regularmente satisfechos, el 10.5% se encuentra muy insatisfechos y solo el 15.8% se encuentran entre satisfecho y muy satisfecho. Estos resultados demuestran que la confianza que genera ante los usuarios es de insatisfacción frente a los servicios que presta la municipalidad, debido a siempre hay inconvenientes con los servicios que recibe el usuario y en algunos casos no hay un buen trato siendo una municipalidad poco innovadora y con visión de futuro.

4.3.5. Resultados de las expectativas

Tabla 19

Expectativas en la Municipalidad Provincial de la Convención – 2021.

	f	%
Muy insatisfecho	45	11.8
Insatisfecho	120	31.6
Regularmente satisfecho	110	28.9
Satisfecho	85	22.4
Muy satisfecho	20	5.3
Total	380	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 12:

Expectativas en la Municipalidad Provincial de la Convención – 2021.

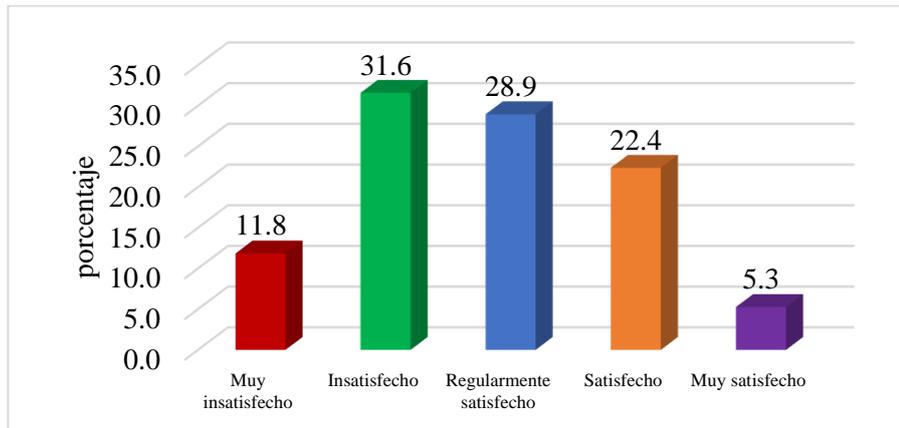


Figura 11: Expectativas

Interpretación y análisis:

Como se puede apreciar en la tabla 19 sobre las expectativas que tiene los usuarios de la Municipalidad de la Convención, el 31.6% de los encuestados manifiestan su insatisfacción, por otro lado, el 28.9% están regularmente satisfecho, pero el 11.8% se siente muy insatisfecho y solo el 27.7% de los encuestados se siente entre satisfechos y muy satisfechos con las expectativas que genera la municipalidad. Estos resultados son debido a que las expectativas de los usuarios no son satisfechas con los servicios que presta la municipalidad, observa que el personal posee pocos conocimientos acerca de los servicios que presta y no se adapta a sus necesidades de la población usuaria.

4.3.6. Comparación promedio de las dimensiones de satisfacción del usuario

Tabla 20

Comparación promedio de las dimensiones de satisfacción del usuario

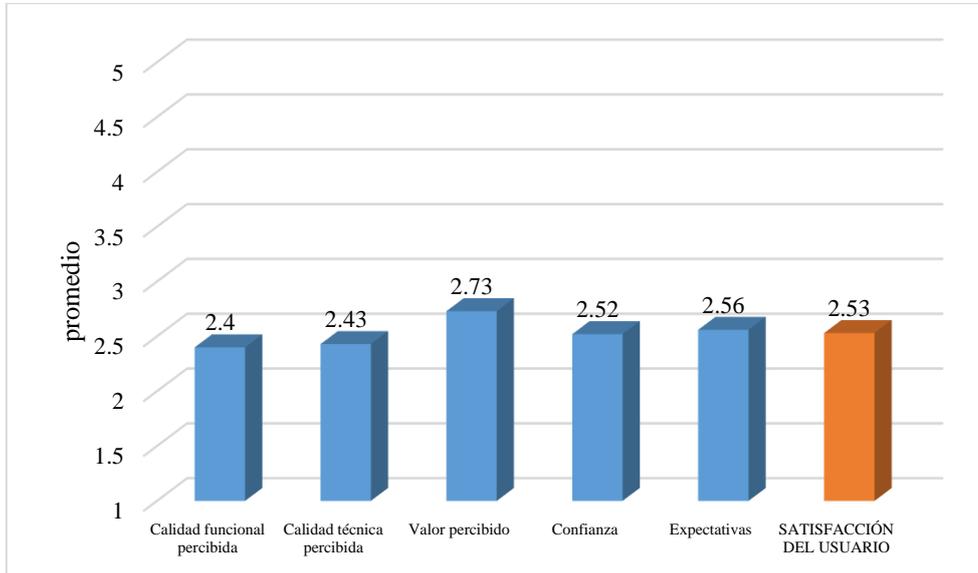
	Promedio	Interpretación
Calidad funcional percibida	2.40	Insatisfecho
Calidad técnica percibida	2.43	Insatisfecho
Valor percibido	2.73	Regularmente satisfecho
Confianza	2.52	Insatisfecho
Expectativas	2.56	Insatisfecho
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	2.53	Insatisfecho

Fuente: Elaboración propia



Figura: 14

Comparación promedio de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Según la tabla 20 se puede apreciar en resumen el comportamiento de las dimensiones de la satisfacción del usuario en la Municipalidad provincial de la Convención medido en promedio estadístico, en el caso de la calidad funcional percibida es de insatisfacción (2.4 de promedio), la calidad técnica percibida es de insatisfacción (2,43 de promedio), el valor percibido es percibido como regularmente satisfecho (2.73 de promedio), la confianza es percibido como insatisfecho (2.52 de promedio), las expectativas es percibido con insatisfecho (2.56 de promedio); de la medición de las cinco dimensiones de la satisfacción del usuario en la Municipalidad de la Convención es percibido como insatisfecho (2.53 de promedio) porque existen muchas deficiencias en la calidad funcional, en la calidad técnica, así como en la confianza y las expectativas.



4.3.7. Resultados de la Satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de la Convención

Tabla 21

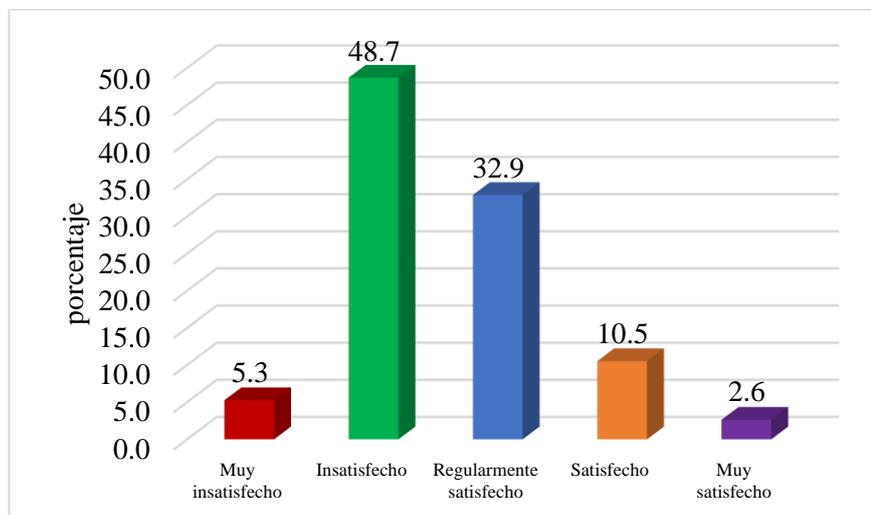
Satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de la Convención – 2021.

	f	%
Muy insatisfecho	20	5.3
Insatisfecho	185	48.7
Regularmente satisfecho	125	32.9
Satisfecho	40	10.5
Muy satisfecho	10	2.6
Total	380	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 15:

Satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de la Convención –2021.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como se puede apreciar en la tabla 21 sobre la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de la Convención, el 48.7% de los encuestados manifiestan su insatisfacción, por otro lado, el 32.9% están regularmente satisfecho, pero el 5.3% se



siente muy insatisfecho y solo el 13.1% de los encuestados se siente entre satisfechos y muy satisfechos con el servicio que presta la municipalidad. Estos resultados son debido a que las expectativas de los usuarios no son satisfechas con los servicios que presta la municipalidad, porque existen muchas deficiencias en la calidad funcional, en la calidad técnica, así como en la confianza y las expectativas.

4.4. Niveles de correlación bilateral

Tabla 22

Niveles de correlación bilateral

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
0.11 a 0.50	Correlación positiva media
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 a 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Tomado de la revista científica *Movimiento Científico*, 8(1), p.100. (Mondragón, 2014)

En la presente tabla se puede apreciar los niveles de correlación bilateral de Spearman el cual tiene una variación de -1 a 1 ; con la que nos ayudó con las interpretaciones para las relaciones.

4.5. Resultados de relación a los objetivos específicos

Para determinar la relación se realizará la prueba de hipótesis con cada uno de los objetivos, si la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba - 2021, se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado. Para la toma de decisiones se considera:



- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) > 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, para determinar grado de relación entre de las dimensiones de Calidad de servicio con la variable Satisfacción del usuario, se utilizó coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene una variación de -1 a 1 .

4.5.1. Resultados de la relación de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario

Hipótesis nula: Los elementos tangibles no se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021.

Hipótesis alterna: Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021.

Tabla 23

Elementos tangibles y Satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021

Elementos tangibles	Satisfacción del usuario										Total	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	15	3.9%	25	6.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	40	10.5%
Malo	5	1.3%	35	9.2%	40	10.5%	0	0.0%	0	0.0%	80	21.1%
Regular	0	0.0%	35	9.2%	45	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	80	21.1%
Bueno	0	0.0%	70	18.4%	20	5.3%	20	5.3%	5	1.3%	115	30.3%
Muy bueno	0	0.0%	20	5.3%	20	5.3%	20	5.3%	5	1.3%	65	17.1%
Total	20	5.3%	185	48.7%	125	32.9%	40	10.5%	10	2.6%	380	100%
<i>Prueba Chi cuadrado</i> $X = 209.386$							$p = 0.000$					
<i>Correlación de Spearman</i> = 0.363							$p = 0.000$					

Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 36.3%, siendo una correlación positiva media.

4.5.2. Resultados de la relación de la empatía y la satisfacción del usuario

Hipótesis nula: La empatía no se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021.

Hipótesis alterna: La empatía se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021.

Tabla 24

La empatía y Satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021

Empatía	Satisfacción del usuario										Total	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	10	2.6%	55	14.5%	10	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	75	19.7%
Malo	10	2.6%	85	22.4%	65	17.1%	0	0.0%	0	0.0%	160	42.1%
Regular	0	0.0%	40	10.5%	45	11.8%	15	3.9%	0	0.0%	100	26.3%
Bueno	0	0.0%	5	1.3%	5	1.3%	25	6.6%	5	1.3%	40	10.5%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	1.3%	5	1.3%
Total	20	5.3%	185	48.7%	125	32.9%	40	10.5%	10	2.6%	380	100%
<i>Prueba Chi cuadrado X = 398.308</i>							<i>p = 0.000</i>					
<i>Correlación de Spearman = 0.545</i>							<i>p = 0.000</i>					

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad



Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 54.5%, siendo una correlación positiva considerable.

4.5.3. Resultados de la relación de la seguridad y la satisfacción del usuario

Hipótesis nula: La seguridad no se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021.

Hipótesis alterna: La seguridad se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021.

Tabla 25

Seguridad y Satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021

Seguridad	Satisfacción del usuario										Total	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regularment e satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	10	2.6%	35	9.2%	5	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	50	13.2%
Malo	0	0.0%	65	17.1%	35	9.2%	0	0.0%	0	0.0%	100	26.3%
Regular	10	2.6%	75	19.7%	60	15.8%	5	1.3%	0	0.0%	150	39.5%
Bueno	0	0.0%	10	2.6%	25	6.6%	30	7.9%	10	2.6%	75	19.7%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	1.3%	0	0.0%	5	1.3%
Total	20	5.3%	185	48.7%	125	32.9%	40	10.5%	10	2.6%	380	100%
<i>Prueba Chi cuadrado</i> $X = 238.344$							$p = 0.000$					
<i>Correlación de Spearman</i> = 0.527							$p = 0.000$					

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 52.7%, siendo una correlación positiva considerable.



4.5.4. Resultados de la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

Hipótesis nula: Capacidad de respuesta no se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021.

Hipótesis alterna: Capacidad de respuesta se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021.

Tabla 26

Capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021

Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario										Total	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regularment e satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	15	3.9%	55	14.5%	15	3.9%	0	0.0%	0	0.0%	85	22.4%
Malo	5	1.3%	90	23.7%	30	7.9%	0	0.0%	0	0.0%	125	32.9%
Regular	0	0.0%	30	7.9%	60	15.8%	5	1.3%	0	0.0%	95	25.0%
Bueno	0	0.0%	10	2.6%	20	5.3%	35	9.2%	5	1.3%	70	18.4%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	1.3%	5	1.3%
Total	20	5.3%	185	48.7%	125	32.9%	40	10.5%	10	2.6%	380	100%
<i>Prueba Chi cuadrado X = 437.519</i>							<i>p = 0.000</i>					
<i>Correlación de Spearman = 0.633</i>							<i>p = 0.000</i>					

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la Capacidad de respuesta se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 63.3%, siendo una correlación positiva considerable.



4.5.5. Resultados de la relación de la fiabilidad y la satisfacción del usuario

Hipótesis nula: La fiabilidad no se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021.

Hipótesis alterna: La fiabilidad se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021.

Tabla 27

La fiabilidad y Satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021

Fiabilidad	Satisfacción del usuario										Total	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	10	2.6%	50	13.2%	20	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	80	21.1%
Malo	10	2.6%	100	26.3%	55	14.5%	5	1.3%	0	0.0%	170	44.7%
Regular	0	0.0%	35	9.2%	50	13.2%	10	2.6%	0	0.0%	95	25.0%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	25	6.6%	10	2.6%	35	9.2%
Total	20	5.3%	185	48.7%	125	32.9%	40	10.5%	10	2.6%	380	100.0%
<i>Prueba Chi cuadrado $X = 305.334$</i>							<i>$p = 0.000$</i>					
<i>Correlación de Spearman = 0.514</i>							<i>$p = 0.000$</i>					

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 51.4%, siendo una correlación positiva considerable.



4.6. Resultados de relación al objetivo general

4.6.1. Resultados para la relación entre la variable Calidad de servicio y la variable Satisfacción del usuario

Hipótesis nula: Calidad de servicio no se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021.

Hipótesis alterna: Calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021.

Tabla 28

Calidad de servicio y Satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021

Calidad de servicio	Satisfacción del usuario										Total	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Muy malo	10	2.6%	25	6.6%	5	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	40	10.5%
Malo	10	2.6%	125	32.9%	45	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	180	47.4%
Regular	0	0.0%	35	9.2%	70	18.4%	10	2.6%	0	0.0%	115	30.3%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	5	1.3%	30	7.9%	10	2.6%	45	11.8%
Total	20	5.3%	185	48.7%	125	32.9%	40	10.5%	10	2.6%	380	100%
<i>Prueba Chi cuadrado X = 360.358</i>							<i>p = 0.000</i>					
<i>Correlación de Spearman = 0.666</i>							<i>p = 0.000</i>					

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que Calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 66.6%, siendo una correlación positiva considerable.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Entre los hallazgos más relevantes y significativos se tiene que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la convención sede Quillabamba Distrito de Santa Ana, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es de 66.6%, siendo una correlación positiva considerable, a través de este hallazgo sobre los servicios que brinda la municipalidad es aceptado por los usuarios, porque es la única institución pública que brinda los diversos servicios públicos.

Otro hallazgo relevante es la relación de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario llega a un grado del 66.3%, y la relación de empatía y satisfacción del usuario a un 54.5%, todos estos medidos según es estadístico de Spearman, siendo una correlación positiva considerable en los dos resultados.

5.2. Limitaciones del estudio

La investigación se llevó a cabo con mucha regularidad no hubo limitaciones que detengan el proceso propio de la investigación se cumplió con estuvo previsto.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

La investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 202, los resultados obtenidos en la tabla 27, donde $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que Calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 66.6%, este resultados demuestra la aceptación de la calidad de los servicios municipales; resultados que al ser comparados con lo encontrado por Inca (2015) en su tesis Calidad de servicio y la



satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Pacucha, Andahuaylas 2015, realizado en la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas, cuyo objetivo fue determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, quien concluye que el valor “sig.” o $p = 0.000$, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se puede afirmar, que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y lo mismo, luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación 0.591 (59.1%), lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Con estos datos se puede afirmar que los resultados son muy similares de las dos investigaciones, porque la variable de estudio es la misma, la población de estudio son los usuarios en ambas investigaciones ; lo que se puede indicar a mejor calidad de servicio ofrecida a los usuarios, se logra mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad, por otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios.

La investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 202, los resultados obtenidos en la tabla 27, donde $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que Calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 66.6%, este resultados demuestra la aceptación de la calidad de los servicios municipales por los usuarios; resultados que al ser comparados con la investigación realizado por Mamani (2019) en la tesis cuyo título es la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019, realizado en la Universidad Peruana Unión tuvo el objetivo general fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad provincial de Villa El Salvador, quien concluyo que existe una relación altamente significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019. Según el coeficiente de correlación Rho Spearman ($\rho = 0.697$), al 69.7% existe una relación moderada, ya que la mayoría de los usuarios encuestados de la municipalidad, consideran que existe una calidad de servicio



moderada y por ende la satisfacción también es moderada en su mayoría. Con estos datos se puede afirmar que los resultados son muy similares con la investigación realizada, porque el contexto donde se realiza la investigación es similar, además es la misma variable de estudio, la población de estudio son los usuarios de las municipalidades en ambas investigaciones; esto quiere decir que la municipalidad si cuenta con buena calidad de servicio lo que se puede deducir cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos.

5.4. Implicancias del estudio

De los resultados obtenidos de esta investigación se desprende información que puede ser de utilidad para la Municipalidad Provincial de la Convención, distrito de Santa Ana que les permita brindar más información sobre la satisfacción de los Usuarios o pobladores sobre la calidad de los servicios municipales.

En el desarrollo de la investigación se ha encontrado la necesidad de profundizar la investigación sobre la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los diversos servicios públicos que brinda la municipalidad. Sería recomendable, para futuras investigaciones, que se tomen en cuenta la atención al usuario o población de la municipalidad, las necesidades de, presupuesto participativo en la ejecución de obras con impacto de rentabilidad social.



CONCLUSIONES

1. En esta investigación se determinó que la calidad de servicio municipal se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 66.6%, siendo una correlación positiva considerable; este resultado se debe hay una baja relación entre los elementos tangibles y la seguridad con la satisfacción de los usuarios y también hay una relación moderada entre la empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad con la satisfacción de los usuarios.
2. En esta investigación se determinó que los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 36.3%, siendo una correlación positiva media, este resultado nos demuestra que existe una relación baja, a pesar que en este momento la municipalidad tiene un local con una infraestructura casi moderna, pero la implementación de equipos y muebles son antiguas, en cuanto a la presentación del personal es poco adecuado, porque algunos están con uniforme y otros no eso dificulta en identificar quienes son trabajadores de la municipalidad.
3. En esta investigación se determinó que la empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 54.5%, siendo una correlación positiva considerable; estos resultados demuestran que muchos trabajadores no se preocupan por los intereses de los usuarios, menos comprenden las necesidades específicas del usuario, por otro lado, es muy poco que se practica una atención personalizada a los usuarios de la Municipalidad.
4. En esta investigación se determinó que la seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 52.7%, siendo una correlación positiva considerable; todo esto se debe a que los usuarios no se sienten seguro en los trámites que realizan en la municipalidad, porque cuando consultan sobre algún trámite no conocen lo suficiente para responden y son poco amables, todo esto no ayuda a transmitir confianza a los usuarios.



5. En esta investigación se determinó que la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 63.3%, siendo una correlación positiva considerable; este se debe a que no están dispuestos a ayudar a los usuarios en su tramites, están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios y los trámites en la municipalidad son demasiado lentos.

6. En esta investigación se determinó que la fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 51.4%, siendo una correlación positiva considerable, esto es debido a que la municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, pero no cumple o no concluye el servicio prometido, por otro lado la municipalidad no muestra con sinceridad solucionar los problemas de los usuarios.



RECOMENDACIONES

1. A los directivos y el consejo municipal de la Municipalidad Provincial de la Convención – distrito de Santa Ana, se les recomienda mejorar la calidad del servicio municipal, para lo cual implementar talleres de relaciones públicas e interpersonales a fin de mejorar la atención a los usuarios, así mismo poner personal calificado para la atención de los usuarios y reducir los procedimientos burocráticos, esto factores son claves para mejorar la calidad del servicio en la municipalidad.
2. A los directivos y el consejo municipal de la Municipalidad Provincial de la Convención – distrito de Santa Ana, en lo que corresponde a los elementos tangibles, se les recomienda mejorar la distribución de los ambientes de la infraestructura municipal debidamente identificados por cada unidad e implementar con muebles y equipos modernos, en cuanto a la presentación del personal se debe mejorar siendo este con chalecos o con fotocheck y el material de información para el usuario debe estar actualizado y visualmente atractivo.
3. A los directivos y el consejo municipal de la Municipalidad Provincial de la Convención – distrito de Santa Ana, en lo que corresponde a la empatía de los trabajadores, se les recomienda realizar talleres que ayuden a fomentar y mejorar la empatía en el trabajo y esto con llevará a mejorar la atención a los usuarios de la Municipalidad.
4. A los directivos y el consejo municipal de la Municipalidad Provincial de la Convención – distrito de Santa Ana, en lo que corresponde a la seguridad, se les recomienda organizar Cursos de capacitaciones para mejorar los procesos de trámites y tiempos de ejecución en cada unidad orgánica de acuerdo a las necesidades de los usuarios, por otro lado, realizar un taller de habilidades blandas para mejorar el trato al usuario y de esta manera generar confianza.
5. A los directivos y el consejo municipal de la Municipalidad Provincial de la Convención – distrito de Santa Ana, en lo que corresponde a la capacidad de respuesta de los trabajadores, se les recomienda seguir mejorando y cada inicio de semana realizar una reunión de empoderamiento en el trabajo de un buen servicio y disposición de ayuda al usuario como característica de la municipalidad.



6. A los directivos y el consejo municipal de la Municipalidad Provincial de la Convención – distrito de Santa Ana, en lo que corresponde a la fiabilidad, se les recomienda cada lunes inicio de semana realizar una reunión de empoderamiento en el trabajo desempeño de un buen servicio, cumplir con lo que ofrece la municipalidad y no cometer errores y de esta manera generar confianza en la municipalidad.



REFERENCIAS

- Abadi, M. (2004). *www.econ.uba.ar*. Recuperado el 10 de Marzo de 2016, de Calidad de servicio:
http://www.econ.uba.ar/www/departamentos/administracion/plan97/adm_general/Vicente/abadi%20Adm%20Gral/la_calidad_de_servicio.doc.
- Abadi, M. (17 de Agosto de 2013). *manualdeatencion.galeon.com*. Recuperado el 11 de Marzo de 2016, de Pasos para una buena atención al cliente:
<http://manualdeatencion.galeon.com/aficiones2290633.html>
- Advisera. (2021). *Registro de producto/conformidad de servicio*. Obtenido de <https://advisera.com/9001academy/es/documentation/registro-de-producto-conformidad-de-servicio/>
- Albrecht, K. (04 de abril de 2005). *La Inteligencia Social*. Recuperado el 01 de octubre de 2015, de www.reusmido.com/es/libro.php/243
- Alvarez, L. L. (2018). *Gestión Municipal, atención al cliente y calidad de servicio Municipalidad de Santa Anita Lima 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejos.
- ANAPCI. (2019). Obtenido de Personal calificado:
<https://www.anapci.cl/tecninota/personal-calificado-o-certificado/>
- Ariza, A. (27 de Enero de 2011). *www.nuevaconciencia.com*. Recuperado el 14 de Marzo de 2016, de Magia de tu disposición:
<http://www.nuevaconciencia.com.mx/columnas.cfm?id=225>
- Armada, E. (2015). *La satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deporte. Percepción, Analisis y Evolución*. España: Universidad de Murcia.
- Atao, M. (2016). *Calidad de satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - 2015*. Apurímac: Universidad Nacional José María Arguedas .
- Aurora, G. (2005). *Los estudios de necesidades y uso de información: fundamentos y perspectiva actuales*. España: TREA S.L.



- Barlow, Janelle & Moller, Claus. (2000). *Una Queja es un regalo*". Barcelona: Gestión 2000 S.A.
- Benites, L. (2008). *El perfil del lider*. Lima: Sintesis.
- Bravo, E. L. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario*. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1912/Bravo-Estrada-Lizbeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bravo, N. M. (2000). Valores Humanos. En N. M. Bravo Donoso, *El Respeto* (pág. 65). Santiago de Chile: RIL Editores.
- Cantú, J. H. (2011). Servicios. En J. H. Cantú Delgado, *Desarrollo de una Cultura de Calidad* (pág. 120). México D.f.: McGraww-Hill/Interamericana Editores, S.A.de C.V. 4/e.
- Chagra, A. A. (2004). Perfil del Vendedor Profesional. En A. A. Chagra, *El servicio al cliente, la venta y el marketing personal* (pág. 89). Buenos Aires: Editorial Machi 1ra Ed.
- Chang, J. J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos*. Guatemala: Universidad Rafael Landivar .
- Civera S., Manuel. (2008). *Análisis de la relación entre Calidad y Satisfacción en el ámbito Hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Castellon de la Plana: Universitat Jaume.
- Congreso de la República. (2021). *Reporte temático N° 95/2020-2021*. Obtenido de <https://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/DIDP/files/2021-rep-tematicos/rt-95-las-municip-del-peru-y-sus-asig-presup-pia-per-capita-2018-2021.pdf>
- Costillo, C., & kaytaz, E. (2013). *Predisposición a colaborar*. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/33939/1/RMF_44_24.pdf
- Curzel, M. (2008). *Usuarios de la información, formación y desafíos* . Buenos Aires: Alfagrama.
- Fontalvo, T. (29 de mayo de 2012). *La gestión de la calidad en los servicios: ISO 2000-2008*. Recuperado el 01 de octubre de 2015, de <http://es.scribd.com/doc/75810514/Libro-Calidad-en-los-servicios-Iso-2000-2008>



Grande, M. (2006). *Calidad de Servicio*. Recuperado el 09 de 10 de 2014, de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/chagoya_r_l/capitulo2.pdf

Grinstein, L. A. (19 de abril de 2013). *www.greatplacetowork.com.pe*. Recuperado el 10 de Marzo de 2016, de Sentirse cómodos en la oficina: <http://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/743-sentirse-comodos-en-la-oficina>

Hatmart. (2019). *¿como mejorar la calidad en el servicio al cliente?* Obtenido de <https://blog.hotmart.com/es/como-mejorar-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente/>

INAFED. (2009). *La administración de los servicios públicos municipales*.

Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.

ISO. (2008). *Normas de ISO 9000*.

Jiménez, E. (2020). *Solución de problemas, proceso paso a paso, la toma de decisiones y su relevancia*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/solucion-de-problemas-y-toma-de-decisiones/>

Kotler, P. (2001). *Dirección de mercadotecnia*. México: Pearson Educación.

Lira, M. C. (2009). *Como puede mejorar el servicio al cliente*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2009c/600/MEJORAR%20EL%20SERVICIO%20A%20CLIENTE%20EXPECTATIVAS.htm>

Lozano, C. (2015). *Preocupacione de las empresas centradas en el cliente*. Obtenido de <https://www.ceciliasolano.com.ar/empresas-centradas-cliente/>

Mancera, M. J. (2013). *www.manceras.com*. Recuperado el 04 de Agosto de 2013, de Mantenimiento: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:s_IOiYVXXR4J:www.manceras.com.co/artmantenimiento.pdf+En+cualquier+empresa,+un+buen+mantenimiento+y+conservaci%C3%B3n+constituye+los+soportes+rutinarios+b%C3%A1sicos+de+la+higiene+y+seguridad.&cd=1&hl=e



- Marin, K. (17 de Agosto de 2013). *www.crecenegocios.com*. Recuperado el 25 de Marzo de 2016, de La importancia de brindar un servicio al cliente: <http://www.crecenegocios.com/la-importancia-de-brindar-un-buen-servicio-al-cliente/>
- Marketing & Experience. (2016). *Confianza: un factor clave en la relación con el cliente*. Obtenido de <https://www.marketingdeservicios.com/confianza-factor-clave-relacion-cliente/>
- Masbernat, P. (2017). Retorno al debate de tasa y tarifa . *Revista Chilena de Derecho*, 865-884.
- Mejia, A., & Sergey, M. (2011). *Dimensiones de la Satisfacción de clientes Bancarios Universitarios: una aproximación mediante el analisis de factores*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Meneses & Sesma. (Noviembre de 2008). *colaboracion.uv.mx*. Recuperado el 30 de 07 de 2012, de La Calidad del Servicio y su Importancia para las Empresas en el Siglo XXI: <http://colaboracion.uv.mx/iiesca/UN%20CURSO%20DOS%20LIBROS/CAP%C3%8DTULOS%20CONCLUIDOS/la%20calidad%20del%20servicio.doc>.
- Miranda, f. (2007). Introducción a la Gestión de Calidad. En f. Miranda Gonzales. España: Copryright.
- Morales, & Correal. (04 de febrero de 2003). *Calidad y satisfacción en los servicios*. Recuperado el 01 de octubre de 2015, de Calidad y satisfacción en los servicios: <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>2003
- Moyano; Bruque & Martínez. (2011). El Servicio Percibido: Las Dimenciones de la Calidad de Servicio. En J. Moyano Fuentes, & S. &. Bruque Cámara, *Gestión de la Calidad en las Empresas Tecnologicas de TQM a ITIL* (págs. 182,183). Bogotá: Ediciones de la U Ed/1.
- Ortiz, C. M. (2013). <http://www.slideshare.net/cortizmendoza/la-solucin-de-conflictos>. Recuperado el 12 de Marzo de 2016, de La Solución de Conflictos: <http://www.slideshare.net/cortizmendoza/la-solucin-de-conflictos>



- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España: Ideaspropias Editorial S.L.
- Pulido, D. (2006). *Administración por calidad*. México: Limusa S.A.
- QuestionPro. (2021). *Mejora el servicio al cliente*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/mejora-el-servicio-al-cliente/>
- Reyes S., Mayo J. & Loredo N. (2009).
- Roldán, S. Y. (11 de Agosto de 2013). *es.wikihow.com*. Recuperado el 20 de Marzo de 2016, de Cómo responder preguntas de servicio al cliente: <http://es.wikihow.com/responder-preguntas-de-servicio-al-cliente>
- Ruiz, & Olalla. (2001). *Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores*. España: AECA.
- Sánchez, J. L. (2011). *sescam.jccm.es*. Recuperado el 11 de Marzo de 2016, de Manual para la Información y atención al usuario en el servicio de salud de Castilla-La Mancha: http://sescam.jccm.es/web1/ciudadanos/elSescam/MANUAL_ATENCION_USUARIO.pdf
- Saquera, J. (2010). *Calidad educativa y mejora continua*. Madrid: Ilustrados.
- Stephen & Timothy. (2009). ¿Que es la Confianza? En R. Stephen P, & J. Timothy A, *Comportamiento Organizacional* (pág. 424). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V. 10/Eiccion.
- UPacifico. (2017). *Procedimiento para el tratamiento del servicio no conforme*. Obtenido de <http://www.unipacifico.edu.co/sigcalidad/p22p05.pdf>
- UPCT. (2019). *Servicios adaptados*. Obtenido de <https://www.bib.upct.es/servicios-adaptados>
- Zambrano, A. (2007). *Planificación estratégica, presupuesto y control*. México: Mc. Graw Hill.
- Zeithaml; Bitner & Gremler. (2009). Dimensiones de la Calidad de Servicio. En V. A. Zeithaml, M. J. Bitner, & D. D. remler, *Marketing De Servicios* (pág. 114). Mexico D.F.: Mc GRANW-HILL Interamericana Editores S.A. de C.V.



ANEXO



PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOPTESIS	VARIABLES	MÉTODO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿En qué medida se relaciona la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar el grado de relación de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021.</p>	<p>HIPOPTESIS GENERAL La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba - 2021</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO Calidad de servicio Satisfacción del usuario</p>	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Investigación Cuantitativa</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>P.E.1. ¿En qué medida se relaciona los elementos tangibles en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana - 2021?</p> <p>P.E.2. ¿En qué medida se relaciona la empatía en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana - 2021?</p> <p>P.E.3. ¿En qué medida se relaciona la seguridad en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana - 2021?</p> <p>P.E.4. ¿En qué medida se relaciona la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana - 2021?</p> <p>P.E.5. ¿En qué medida se relaciona la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana - 2021?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>O.E.1. Determinar el grado de relación de los elementos tangibles en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021.</p> <p>O.E.2. Determinar el grado de relación de la empatía en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021.</p> <p>O.E.3. Determinar el grado de relación de la seguridad en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021.</p> <p>O.E.4. Determinar el grado de relación de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021.</p> <p>O.E.5. Determinar el grado de relación de la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana - 2021</p>	<p>HIPOPTESIS ESPECIFICOS</p> <p>H.E.1. Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – sede Quillabamba – 2021.</p> <p>H.E.2. La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021.</p> <p>H.E.3. La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021.</p> <p>H.E.4. La capacidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021.</p> <p>H.E.5. La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención – Distrito de Santa Ana – 2021.</p>	<p>Dimensiones de Calidad de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - empatía - Seguridad - Capacidad de respuesta - Fiabilidad <p>Dimensiones de Satisfacción del usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> - Imagen del servicio - Expectativas del usuario - Calidad percibida - Valor percibido 	<p>ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN Investigación correlacional</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Diseño no experimental</p> <p>POBLACION Y MUESTRA Población: 34,612 usuarios Muestra: 380 usuarios</p> <p>TECNICAS Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS Cuestionario</p>



CONVENCIÓN- DISTRITO DE SANTA ANA - 2021

CALIDAD DE SERVICIO					
DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Elementos tangibles	Equipos modernos	18%	4	1. La Municipalidad tiene equipos de apariencia moderna	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
	Instalaciones físicas atractivas y personal			2. Las instalaciones físicas de la Municipalidad son visualmente atractivas	
	Material de servicio visualmente atractivo			3. Los empleados de la Municipalidad tienen apariencia pulcra 4. Los elementos materiales (folletos, estado de cuenta y similares) son visualmente atractivos	
Empatía	Atención individualizada	23%	5	5. La Municipalidad brinda a sus usuarios una atención individualizada	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
	Horarios de atención			6. La Municipalidad tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios 7. La Municipalidad tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios	
	Preocupación por los intereses de los usuarios			8. La Municipalidad se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios 9. La Municipalidad comprende las necesidades específicas de sus usuarios	
				Comportamiento de confianza	
Seguridad	Conocimiento de procesos	18%	4	11. Los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad 12. Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para absolver a sus preguntas	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
	Personal cortes			13. Los trabajadores de la Municipalidad son siempre amables con los usuarios	
	Información oportuna			14. Los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán	
Capacidad de respuesta	Servicio rápido	18%	4	15. Los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos 16. Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
	Disposición de ayuda			17. Los trabajadores nunca están demasiados ocupados para responder a las preguntas de los clientes	
				Cumplimiento de ofrecimiento	
Fiabilidad	Desempeño de buen servicio	23%	5	20. Cuando tuvo un problema con la atención en la Municipalidad le mostraron sinceridad al solucionar. 21. La Municipalidad realiza bien el servicio la primera vez	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
	No cometer errores			22. La Municipalidad trata de mantener la atención sin errores	
	Total			100%	



Calidad funcional percibida	Servicio esperado	24%	5	23. El personal de la municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus quejas	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
	Personal dispuesto a colaborar			24. En la municipalidad recibe el servicio que usted espera	
	Servicio mejorado			25. El personal de la municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios	
				26. Se siente seguro al realizar sus trámites en la municipalidad	
Calidad técnica percibida	Mejoras en el servicio	14%	3	27. Esta municipalidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras instituciones estatales	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
	Servicio conforme			28. Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en esta municipalidad	
				29. La calidad de los servicios automáticos es buena	
Valor percibido	Tasas y tarifas adecuadas	24%	5	30. Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la municipalidad	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
	Conformidad en el servicio			31. Usted tiene confianza en el servicio que presta la municipalidad	
	Solución de problemas			32. Las tasas y tarifas que cobra la municipalidad están al alcance de la economía de las mayorías.	
				33. La calidad de los servicios prestados en la municipalidad es buena, por la atención de sus trabajadores.	
Confianza	Confianza en el servicio	24%	5	34. No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la municipalidad	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
				35. Si la Municipalidad me ofrece servicios adicionales, como plus a los trámites realizados, ¿los acepto?	
	Preocupación por las necesidades de los usuarios			36. Al acudir a esta municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	
				37. Usted recomendaría a lo demás usuarios acudir a la Municipalidad a realizar sus trámites por el buen trato recibido	
				38. Esta municipalidad es innovadora y con visión de futuro	
Expectativas	Servicios adaptados	14%	3	39. Los servicios prestados por la municipalidad están cerca de los ideales para una entidad de este tipo	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
	Personal preparado			40. La Municipalidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios	
				41. El servicio que se ofrece en la municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario	
Total		100%	21	42. El personal de la municipalidad es claro en las explicaciones o informaciones dadas	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
				43. El personal de la municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados	



CUESTIONARIO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO PARA LOS USUARIOS

Señores usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención- Distrito de Santa Ana la encuesta tiene por objetivo servir de material académico para desarrollar la tesis “*Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de la Convención- Distrito de Santa Ana - 2021*” Agradeciendo su colaboración y garantizando la reserva de su información. Sírvase responder con las siguientes alternativas

1=Totalmente en desacuerdo

2=En desacuerdo

3=Indiferente

4=De acuerdo

5=Totalmente de acuerdo

CALIDAD DE SERVICIO

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	TDSA	EDSA	IND	DA	TDA
ELEMENTOS TANGIBLES					
1. La Municipalidad tiene equipos de apariencia moderna	1	2	3	4	5
2. Las instalaciones físicas de la Municipalidad son visualmente atractivas	1	2	3	4	5
3. Los empleados de la Municipalidad tienen apariencia pulcra	1	2	3	4	5
4. Los elementos materiales (folletos, estado de cuenta y similares) son visualmente atractivos	1	2	3	4	5
EMPATIA					
5. La Municipalidad brinda a sus usuarios una atención individualizada					
6. La Municipalidad tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios					
7. La Municipalidad tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios					
8. La Municipalidad se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios					
9. La Municipalidad comprende las necesidades específicas de sus usuarios					
SEGURIDAD					
10. El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad transmite confianza a sus usuarios					
11. Los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad					
12. Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para absolver a sus preguntas					
13. Los trabajadores de la Municipalidad son siempre amables con los usuarios					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
14. Los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán					
15. Los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos					
16. Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios					
17. Los trabajadores nunca están demasiados ocupados para responder a las preguntas de los clientes					
FIABILIDAD					
18. Cuando la Municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
19. La Municipalidad concluye el servicio en el tiempo prometido					
20. Cuando tuvo un problema con la atención en la Municipalidad le mostraron sinceridad al solucionar.					
21. La Municipalidad realiza bien el servicio la primera vez					
22. La Municipalidad trata de mantener la atención sin errores					



SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	TDSA	EDSA	IND	DA	TDA
CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA					
23. El personal de la municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus quejas	1	2	3	4	5
24. En la municipalidad recibe el servicio que usted espera	1	2	3	4	5
25. El personal de la municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios	1	2	3	4	5
26. Se siente seguro al realizar sus trámites en la municipalidad	1	2	3	4	5
27. Esta municipalidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras instituciones estatales	1	2	3	4	5
CALIDAD TECNICA PERCIBIDA					
28. Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en esta municipalidad					
29. La calidad de los servicios automáticos es buena					
30. Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la municipalidad					
VALOR PERCIBIDO					
31. Usted tiene confianza en el servicio que presta la municipalidad					
32. Las tasas y tarifas que cobra la municipalidad están al alcance de la economía de las mayorías.					
33. La calidad de los servicios prestados en la municipalidad es buena, por la atención de sus trabajadores.					
34. No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la municipalidad					
35. Si la Municipalidad me ofrece servicios adicionales, como plus a los trámites realizados, ¿los acepto?					
CONFIANZA					
36. Al acudir a esta municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos					
37. Usted recomendaría a lo demás usuarios acudir a la Municipalidad a realizar sus trámites por el buen trato recibido					
38. Esta municipalidad es innovadora y con visión de futuro					
39. Los servicios prestados por la municipalidad están cerca de los ideales para una entidad de este tipo					
40. La Municipalidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios					
EXPECTATIVAS					
41. El servicio que se ofrece en la municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario					
42. El personal de la municipalidad es claro en las explicaciones o informaciones dadas					
43. El personal de la municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados					



PROCEDIMIENTO DE LA BAREMACIÓN

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

Construcción de la Baremación:

	Promedio	Interpretación de a variable	
		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Totalmente en desacuerdo	1,00 – 1,80	Muy malo	Muy insatisfecho
En desacuerdo	1,81 – 2,60	Malo	Insatisfecho
Indiferente	2,61 – 3,40	Regular	Regularmente satisfecho
De acuerdo	3,41 – 4,20	Bueno	Satisfecho
Totalmente de acuerdo	4,21 – 5,00	Muy bueno	Muy satisfecho



Tablas Descriptivas

Variable 1. Calidad de servicio

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
ELEMENTOS TANGIBLES										
1. La Municipalidad tiene equipos de apariencia moderna	75	19.7%	75	19.7%	75	19.7%	95	25.0%	60	15.8%
2. Las instalaciones físicas de la Municipalidad son visualmente atractivas	30	7.9%	95	25.0%	65	17.1%	145	38.2%	45	11.8%
3. Los empleados de la Municipalidad tienen apariencia pulcra	5	1.3%	70	18.4%	95	25.0%	140	36.8%	70	18.4%
4. Los elementos materiales (folletos, estado de cuenta y similares) son visualmente atractivos	30	7.9%	90	23.7%	90	23.7%	145	38.2%	25	6.6%
EMPATÍA										
5. La Municipalidad brinda a sus usuarios una atención individualizada	100	26.3%	115	30.3%	115	30.3%	45	11.8%	5	1.3%
6. La Municipalidad tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios	100	26.3%	95	25.0%	75	19.7%	95	25.0%	15	3.9%
7. La Municipalidad tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios	10	2.6%	180	47.4%	85	22.4%	105	27.6%	0	0.0%
8. La Municipalidad se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios	50	13.2%	155	40.8%	100	26.3%	75	19.7%	0	0.0%
9. La Municipalidad comprende las necesidades específicas de sus usuarios	30	7.9%	155	40.8%	115	30.3%	75	19.7%	5	1.3%
SEGURIDAD										
10. El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad transmite confianza a sus usuarios	35	9.2%	140	36.8%	150	39.5%	55	14.5%	0	0.0%
11. Los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad	30	7.9%	145	38.2%	120	31.6%	80	21.1%	5	1.3%
12. Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para absolver a sus preguntas	20	5.3%	80	21.1%	125	32.9%	150	39.5%	5	1.3%
13. Los trabajadores de la Municipalidad son siempre amables con los usuarios	45	11.8%	135	35.5%	140	36.8%	55	14.5%	5	1.3%
CAPACIDAD DE RESPUESTA										
14. Los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán	80	21.1%	100	26.3%	65	17.1%	130	34.2%	5	1.3%
15. Los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos	70	18.4%	190	50.0%	55	14.5%	65	17.1%	0	0.0%
16. Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios	50	13.2%	155	40.8%	45	11.8%	110	28.9%	20	5.3%
17. Los trabajadores nunca están demasiados ocupados para responder a las preguntas de los clientes	35	9.2%	150	39.5%	120	31.6%	70	18.4%	5	1.3%
FIABILIDAD										
18. Cuando la Municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	105	27.6%	140	36.8%	85	22.4%	50	13.2%	0	0.0%
19. La Municipalidad concluye el servicio en el tiempo prometido	105	27.6%	130	34.2%	105	27.6%	40	10.5%	0	0.0%
20. Cuando tuvo un problema con la atención en la Municipalidad le mostraron sinceridad al solucionar.	50	13.2%	175	46.1%	120	31.6%	35	9.2%	0	0.0%
21. La Municipalidad realiza bien el servicio la primera vez	55	14.5%	100	26.3%	120	31.6%	105	27.6%	0	0.0%
22. La Municipalidad trata de mantener la atención sin errores	35	9.2%	85	22.4%	145	38.2%	105	27.6%	10	2.6%



Variable 2. Satisfacción del usuario

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA										
1. El personal de la municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus quejas	35	9.2%	180	47.4%	100	26.3%	65	17.1%	0	0.0%
2. En la municipalidad recibe el servicio que usted espera	35	9.2%	185	48.7%	105	27.6%	50	13.2%	5	1.3%
3. El personal de la municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios	40	10.5%	110	28.9%	170	44.7%	60	15.8%	0	0.0%
4. Se siente seguro al realizar sus trámites en la municipalidad	50	13.2%	145	38.2%	90	23.7%	95	25.0%	0	0.0%
5. Esta municipalidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras instituciones estatales	35	9.2%	95	25.0%	180	47.4%	60	15.8%	10	2.6%
CALIDAD TECNICA PERCIBIDA										
6. Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en esta municipalidad	65	17.1%	95	25.0%	105	27.6%	110	28.9%	5	1.3%
7. La calidad de los servicios automáticos es buena	50	13.2%	125	32.9%	100	26.3%	105	27.6%	0	0.0%
8. Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la municipalidad	35	9.2%	170	44.7%	95	25.0%	70	18.4%	10	2.6%
VALOR PERCIBIDO										
9. Usted tiene confianza en el servicio que presta la municipalidad	30	7.9%	110	28.9%	150	39.5%	85	22.4%	5	1.3%
10. Las tasas y tarifas que cobra la municipalidad están al alcance de la economía de las mayorías.	25	6.6%	65	17.1%	120	31.6%	130	34.2%	40	10.5%
11. La calidad de los servicios prestados en la municipalidad es buena, por la atención de sus trabajadores.	40	10.5%	145	38.2%	145	38.2%	50	13.2%	0	0.0%
12. No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la municipalidad	20	5.3%	185	48.7%	105	27.6%	70	18.4%	0	0.0%
13. Si la Municipalidad me ofrece servicios adicionales, como plus a los trámites realizados, ¿los acepto?	90	23.7%	110	28.9%	115	30.3%	40	10.5%	25	6.6%
CONFIANZA										
14. Al acudir a esta municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	30	7.9%	160	42.1%	120	31.6%	65	17.1%	5	1.3%
15. Usted recomendaría a lo demás usuarios acudir a la Municipalidad a realizar sus trámites por el buen trato recibido	45	11.8%	70	18.4%	160	42.1%	95	25.0%	10	2.6%
16. Esta municipalidad es innovadora y con visión de futuro	40	10.5%	155	40.8%	115	30.3%	60	15.8%	10	2.6%
17. Los servicios prestados por la municipalidad están cerca de los ideales para una entidad de este tipo	15	3.9%	145	38.2%	145	38.2%	70	18.4%	5	1.3%
18. La Municipalidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios	20	5.3%	160	42.1%	120	31.6%	80	21.1%	0	0.0%
EXPECTATIVAS										
19. El servicio que se ofrece en la municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario	45	11.8%	135	35.5%	100	26.3%	90	23.7%	10	2.6%
20. El personal de la municipalidad es claro en las explicaciones o informaciones dadas	25	6.6%	150	39.5%	85	22.4%	110	28.9%	10	2.6%
21. El personal de la municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados	25	6.6%	110	28.9%	100	26.3%	135	35.5%	10	2.6%

