



FACULTAD DE CIENCIAS

EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL

DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAMEGUA, MOQUEGUA 2017”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR:
BR. ANDRIANI DIDIER MORÓN ZEBALLOS**

**MOQUEGUA – PERÚ
2017**

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un gran ejemplo de vida a seguir.

ANDRIANI DIDIER

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en mis momento de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

ANDRIANI DIDIER

RECONOCIMIENTO

A todos los docentes de la Universidad Alas Peruanas que fueron parte de mi formación académica en el transcurso de mis años de estudio.

ANDRIANI DIDIER

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Andriani Didier Morón Zeballos, bachiller en Administración y Negocios Internacionales, egresado de la Universidad "Alas Peruanas", identificado con DNI N° 45785224, con la tesis titulada. "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMEGUA, MOQUEGUA 2017"

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

Moquegua, 10 de Diciembre del 2017

Br. Andriani Didier Morón Zeballos

DNI N° 45785224

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado.

La presente Tesis, denominada “Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Samegua, Moquegua 2017”, se realizó en el marco de conocer la aceptación y conformidad de los usuarios del distrito de las paltas de Moquegua respecto a la calidad de atención que reciben los usuarios y por ende el nivel de satisfacción que expresan.

La razón por el cual se plantea la investigación es porque de un tiempo a esta parte las instituciones públicas preferentemente de carácter estatal están siendo muy cuestionados en su organización, en la selección de su personal, la atención de sus usuarios, etc. Este cuestionamiento se escucha constantemente de parte de la población usuaria que eleva sus quejas a través de los medios de comunicación.

Además como usuario de algunas instituciones públicas tuve la experiencia de una inadecuada atención, lo que me motivó a plantear la problemática para desarrollarla a través de la investigación científica y así aspirar a la contribución con conocimiento objetivo para que se formulen las recomendaciones respectivas producto de sus resultados de aplicación de la técnica e instrumento de recogida de datos.

El presente trabajo de investigación se realizó en el presente año 2017, y es permanente dado de que las gestiones de instituciones como el Municipio son

periódicos, en el Perú es de cuatro años. A demás se deja entrever que nuestro país planteó a través del D.S. 004-2013-PCM, la Modernización de la Gestión Pública del estado peruano lo que viene desarrollándose sin mucha difusión pero con esto se justifica que es necesario mejorar la calidad de atención en las instituciones públicas.

Finalmente, dado los resultados del presente trabajo de Investigación se hace necesario ver con objetividad la calidad de servicio que se les brinda a los usuarios los que se reflejará en su satisfacción o insatisfacción. Se debe aspirar en una ciudadanía usuaria de sus entidades públicas feliz y conforme con sus instituciones públicas.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice de Figuras.....	IX
Índice de tablas	X
Índice de anexos	XI
Resumen.....	XII
Abstract.....	XIV
INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.1. Planteamiento del Problema	19
1.2. Formulación del Problema	23
1.2.1 Problema General.....	23
1.2.2 Problema Específico.....	23
1.3. Delimitación	24
1.3.1. Delimitación Espacial.....	24
1.3.2. Delimitación Temporal	24

1.3.3. Delimitación Teórica	24
1.4. Justificación	25
1.5. Objetivos	27
1.5.1. Objetivo General.....	27
1.5.2. Objetivo Específicos	27
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	28
2.1. Antecedentes de la Investigación	28
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	28
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	29
2.1.3 Antecedente Local	34
2.2. Bases Teóricas	34
2.3. Marco Conceptual.....	49
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
3.1. Hipótesis	51
3.1.1 Hipótesis general.....	51
3.1.2 Hipótesis específico	51
3.2. Variables	51
3.3. Operacionalización de variables	52
3.4. Metodología	54
3.4.1. Enfoque	54

3.4.2. Tipo de Estudio.....	54
3.4.3. Diseño de Investigación.....	54
3.5. Población y Muestra.....	55
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	56
3.7. Métodos de Análisis de Datos.....	57
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	59
4.1. Resultados de la Investigación	59
4.1.1 Resultado de fiabilidad	59
4.1.2 Resultados de objetivo e hipótesis general	62
4.1.3. Resultados de objetivo e hipótesis específico 1	66
4.1.4. Resultados de objetivo e hipótesis específico 2	70
4.1.5. Resultados de objetivo e hipótesis específico 3	74
4.2. Discusión	78
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFÍA	87
ANEXOS.....	91
EVIDENCIAS GRAFICAS	107

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1 Calidad de servicio	62
Figura N° 2 Satisfacción de usuarios	63
Figura N° 3 Capacidad de respuesta.....	66
Figura N° 4 Satisfacción de usuarios	67
Figura N° 5 Cortesía	70
Figura N° 6 Satisfacción de usuarios	71
Figura N° 7 Competencias personales.....	74
Figura N° 8 Satisfacción de usuarios	75

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Estadísticas de fiabilidad.....	60
Tabla N° 2 Resumen de procesamiento de casos	60
Tabla N° 3 Estadísticas de fiabilidad... ..	61
Tabla N° 4 Resumen de procesamiento de casos	61
Tabla N° 5 Cuadro de correlación de calidad de servicio y satisfacción de los usuario	64
Tabla N° 6 Correlaciones entre capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios... ..	68
Tabla N° 7 Correlación de cortesía y satisfacción de los usuarios.....	72
Tabla N° 8 Correlación de competencias personales y satisfacción de los usuarios.....	76

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	92
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	95
Anexo 03: Matriz del instrumento de recojo de datos	96
Anexo 04: Instrumento de recolección de datos	98
Anexo 05: Ficha de validación de expertos	101
Anexo 06: Muestra de instrumento aplicado.....	104
Anexo 07: Resultados del procesamiento de data.....	106

RESUMEN

La calidad en los servicios en las instituciones del sector público ha sido cuestionada en varias ocasiones y la mayoría de las veces encontramos usuarios insatisfechos con el servicio que recibieron dentro de la municipalidad. El objetivo de este trabajo de investigación es determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua.

Este trabajo de investigación está conformado por una población aproximada de 2919 usuarios que acuden a la municipalidad con más frecuencia (entre las edades de 25- 44 años), la cual está que viven dentro de Samegua y son usuarios de la municipalidad para la cual se tomó una muestra de 339 usuarios, con ello resaltar la importancia de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. También mostrar una preocupación real por el bienestar los usuarios, como el único objetivo de lograr incrementar su nivel de satisfacción y la confianza en el servicio de urgencias. En las encuestas se aplicaron la escala de Likert, y los cuestionarios se realizaron a personas entre 25 a 44 años.

A través de nuestra aplicación de las encuestas y la respectiva tabulación de los datos con el programa Spss y el coeficiente de Spearman, se determinó que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Quiere decir que, a buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Samegua.

En consecuencia, el tipo de investigación es sustantiva porque tratamos de responder problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido está orientada a describir, predecir o retro decir la realidad. La presente investigación no tiene fines aplicativos, solo busca ampliar y profundizar los conocimientos ya existentes.

El diseño de investigación es no experimental, descriptivo correlacional-transeccional, ya que es no experimental porque no existe una manipulación activa de alguna variable, transeccional puesto que la recolección de datos se va a realizar en un mismo año y correlacional porque buscamos la relación de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

Al final ya después de la aplicación del instrumento de recolección de nuestra investigación determinamos que Según el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.591, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción de los usuarios, atención, usuario, capacidad de respuesta, cortesía y competencias personales de los trabajadores.

ABSTRACT

The quality of services in public sector institutions has been questioned on several occasions and most of the time we find users dissatisfied with the service they received within the municipality. The objective of this research work is to determine the relationship between the variables quality of service and satisfaction of users in the District Municipality of Samegua.

This research work is made up of an approximate population of 2919 users who come to the municipality more frequently (between the ages of 25-44 years), which is that they live within Samegua and are users of the municipality for which they are took a sample of 339 users, thereby highlighting the importance of quality of service and user satisfaction. Also show a real concern for the welfare of the users, as the only goal of achieving an increase in their level of satisfaction and confidence in the emergency service. In the surveys the Likert scale was applied, and the questionnaires were made to people between 25 and 44 years old.

Through our application of the surveys and the respective tabulation of the data with the Spss program and the Spearman coefficient, it was determined that there is a moderate positive correlation between the variables of service quality and user satisfaction. It means that, with good quality of service, there will be greater satisfaction of the users of the district municipality of Samegua.

Consequently, the type of research is substantive because we try to answer theoretical or substantive problems, in this sense it is oriented to describe, predict

or retroactively say reality. This research has no application purposes, only seeks to expand and deepen existing knowledge.

The research design is non-experimental, descriptive correlational-transectional, since it is non-experimental because there is no active manipulation of any variable, transectional since the data collection is going to be carried out in the same year and correlational because we look for the relationship of quality of service and user satisfaction.

At the end and after the application of the collection instrument of our research, we determined that according to the Spearman coefficient it gave a value of 0.591, which indicates that there is a moderate positive correlation, between quality of service and user satisfaction.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, attention, user, response capacity, courtesy and personal competences of workers.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, titulado “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua, Moquegua, 2017”, la cual la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

En el capítulo I, conformado por problema de investigación, la investigación surge al observar en la actualidad, los ciudadanos han dejado de ser los simples usuarios, más o menos conformes con los servicios que les brinda la institución pública y han pasado a ser ciudadanos clientes, que saben por qué pagan sus impuestos; en consecuencia, exigen servicios de calidad, además. Así, las instituciones públicas se convierten en proveedora de servicios para un mercado de ciudadanos que le demanda calidad de servicio.

La investigación se realizó en el distrito de Samegua, Provincia de Mariscal Nieto, Región Moquegua en el período del 2017, en el tema de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua. La investigación surge ante el acontecimiento frecuente de descontento de los usuarios por los servicios brindados, por ejemplo, por problemas de agua potable, obras inconclusas, deficiente calidad de materiales usadas en las obras públicas, malos estudios no acorde a la necesidad de la población, otras y deficiente atención a los usuarios de la Municipalidad.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar el nivel de relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la

Municipalidad Distrital de Samegua 2017, así podamos determinar si existe una relación entre las dos variables que planteamos.

En el capítulo II, está la fundamentación teórica de la investigación donde considero los trabajos que se realizaron previos a nuestra investigación, y el marco teórico donde se define a la calidad, servicio, satisfacción y usuario, las cuales conforman la variable independiente y la variable dependiente, también se incluye los conceptos de cada palabra, para que cualquier lector pueda entender con claridad mi trabajo de investigación.

En el capítulo III, metodología de la investigación, está conformado por la hipótesis, variables, operacionalización de variables, metodología, población y muestra, métodos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

La variable independiente es calidad de servicio y las dimensiones capacidad de respuesta, cortesía, y competencias personales, la variable dependiente satisfacción de usuarios y las dimensiones confianza en el servicio y trato recibido.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que se trata de un proceso secuencial y probatorio, el tipo de estudio es investigación sustantiva porque lo que se busca en esta investigación, es responder a problemas teóricos, describirlos, explicar y retrodecir la realidad, la investigación no tuvo fines aplicativos. El diseño de la investigación es no experimental correlacional-transeccional.

La población de la investigación ha sido conformada por usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua, que son una población usuaria aproximada de 2919 y como muestra de nuestra investigación tomamos 339 usuarios; la muestra fue; no probabilística intencional o por conveniencia

La técnica de recolección de datos que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario que estuvo conformado por 20 preguntas, adecuadamente formuladas y con la validación de los respectivos expertos.}

El análisis de los datos se realizó mediante el programa de Excel, SPSS, la cual nos permitió analizar y representar datos mediante tablas, Figuras.

En el Capítulo IV, se presenta los resultados de la investigación en la cual se afirma claramente que sí existe relación en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En un país como el nuestro, muchas empresas tanto públicas y privadas descuidan que los clientes queden satisfechos de los servicios que se ofrecen no solo empresas privadas si no también empresas públicas.

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y una obligación indispensable de la Municipalidad. Esta tarea es una responsabilidad en conjunto tanto de todos los servidores públicos, como de la autoridad máxima de la Municipalidad, toda institución pública tiene un compromiso con la comunidad de brindar servicio de calidad y en un plazo adecuado, esto implica la mejora de las condiciones de atención al público que acude a la Municipalidad.

Los trabajadores deben tomar en cuenta que los usuarios son lo más importante de una institución, porque sin ellos no existiría organización, pongamos un ejemplo; de qué pasaría cuando un usuario deja de pagar impuestos, arbitrios municipales y otros, simplemente la Municipalidad estaría en un déficit; es por eso de suma importancia brindar servicios de calidad a los usuarios y satisfacer todas sus expectativas.

Hoy los ciudadanos han dejado de ser los administrados, más o menos conformes con los servicios que les daba la administración pública y han pasado a ser ciudadanos clientes, que saben que pagan; en consecuencia, exigen

además servicios de calidad. Así, la administración pública se convierte en proveedora de servicios para un mercado de ciudadanos que le demanda calidad.

Cuando la Municipalidad se plantea la mejora de un servicio determinado, a partir de su propia información y criterios, programa una determinada calidad para el servicio; por ejemplo, el horario de atención, el espacio físico; la cual denominaremos calidad programada. De la misma manera, los ciudadanos usuarios que reciben el servicio, también se forman una idea sobre la calidad de servicio que tendrían que recibir; lo que llamaremos la calidad esperada. Cuando, estas dos calidades, la programada por la institución pública y la esperada por el usuario, no coinciden podemos llamar “insatisfacción de los usuarios” y si coinciden diremos que se ha satisfecho las necesidades y expectativas de los usuarios.

Si lo observamos desde el punto de vista del ciudadano, lo que se ve al final del proceso de la calidad ejecutada y también la calidad percibida por los usuarios. A pesar de muchos esfuerzos que haya hecho la Municipalidad, para hacer coincidir la calidad percibida, con lo que había programado; y si ésta no satisface la demanda de calidad que exigen los usuarios de nada serviría que hablemos de la satisfacción, porque no se cubrió las necesidades y requerimientos de los usuarios. No siempre puede ocurrir que la calidad percibida coincida con la esperada, porque cada vez que se atiende una necesidad surge otra necesidad.

Para la municipalidad, lo más importante es justamente conseguir que la calidad de servicio finalmente percibida por los usuarios coincida con la que ellos

esperaban; a esto se le llama "satisfacción". La mejora de la calidad en la institución pública actualmente ya no se puede basar únicamente en mejoras de planificación, organización, dirección y control, como se observó, si no hay que mejorar, desde el talento humano, materiales de trabajo, infraestructura, preparación psicológica de los trabajadores, trato a los usuarios y procurando de hacer coincidir todo lo ejecutado con lo que habíamos programado y asegurarse que el usuario reciba servicio de calidad como los que él esperaba. Para hacer esto es evidente; primero conocer qué es lo que esperan los ciudadanos, conocer su expectativa y sus necesidades. Solamente así podremos adaptar nuestra programación a su calidad esperada.

Se observó mucha insatisfacción de los usuarios porque no se prioriza sus necesidades importantes que aquejan al distrito; pues que seguramente habrá buenas razones para no hacerlo tal vez presupuestarias, técnicas, de valores; y se tienen que comunicar estas razones para ajustar la expectativa de los usuarios; es decir, no generar o crear una falsa expectativa, solo ofrecer lo que está al alcance de la Municipalidad. Si se consigue, hacer coincidir la calidad programada con la que los usuarios esperan, en ese caso consideraremos se cumplió con la calidad programada, quiere decir que la dirección por objetivos, control de gestión, se consiguió exactamente todo lo que teníamos programado; seguro que al final del proceso la calidad percibida por los ciudadanos estará muy próxima a la que ellos esperaban. Es decir, estarán satisfechos y se habrá conseguido el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios.

En la Municipalidad Distrital de Samegua de la Región Moquegua, el desempeño profesional específicamente en la Municipalidad de este Distrito, es un tanto deficiente ya que muchos de los usuarios manifiestan que sus necesidades no fueron atendidas, y si fueron atendidas también les demoró mucho tiempo. Se observó también que algunos servidores públicos o trabajadores, desconocen sus funciones, no están capacitados en el área que se desempeñarán, porque en realidad actualmente, los trabajadores de las instituciones públicas como la municipalidad y otras, son contratados por favores políticos, y no así por una adecuada selección de personal.

En la Municipalidad del Distrito de Samegua, la situación es preocupante, porque tenemos usuarios insatisfechos con el servicio prestado, porque no se brinda la calidad de servicio al usuario y mucho menos los trabajadores tienen conocimiento de la atención al público (el trato y la amabilidad) que tienen que brindar a cada usuario que viene a resolver o solicitar su demanda a la Municipalidad, lo cual es muy importante y primordial para hablar de calidad de servicio. Se observó a los ciudadanos salir de la municipalidad, quejándose de la demora, el trato, que no fueron atendidos sus demandas y consideran que el servicio que se brinda es inadecuado en la municipalidad, manifiestan que hay muchos trámites burocráticos de sus documentos la cual no contribuye a la rápida atención de las demandas de los usuarios y también a lograr satisfacer las expectativas o demandas de los usuarios.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017?

1.2.2 Problema Específico

- a) ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017?
- b) ¿Existe relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017?
- c) ¿Existe relación entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017?

1.3. Delimitación

1.3.1. Delimitación Espacial

El estudio de investigación se realizará en el distrito de Samegua Provincia de Marsical Nieto, Región Moquegua del año 2017, se aplicará a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua.

1.3.2. Delimitación Temporal

Los datos de la presente investigación corresponden al año 2017

1.3.3. Delimitación Teórica

La presente investigación se enfoca en la calidad de servicio prestado en el año 2017 y cómo ésta contribuirá en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua.

1.4. Justificación

En la presente investigación, se determinará la relación que existe de la calidad de servicio y satisfacción del usuario. El interés por el estudio de este tema surgió ante el acontecimiento frecuente de problemas por obras inconclusas, mala calidad de materiales, malos estudios no acorde a la necesidad de la población, otras y deficiente atención a los usuarios de la Municipalidad; es por ello que la institución, tiene que preocuparse por brindar un servicio de calidad para poder generar niveles altos de satisfacción de usuarios. En caso contrario, como se observó, habrá muchos usuarios insatisfechos y esto puede repercutir en la conducta o comportamiento de los mismos.

En la actualidad en nuestro país podemos ver a diario ciudadanos quejándose de los malos servicios que recibieron y que sus demandas no son satisfechas como ellos desean y necesitan. Está sucede cuando el gobierno no consulta y programa las necesidades de acorde a las demandas de los ciudadanos. Porque la calidad de servicio es un sistema orientado a los procesos construido desde el momento del requerimiento del usuario y hasta lograr satisfacer las necesidades de acorde a lo programado y sin desviaciones. Estos requerimientos pueden medirse y las desviaciones durante el proceso de prestación de servicios, pueden prevenirse mediante procesos de mejoras o rediseños. Se busca la excelencia en todos los procesos de gestión, en las operaciones y en los procesos administrativos, y hasta llegar a satisfacer al usuario final sus demandas.

La satisfacción de los usuarios es la sensación que tienen de que sus

necesidades han sido cubiertas, también se puede decir, es el grado de cumplimiento por parte de la municipalidad, respecto a las expectativas que ellos esperan.

La finalidad de la investigación será conocer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, cuál se podrá tomar en cuenta por la Municipalidad Distrital de Samegua, y de esa manera, mejorar la calidad de los servicios, buena atención, dentro de la Municipalidad a todos los usuarios que a diario acuden a solicitar sus necesidades y resolver sus problemas que le aquejan.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.

1.5.2. Objetivo Específicos

- a) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.
- b) Determinar la relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.
- c) Determinar la relación entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

(Álvarez M. D., 2004). En su investigación titulado “Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial”; llega a las siguientes conclusiones:

Se puede consumir este trabajo mencionado, algo nada espectacular y que todos sabemos la calidad en el servicio a clientes, es indispensable y es necesario medirla, ya que lo que no se puede medir, no se puede controlar, también es imprescindible recalcar que la calidad si bien no es fácil de obtenerla, tampoco es difícil, y que ciertamente el no tenerla les perjudica cuantiosa suma de dinero, y obviamente esto va en contra de los objetivos de cualquier organización.

(Álvarez C. G., 2012). En su investigación titulado “Satisfacción de clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales, llegó a la siguiente principal conclusión:

El cliente percibe que el servicio supera lo esperado en cuanto a la dimensión Fiabilidad, ya que la visualización de los precios de los productos es clara y atractiva, informando puntualmente las promociones u ofertas existentes y destacándose en la entrega de tiques

de compra claros y detallados.

Para esta dimensión los clientes perciben que el servicio es peor al esperado en relación a las transacciones de venta, es decir el tiempo de espera para acudir a la cancelación en las cajas de salida.

2.1.2 Antecedentes nacionales.

Según (Luján, 2011). En su investigación titulado “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño 2011”, llegó a las siguientes conclusiones:

- a) Se determinó que el nivel de satisfacción global es poco satisfactorio, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud.
- b) Se identificó que los elementos tangibles, brinda poca satisfacción, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud.
- c) Se precisa que el grado de fiabilidad, es de poca fiabilidad para el usuario externo por el servicio prestado, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud.
- d) Se observó que el personal de la Institución, tienen adecuada disposición, en la atención rápida al usuario externo, ocasionando un nivel de alta calidad de servicio de salud
- e) Se identificó, que, al usuario externo, le inspira poca seguridad, en la atención de su paciente crítico, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud.

Según (Monchón, 2013). En su investigación titulada “Nivel de calidad

del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Es salud Chiclayo-2013”, llegó a las siguientes conclusiones:

Queda evidenciado que el Nivel de Calidad del Cuidado Enfermero, desde la percepción del usuario en el servicio de Emergencia del H.N.A.A.A es bajo con un resultado de 64,18%; es decir que existe una clara insatisfacción del usuario por tanto las expectativas del paciente no han sido superadas.

De las 5 dimensiones propuestas por Donavedian para medir el nivel de calidad, la dimensión empatía presentó el mayor porcentaje en cuanto a nivel de calidad BAJO y la dimensión seguridad obtuvo el mayor porcentaje en cuanto a nivel de calidad ALTO.

En la Dimensión de Fiabilidad existe un bajo nivel de calidad del cuidado enfermero con una brecha de -0,92, además de todos los ítems pertenecientes a esta dimensión el ítem “el enfermero brinda información clara” mostró el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos.

En la Dimensión de Seguridad existe un bajo nivel de calidad del cuidado enfermero con una brecha de -0.98, además de todos los ítems pertenecientes a esta dimensión el ítem “El enfermero protege y cuida la intimidad del paciente” mostró el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos.

En la Dimensión de Capacidad de respuesta existe un bajo nivel de calidad del cuidado enfermero con una brecha de -0,92, además de todos los ítems pertenecientes a esta dimensión el ítem “El enfermero acude cuando el paciente lo necesita” mostró el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos.

En la Dimensión de Empatía existe un bajo nivel de calidad del cuidado enfermero con una brecha de -1,01, además de todos los ítems pertenecientes a esta dimensión el ítem “El enfermero es capaz de entablar una relación de confianza con el familiar” mostró el mayor.

Según (Huisa, 2003). En su investigación titulada “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval Callao”, llegó a las siguientes conclusiones:

- a) La mayoría de los usuarios externos estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión humana de la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao. Los ítems relacionados con el correcto uso del uniforme por el personal de salud (que favorece la interacción entre los proveedores y usuarios) y el respeto a la privacidad del paciente, tuvieron un impacto positivo en la satisfacción del usuario externo en esta dimensión.
- b) La mayoría de los usuarios no estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de salud de la consulta externa en este nosocomio. Los resultados relacionados con la provisión de Farmacia de todos los medicamentos recetados

por el médico y el tiempo de espera tuvieron un impacto muy negativo en esta dimensión.

- c) La mayoría de los usuarios estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión del entorno de la calidad de atención de salud de la consulta externa en este hospital. La limpieza y orden del consultorio, y la limpieza de la sala de espera son los ítems que tuvieron un impacto positivo en la satisfacción del usuario externo en esta dimensión.
- d) En relación con el objetivo de este estudio, los resultados de este trabajo concluyen que la mayoría de los usuarios externos se encuentran satisfechos con la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao. Esta satisfacción estuvo influenciada positivamente por los ítems relacionados con la limpieza y orden del consultorio, y por la limpieza de la sala de espera; y, negativamente por la provisión en Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico y el tiempo de espera.

Según (Julieta, 2014). En su investigación titulada “Calidad de Atención de Salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas”, llega a las siguientes conclusiones:

- a) Con relación al primer objetivo; determinar la relación entre la dimensión técnico-científico y la satisfacción de los usuarios de la consulta externa en el hospital Hugo Pesce Pescetto de

Andahuaylas; el valor “sig”. es de 0.053, que es mayor al 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula H_0 , por lo tanto se afirma que no existe relación significativa entre la dimensión técnico-científico y la satisfacción de los usuarios.

- b) Con relación al segundo objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario de la consulta externa en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, el valor “sig”. Es de 0.038, que es menor al 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95 % que existe una relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario de la consulta externa en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.
- c) Con relación al tercer objetivo; determinar la relación entre la dimensión del entorno y la satisfacción del usuario de la consulta externa en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, el valor “sig”. Es de 0.045 que es menor al 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0): por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95%, que existe relación significativa entre la dimensión del entorno y la satisfacción del usuario de la consulta externa en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.
- d) Con relación al cuarto objetivo; determinar la relación entre la dimensión de calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario de la consulta externa en el hospital Hugo Pesce Pescetto

de Andahuaylas, el valor “sig”. Es de 0.029 que es menor al 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho): por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95%, que existe relación significativa entre la dimensión de calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario de la consulta externa en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.

2.1.3 Antecedente Local.

En Moquegua no se encontró.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Calidad de servicio

2.2.1.1 Calidad

Según (Riveros P. E., 2007). Manifiesta que “para lograr una mayor calidad las empresas deben mejorar su software, hardware y el talento humano.

El hardware se mejora mediante aportes de capital para comprar los equipos, sistemas y materiales que permitan contar con la tecnología apropiada.

El software se refiere a los procedimientos en general y se puede mejorar a través de las personas. El talento humano puede asumir nuevos procedimientos o desarrollarlos, de acuerdo con su nivel de

conocimiento, pericia y creatividad.

El talento humano se mejora solamente mejorando el nivel de conocimientos de las personas y buscando la mejor actitud en el desempeño de las funciones”

Según (Evans & W.Lindsay, 2000). Menciona sobre calidad:

Es una mezcla de perfección, consistencia, eliminación de desperdicio, rapidez de entrega, cumplimiento de políticas y procedimientos, proporcionar un producto bueno y utilizable, hacerlo bien a la primera, agradar o satisfacer a los clientes, servicio total al cliente.

Según (Sosa, 2006). Establece que la calidad no es un atributo de los productos ni de los servicios, sino una característica de las personas, se puede asegurar que: donde haya una persona haciendo algo, lo podrá hacer con calidad, la gente de calidad produce artículos de calidad y ofrece servicios de calidad.

Según (Jhon, 2012). Menciona sobre calidad de servicio: “Hechos, actividades o desempeño”, actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa.

La calidad del servicio ofrece una manera de alcanzar el éxito entre los servicios en competencia. En particular, cuando un número

reducido de empresas ofrece servicio casi idéntico y compiten en un área pequeña, establecer la calidad en el servicio es la única manera de distinguirse

Según (Kurtz, 2012). “Se refiere a la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa”

2.2.1.2 Características del servicio de calidad

Según (Aniorte, 2013). Algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- a) Debe cumplir sus objetivos.
- b) Debe servir para lo que se diseñó.
- c) Debe ser adecuado para el uso.
- d) Debe solucionar las necesidades.
- e) Debe proporcionar resultados.

2.2.1.3 Dimensiones de la Calidad

Según (Sandoval., 2006). Dimensiones de la calidad.

- a) **Confiabilidad:** Consiste en respetar lo prometido al cliente, así como los niveles de exactitud requeridos, otorgando el producto o servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado. Se obtiene al cumplir al cliente con lo que el producto o servicio ofrece.
- b) **Comprensión:** Implica la realización de esfuerzos serios para

proveer atención esmerada e individual.

- c) **Capacidad de respuesta:** Es la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones rápidamente y respondiendo rápidamente a las demandas.
- d) **Competencia:** Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos.
- e) **Accesibilidad:** Se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los usuarios. Se logra con una atención expedita al cliente, una ubicación conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención.
- f) **Credibilidad:** Desempeñarse con veracidad y honestidad, con objeto de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes. Comprende el producto o servicio, la reputación de la empresa y las características del producto. El cliente debe poseer la seguridad de que su elección realmente fue correcta.
- g) **Cortesía:** Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza. La cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tienen el impacto positivo que puede tener la combinación de estas características.
- h) **Tangibilidad:** Evidencia de los beneficios que obtuvo el cliente al comprar el producto o servicio.
- i) **Empatía:** La empatía va más allá de la cortesía: consiste en

ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas.

Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.

- j) **Responsabilidad:** Servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad.

Según (Llovera, 2007). Menciona a Edwards Deming y conceptualiza la calidad como: La calidad es tangible, medible y es clave para la competitividad ya que induce directamente en el aumento de productividad y reducción de costo.

La filosofía se caracteriza por los siguientes aspectos: la calidad aumenta y por lo tanto bajan los costos y los ahorros se le pueden pasar al consumidor.

- a) Debe iniciarse en la alta dirección.
- b) Todo el personal de la organización debe participar.
- c) Está basado en proceso continuo de mejoras.
- d) Es de bases científicas.
- e) Tiene por objeto servir siempre mejor al cliente.

Su metodología contempla la investigación del consumidor por medio de las encuestas periódicas y evaluación de cambios de

mercado. Presentado el Ciclo de Deming (14 puntos de Deming para transformar la empresa).

- a) Ser consistentes.
- b) Adoptar una filosofía.
- c) Incorporar la calidad desde la primera operación
- d) Reducir costo.
- e) Capacitación.
- f) Liderazgo.
- g) Elimine el temor y la incertidumbre.
- h) Crear grupos de trabajo.
- i) Elimine objetivos numéricos.
- j) Elimine cuotas de trabajo.
- k) Elimine la administración por objetivos.
- l) Promover la responsabilidad en el trabajador y los directivos.
- m) Elaborar un programa de auto desarrollo.
- n) Mejorar la empresa mediante la integración y mejora continua.

2.2.1.4 Servicio

Según (Sanguesa, 2006). Menciona sobre el servicio que son un tipo especial de producto. Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.

Según (Betancourt. Y, 2010). Menciona que: “El termino servicio proviene de latín servitum y define a la acción y efecto de servir.

También permite referirse a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”

Según (Stanton, 2000). Menciona sobre el servicio, “Son actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”.

Según (Sandhusen, 2002). "Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo”.

2.2.1.5 Características del servicio

La característica básica de los servicios, consiste en que éstos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra.

Según (Berry. L, 1989). Detallan que el servicio tiene cuatro características:

a) **Intangibilidad:** Los servicios son intangibles. Al contrario de los artículos, no se le puede tocar, probar, oler o ver. Los consumidores que van a comprar servicios, generalmente no tienen nada tangible que colocar en la bolsa de la compra. Cosas

tangibles como las tarjetas de crédito plásticas o los cheques pueden representar el servicio, pero no son el servicio en sí mismas.

- b) **Heterogeneidad:** Los servicios varían al tratarse de una actuación normalmente llevada a cabo por seres humanos, los servicios son difíciles de generalizar, incluso los cajeros más corteses y competentes pueden tener días malos por muchas razones, e inadvertidamente pasar malas vibraciones al cliente o cometer errores.
- c) **Inseparabilidad:** Un servicio generalmente se consume mientras se realiza, con el cliente implicado a menudo en el proceso. Una deliciosa comida de restaurante puede estropearla un servicio lento o malhumorado, y una transacción financiera rutinaria puede echarse a perder por una cola de espera inacabable o un personal sin preparación.
- d) **Imperdurabilidad:** La mayoría de los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde.

Según (Web.net, 2015) define el servicio:

Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventariar ni patentar, explicados o representados fácilmente, etc., o incluso medir su calidad antes de la prestación.

- a) **Intangibles:** No se conoce su calidad y resultado hasta que se recibe, no se pueden sentir, percibir, oler y oírse. Esta es la característica más básica de los servicios. Consiste en que éstos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse, ni olerse antes de la compra. Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventariar ni patentar, ser explicados o representados fácilmente, etc. incluso medir su calidad antes de la prestación.
- b) **Simultaneidad:** Se consumen en el mismo momento en que se producen
- c) **Personales:** Lo que genera que ningún servicio prestado es exactamente igual, depende de su emisor como de su receptor, y de las necesidades de cada uno, el servicio no siempre es diferente conforme se encuentre el estado de la persona que lo percibe o la que se dirige.
- d) **Intransferibles:** Un servicio prestado no permite ser transferido a otro.
- e) **Heterogeneidad (o variedad):** Dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: Las entregas de un mismo servicio son realizadas por diferentes personas a otras personas, en momentos y lugares distintos. Cambiando uno solo de estos factores, el servicio ya no es el mismo, incluso cambiando sólo el estado de ánimo de la persona que entrega o la que recibe el servicio. Por esto es necesario prestar atención a las personas que prestarán los servicios a nombre de la empresa.

f) **Inseparabilidad:** En la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio. No se pueden separar los servicios de los mismos servicios. En los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio.

Según (Riveros P. E., 2007). La calidad del servicio que se brinda a los clientes depende de los métodos utilizados para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas. Por ser el cliente el punto focal del sistema, todos los elementos de éste deben orientarse al cliente:

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Elementos del Servicio al Cliente:

- a) Contacto cara a cara
- b) Relación con el cliente
- c) Correspondencia
- d) Reclamos y cumplidos
- e) Instalaciones

Según (Ivancev J, 1996). El servicio, es la conformidad del servicio con las especificaciones y expectativas del usuario. Tal solo satisfaciendo las expectativas del cliente se podrá la organización prestar servicios de calidad.

2.2.1.6 Elementos del servicio al cliente

Según (Mejia, 2009). Elementos del servicio al cliente

- a) **Contacto cara a cara.** Es importante que la persona que atenderá al cliente, siempre presente una sonrisa y ponga toda su atención en lo que le dirá.
- b) **Relación con el cliente.** Una buena relación que se ofrezca, le dará más confianza para establecer lazos con la empresa y a consecuencia de ello, adquirir más frecuentemente los productos y servicios que se ofrezcan por la organización.
- c) **Correspondencia.** Es importante mantener comunicado al cliente, como responder todas sus inquietudes y dudas.
- d) **Reclamos y cumplidos.** Cuando se promete algo se debe de cumplir, de lo contrario se perderá la credibilidad y confianza en la organización.
- e) **Instalaciones.** Cuando se acude a un lugar limpio, ordenado, que huele bien y es agradable, ocasiona confianza, confort y seguridad. Por ello pensemos que se debe de acondicionar el lugar para producir esas sensaciones.

2.2.2 Satisfacción de los usuarios

2.2.2.1 Satisfacción

Según (Zambrano, 2007). Expresa que “los indicadores de calidad, miden el nivel de satisfacción de los usuarios o de los clientes, con respecto a un producto. En este caso se aplican encuestas dirigidas a la obtención de dicha información”. 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, han escrito sobre el concepto de satisfacción presentando un abanico de criterios y puntos de vista.

Según (S & Mayo. J y Loredo, 2009). 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.

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.

Según (Reyes .S, 2009). Afirma que el cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a complementar sus expectativas, el cliente o usuario queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará muy satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o encantado.

Según (RAE). Define la satisfacción, “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

Según (C., 1995). “La satisfacción es un fenómeno que no se da

en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción”.

Según (Oliver R. L., 2009). “La satisfacción, es la respuesta de saciedad del cliente”.

El concepto de satisfacción, se ha matizado a lo largo del tiempo según el avance de su investigación, enfatizando distintos aspectos y variando su concepto. Satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas.

La satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad, también actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del cliente.

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.

Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que éste satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

2.2.2.2 Usuario

Según (Curzel, 2008). Afirma que usuario es:

La persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación.

Según (Aurora, 2005). 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 a la información.

Según (Carmen, 2009). Menciona que hay tres tipos de clientes:

- a) **Cliente interno:** El personal de la organización. Recibe insumos y le da un valor agregado.
- b) **Cliente externo:** Los intermediarios que directamente tienen relación con la organización.
- c) **El cliente final:** Los usuarios del producto o servicio, quienes validarán todo cuanto de éste se diga o se anuncie (promesa).

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Calidad esperada: Es la expectativa de la calidad que quieren recibir los usuarios, si coincide la calidad programada, con la calidad esperada, esto es igual a satisfacción de los usuarios. Con la calidad esperada se puede medir la satisfacción de los usuarios y si se cumplió con las expectativas de las mismas. (Fuente: propia)

2.3.2. Calidad programada: Es la calidad que se quiere ofrecer, con el fin de responder a las necesidades y expectativas que tienen los usuarios. (Fuente: propia)

2.3.3. Calidad: Se refiere a la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa (Fuente: Kurtz, 2012)

2.3.4. Expectativas: Esperanza de realizar o conseguir algo. (Fuente: RAE)

2.3.5. Satisfacción: Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. (Fuente: RAE)

2.3.6. Servicio: Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. (Fuente: Sangüesa, 2006)

2.3.7. Usuario: Es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación. (Fuente: Curzel, 2008)

2.3.8. Cortesía: Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza. (Sandoval, 2006)

2.3.9. Competencias personales: Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal. (Sandoval, 2006) **Empatía:** Consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas (Sandoval, 2006)

2.3.10. Confiabilidad: Es un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce resultados iguales. (Hernández, 2003)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.

3.1.2 Hipótesis específico

- a) Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.
- b) Existe relación significativa relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.
- c) Existe relación significativa entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.

3.2. Variables

V.I: Calidad De Servicio

- a) Capacidad de respuesta, Cortesía, Competencias personales

V.D: Satisfacción de los usuarios

- a) Confianza en el servicio, Trato recibido

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Es la discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre un servicio concreto y las percepciones o creencias que se forman los directivos sobre lo que espera el consumidor de ese servicio. (Ruiz, 2001)</p>	<p>DIMENSIÓN 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidad de respuesta <p>Es la probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable.</p>	<p>1.1 Consistencia del servicio</p> <p>1.2 Seguridad</p>
	<p>DIMENSIÓN 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La cortesía <p>En este sentido, la amabilidad es fundamental para relacionarnos de una manera positiva y satisfactoria con los otros, bien sea en la familia, en el trabajo, en la escuela, en nuestra comunidad</p>	<p>2.1 Trato personal</p> <p>2.2 Amabilidad</p>
	<p>DIMENSIÓN 3</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Competencias personales. <p>Posesión y el desarrollo de destrezas, conocimientos,</p>	<p>3.1 Personalidad</p>

	actitudes adecuadas y la experiencia suficiente para desarrollar sus funciones designadas.	3.2 Experiencia laboral
VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción de los usuarios La satisfacción es como un juicio a raíz de una experiencia de consumo, que es el juicio del consumidor que un producto, siempre o está proporcionando un nivel de placer de cumplimiento relacionados con el consumo. (Oliver R. L., 1997)	DIMENSIÓN 1 Confianza en el servicio. Es la seguridad o esperanza firme que el usuario tiene del servicio. También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar.	1.1 Ausencia de necesidad. 1.2 Valoración del servicio
	DIMENSIÓN 2 Trato recibido. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Es la acción y efecto de trato que recibe los usuarios o personas a solicitar el servicio. 	2.1 Buen servicio 2.2 Percepción

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo.

Según (Sampieri, Metodología de la investigación, 2010). El enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y tiene un riguroso orden; aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables, se desarrolla un plan para probarlas, se miden las variables en un determinado contexto, se analizan las mediciones obtenidas, con frecuencia utilizando métodos estadísticos, y se establece una serie de conclusiones respecto de las hipótesis.

3.4.2. Tipo de Estudio

Según (Sánchez Carlessi, 2009) considera la investigación Sustantiva

Es aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido, está orientada a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad, con lo cual, se da la búsqueda de principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica.

En la presente investigación no tiene fines aplicativos solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes de la realidad.

3.4.3. Diseño de Investigación

Según (Sampieri, Metodología de la investigación, 2010). El diseño de investigación, responde al diseño no experimental, descriptivo

correlacional– transeccional.

No experimental, porque no existe manipulación activa de alguna variable, transeccional; puesto que la recolección de información se va a hacer en un solo momento y en un tiempo único el año 2017; correlacional, porque se busca establecer la relación de las variables.

3.5. Población y Muestra

En la presente investigación, la población son los usuarios, de la Municipalidad Distrital de Samegua, durante el año 2017.

La muestra se determinará con la siguiente fórmula:

$$\frac{N \sigma^2 Z^2}{(N-1) E^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = N° de elementos de la población

σ = Variación poblacional

Z = Valor de confianza

E = Error muestral

La población aproximada de la presente investigación es de 2919 personas, (entre las edades de 25 a 44 años); las cuales acuden con más frecuencia a la

municipalidad, de las cuales se considera una muestra de 339 usuarios de acuerdo a la fórmula, usuarios que viven dentro del distrito, y acuden a la Municipalidad Distrital de Samegua a hacer sus trámites.

La muestra de los usuarios es el siguiente:

$$n = \frac{2919 (0.5)^2 (1.96)^2}{(2919 - 1)(0.05)^2 + (0.5)^2 (1.96)^2}$$

n = 339 usuarios

Fuente: (INEI, 2013)

La muestra determinada es una muestra no probabilística intencional o por conveniencia; es decir que la muestra se seleccionó en base a la conveniencia de accesibilidad y proximidad del investigador.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica de investigación que se utilizó en el presente trabajo de investigación es la encuesta y la observación. En la encuesta, el instrumento es el cuestionario, la cual mediante preguntas adecuadamente formuladas se aplicaron a los sujetos materia de investigación, es decir a los usuarios de la municipalidad distrital de Samegua. En cuanto a la observación se evaluará el comportamiento y el estado de ánimo con que se retiran los usuarios de la Municipalidad.

El cuestionario se conforma por 20 preguntas, doce ítems para la primera variable (calidad de servicio) y ocho ítems para la segunda variable (satisfacción de los usuarios). Las alternativas de los ítems de las dos variables tendrán la siguiente valoración:

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre

Para la validación de los instrumentos se recurrió a 03 especialistas expertos en la materia, quienes emitirán su juicio respecto a la redacción y al contenido del cuestionario.

La recolección de la información se realizó en el mismo distrito de Samegua a los usuarios y personas que se capó después de realizar su solicitud dentro de la Municipalidad Distrital de Samegua.

La encuesta es una técnica de investigación probabilística intencional o por conveniencia; es decir que la muestra se selecciona en base a la conveniencia de accesibilidad y proximidad del investigador.

3.7. Métodos de Análisis de Datos

Obtenido todos los datos previa revisión del cuestionario aplicado se hizo el traslado de datos al programa Excel, se cumplió con la tabulación respectiva y luego se procedió al ingreso de los datos al SPSS 22, una vez ya calculados.

Para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación se utilizó

el programa SPSS 22 (estadística descriptiva), por cuanto ésta nos permite analizar y representar los datos por medio de tablas, Figuras y/o medidas de resumen.

Las gráficas estadísticas se hicieron por cada una de las variables y dimensiones y para la correlación se considerará de acuerdo a los objetivos planteados en este trabajo de investigación.

Los métodos de análisis de datos que se utilizaron son las siguientes:

- a) Obtenidos los instrumentos se realizó el control de calidad de los datos mediante la revisión exhaustiva de los instrumentos.
- b) El procesamiento de datos es informático y se empleó el programa de Excel.
- c) Para el análisis de los datos obtenidos se emplearon herramientas estadísticas como: distribución de frecuencias, media aritmética.
- d) En verificación de hipótesis se realizó la prueba de correlación según el coeficiente de Spearman.
- e) Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos, por cada una de ellas de forma detallada.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la Investigación

4.1.1 Resultado de fiabilidad

La evaluación de fiabilidad se realizó a través de alfa de Cronbach, que nos permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems.

Como criterio general, (George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- a) Coeficiente alfa > 9 es excelente
- b) Coeficiente alfa > 8 es bueno
- c) Coeficiente alfa > 7 es aceptable
- d) Coeficiente alfa > 6 es cuestionable
- e) Coeficiente alfa > 5 es pobre
- f) Coeficiente alfa < 5 es inaceptable

Para la validación de los instrumentos recurrimos al juicio de expertos en la materia, quienes emitieron su opinión respecto a la redacción y al contenido del cuestionario y dieron el visto bueno de que procede el instrumento de recolección.

4.1.1.1 Resultado de fiabilidad con alfa de Cronbach (V1)

A través de alfa de Cronbach, en la primera variable de calidad de servicio arrojó un resultado de 0,901 que significa según el autor (George y Mallery (2003, pág. 231) que el coeficiente de alfa la fiabilidad es excelente.

Tabla N° 1 Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,901	12

Fuente: Spss 22, Elaboración propia

Tabla N° 2 Resumen de procesamiento de datos de calidad de servicio			
		N	%
Casos	Válido	339	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	339	100,0

Fuente: Spss 22, Elaboración propia

Interpretación

El total de encuestas desarrolladas y válidos son a un total de 339 usuarios

4.1.1.2 Resultado de fiabilidad con alfa de Cronbach (V2)

A través de alfa de Cronbach, en la primera variable de calidad de servicio arrojó un resultado de 0,722 que significa según el autor George y Mallery (2003, p.231) que el coeficiente de alfa o la fiabilidad es aceptable.

Tabla N° 3 Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,722	8

Fuente: Spss 22, elaboración propia

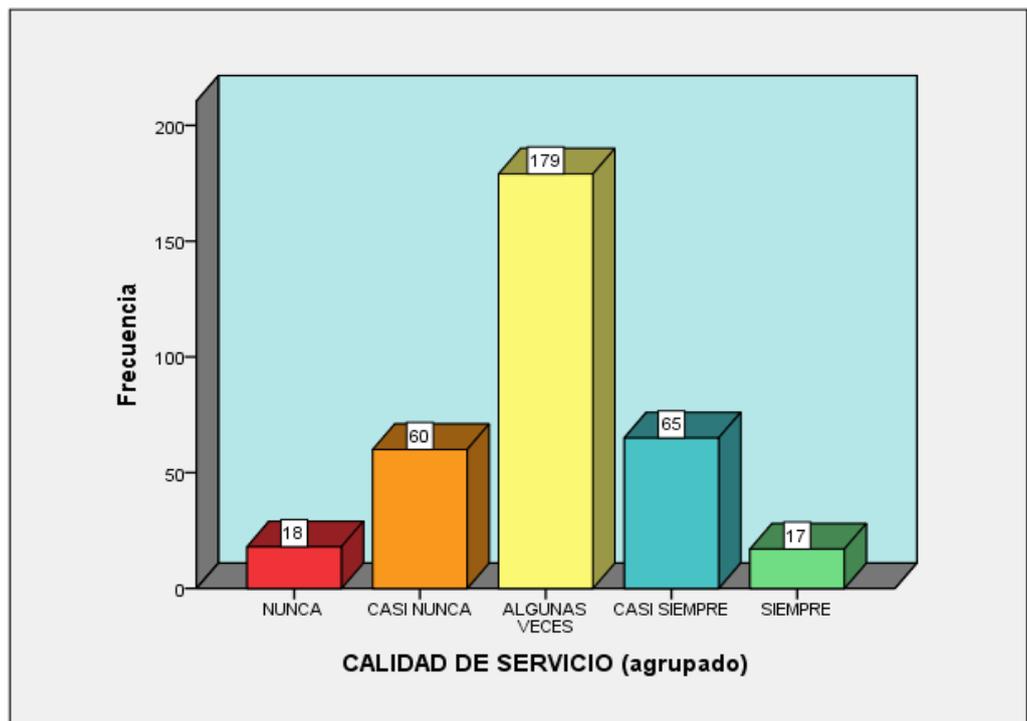
Tabla N° 4 Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	339	100
	Excluido ^a	0	,0
	Total	339	100,0

Fuente: Spss 22, elaboración propia

El total de encuestas desarrolladas y válidas son un total de 339 usuarios.

4.1.2 Resultados de objetivo e hipótesis general (Relación de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios)

Figura N° 1 Calidad De Servicio

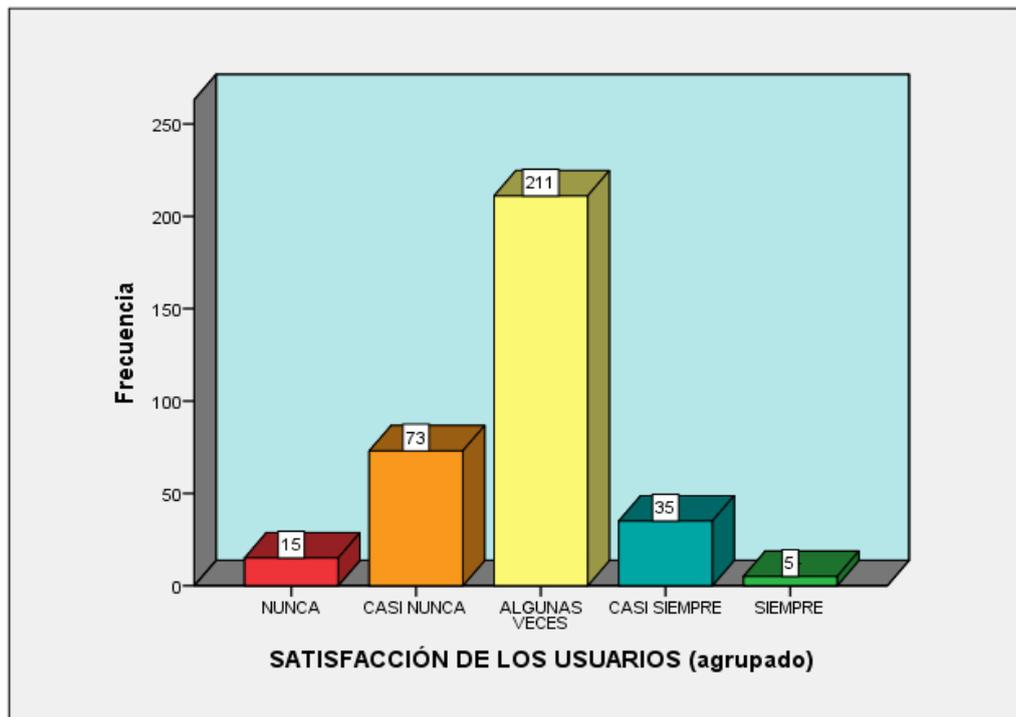


Fuente: Spss 22, elaboración propia

Respecto a la calidad de servicio se puede apreciar en la figura N° 1, que se clasifica en nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre, donde:

De un total de 339 encuestados (usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua), 179 encuestados manifiestan algunas veces la calidad de servicio es adecuado y 65 encuestados manifiestan que casi siempre la calidad de servicio es adecuada.

Figura N° 2 Satisfacción De Usuarios



Fuente: Spss 22, elaboración propia

Respecto a la satisfacción de usuarios se puede apreciar en la figura N° 2, que se clasifica en nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre donde:

De un total de 339 encuestados (usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua), 211 encuestados manifiestan algunas veces están satisfechos y 73 encuestados manifiestan que casi nunca están satisfechos con la calidad de servicio que ofrecen en la municipalidad.

a) Correlaciones de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

Tabla N° 5 Correlaciones de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios				
			CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (agrupado)
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	0,591**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	339	339
	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (agrupado)	Coeficiente de correlación	0,591**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	339	339

Fuente: Spss 22, elaboración propia

Según el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.591, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, se planteó la hipótesis general

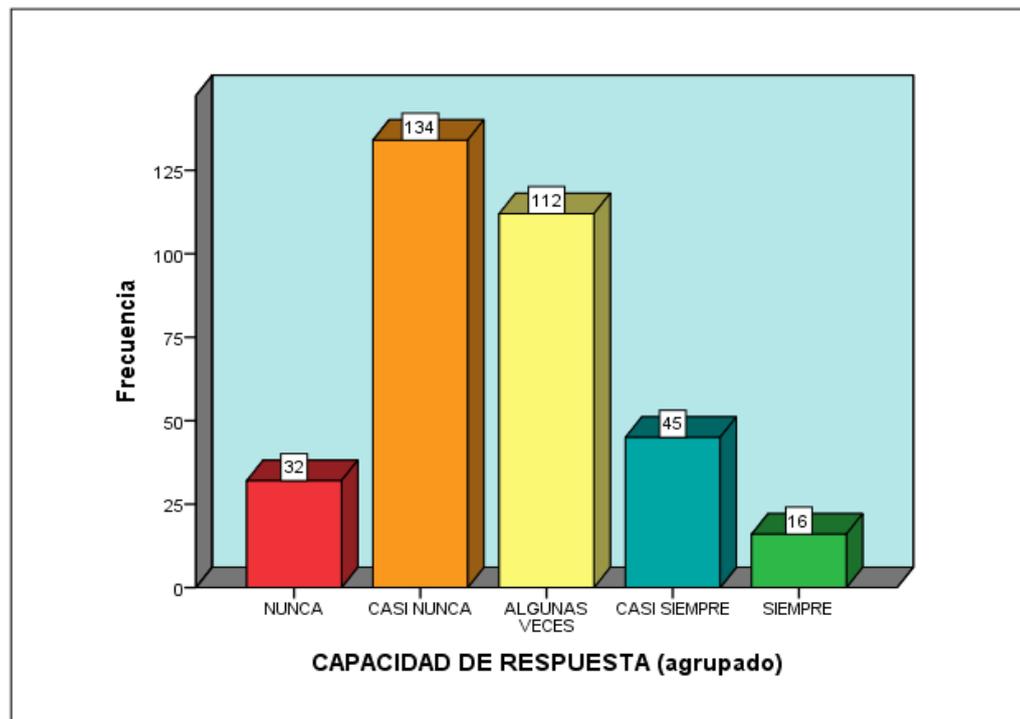
H1: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017

H0: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017

Como se aprecia en la tabla N° 5, 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 de la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.

4.1.3. Resultados de objetivo e hipótesis específico (Relación de capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios)

Figura N° 3 Capacidad De Respuesta

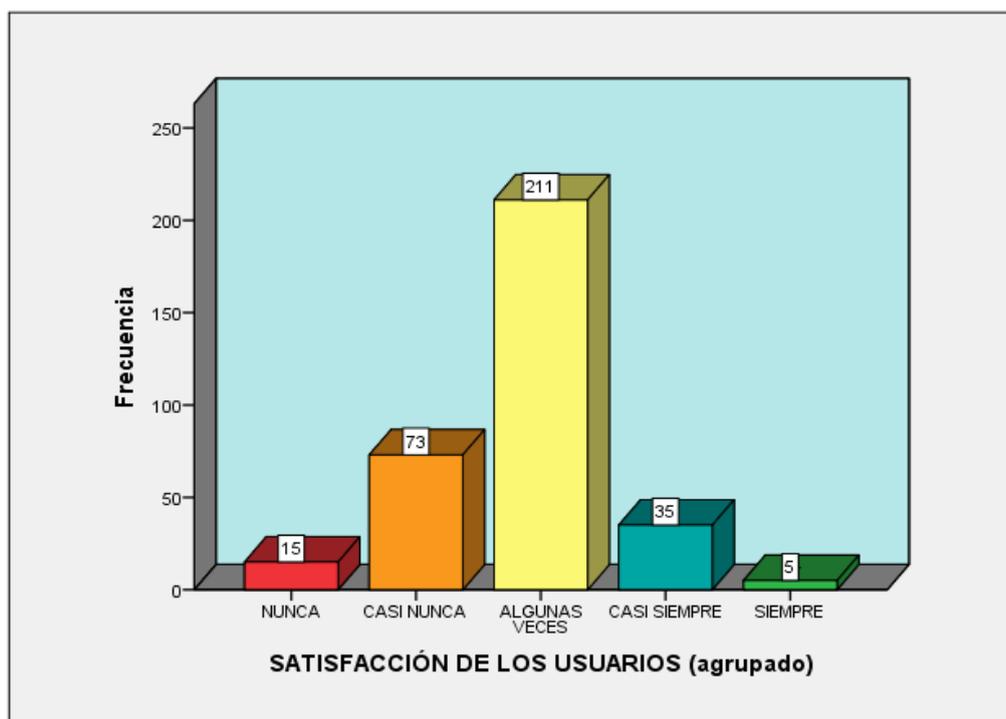


Fuente: Spss 22, elaboración propia

Respecto a la capacidad de respuesta se puede apreciar en a figura N° 3, que se clasifica en nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre donde:

De un total de 339 encuestados (usuarios de la Municipalidad Distrital de Saamegua), 134 encuestados manifiestan casi nunca hay capacidad de respuesta de los trabajadores y 112 encuestados manifiestan que algunas veces hay capacidad de respuesta de los trabajadores.

Figura N° 4 Satisfacción De Usuarios



Fuente: Spss 22, elaboración propia

Respecto a la satisfacción de usuarios se puede apreciar en la figura N° 2, que se clasifica en nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre donde:

De un total de 339 encuestados (usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua), 211 encuestados manifiestan algunas veces están satisfechos y 73 encuestados manifiestan que casi nunca están satisfechos con la calidad de servicio que ofrecen en la municipalidad.

b) Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios

Tabla N° 6 Correlaciones entre capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios				
			CAPACIDAD DE RESPUESTA (agrupado)	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (agrupado)
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE RESPUESTA (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,497**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	339	339
	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (agrupado)	Coeficiente de correlación	,497**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	339	339

Fuente: Spss 22, elaboración propia

Según el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.497, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre capacidad de respuesta trabajadores y la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, se planteó la hipótesis específica 1

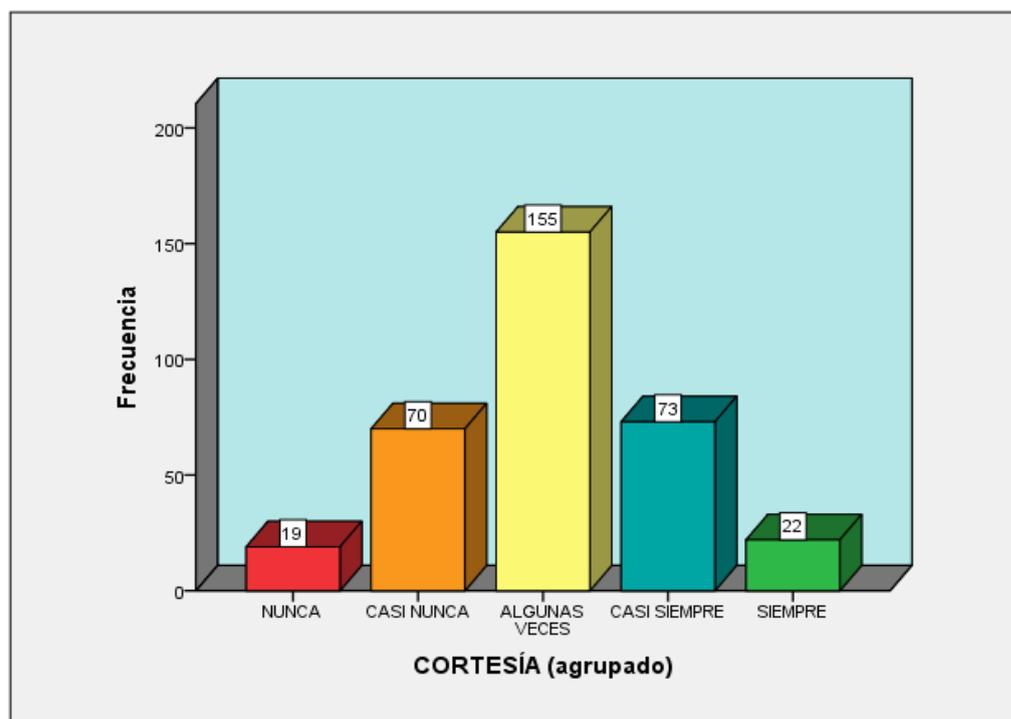
H1: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017

H0: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.

Como se aprecia en la tabla N° 6, 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 en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.

4.1.4. Resultados de objetivo e hipótesis específico (Relación cortesía y satisfacción de los usuarios)

Figura N° 5 Cortesía

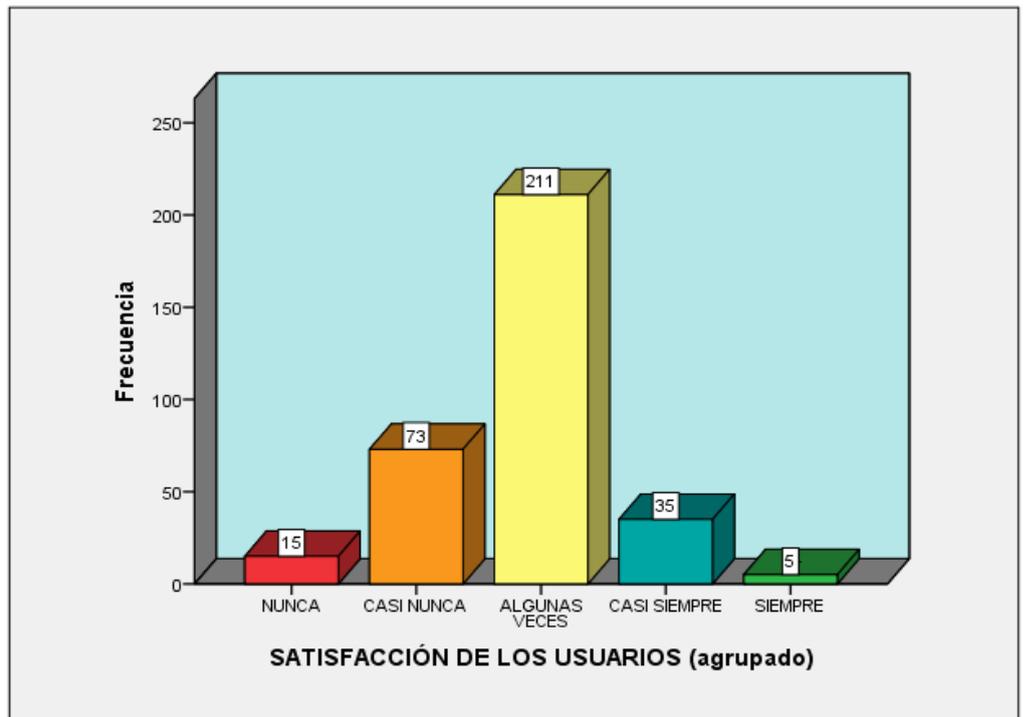


Fuente: Spss 22, elaboración propia

Respecto a la cortesía se puede apreciar en la figura N° 5, que se clasifica en nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre donde:

De un total de 339 encuestados (usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua), 155 encuestados manifiestan algunas veces son tratados cortes y amablemente y 73 encuestados manifiestan que casi siempre son tratados cortes y amablemente.

Figura N° 6 Satisfacción De Usuarios



Fuente: Spss 22, elaboración propia

Respecto a la satisfacción de usuarios se puede apreciar en la figura N° 2, que se clasifica en nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre donde:

De un total de 339 encuestados (usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua), 211 encuestados manifiestan algunas veces están satisfechos y 73 encuestados manifiestan que casi nunca están satisfechos con la calidad de servicio que ofrecen en la municipalidad.

c) Correlación de cortesía y satisfacción de los usuarios

Tabla N° 7 Correlación de cortesía y satisfacción de los usuarios				
			CORTESÍA (agrupado)	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (agrupado)
Rho de Spearman	CORTESÍA (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	0,462**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	339	339
	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (agrupado)	Coeficiente de correlación	0,462**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	339	339

Fuente: Spss 22, elaboración propia

Según el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.462, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre cortesía y la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, se planteó la hipótesis específica segundo:

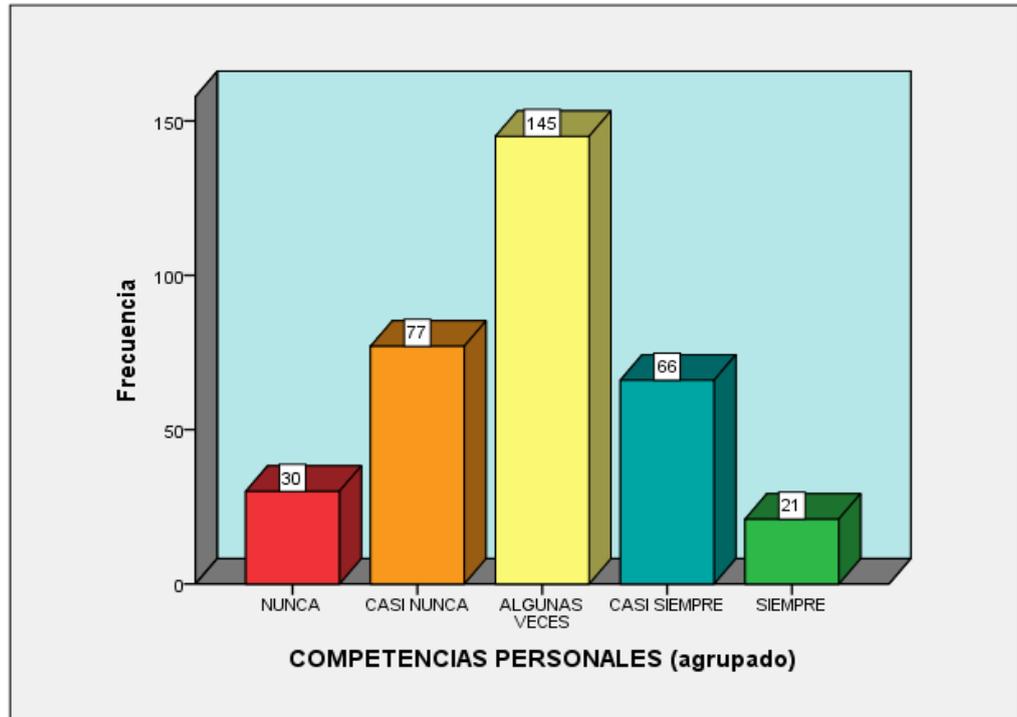
H1: Existe relación significativa entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017

H0: No existe relación significativa entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.

Como se aprecia en la tabla N° 7, 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 en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.

4.1.5. Resultados de objetivo e hipótesis específico (Relación competencias personales y satisfacción de los usuarios)

Figura N° 7 Competencias Personales

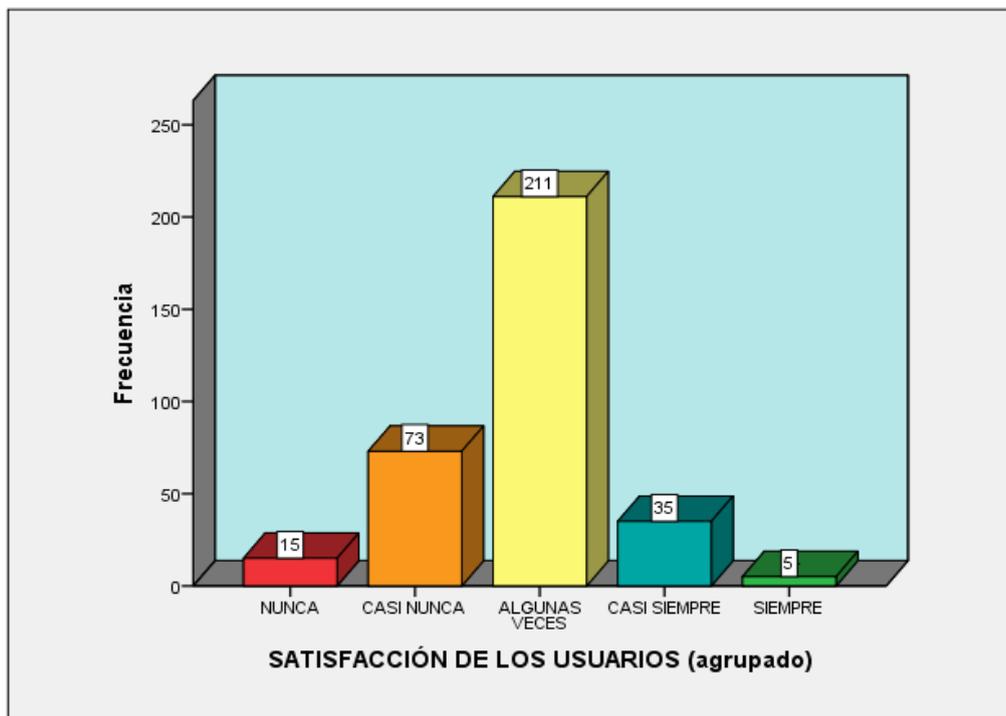


Fuente: Spss 22, elaboración propia

Respecto a las competencias personales se puede apreciar en la figura N° 7, que se clasifica en nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre donde:

De un total de 339 encuestados (usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua), 145 encuestados manifiestan algunas veces las competencias personales de los trabajadores son las adecuadas y 77 encuestados manifiestan que casi nunca las competencias personales de los trabajadores son las adecuadas.

Figura N° 8 Satisfacción De Usuarios



Fuente: Spss 22, elaboración propia

Respecto a la satisfacción de usuarios se puede apreciar en la figura N° 2, que se clasifica en nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre donde:

De un total de 339 encuestados (usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua), 211 encuestados manifiestan algunas veces están satisfechos y 73 encuestados manifiestan que casi nunca están satisfechos con la calidad de servicio que ofrecen en la municipalidad.

d) Correlación de competencias personales y satisfacción de los usuarios

Tabla N° 8 Correlación de competencias personales y satisfacción de los usuarios				
			COMPETENCIAS PERSONALES (agrupado)	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (agrupado)
Rho de Spearman	COMPETENCIAS PERSONALES (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	0,566**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	339	339
	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (agrupado)	Coefficiente de correlación	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	339	339

Fuente: Spss 22, elaboración propia

Según el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.566, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, se planteó la hipótesis específica tercero:

H1: Existe relación significativa entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.

H0: No existe relación significativa entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.

Como se aprecia en la tabla N° 8, 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 las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.

4.2. Discusión

1. Como se aprecia en la figura N° 5, 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 de la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017. Quiere decir, cuando mejor se brinde la calidad de servicio, aumentará la satisfacción de los usuarios. En cuanto a la correlación de acuerdo al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.591, lo que indica, que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

La razón de ser de las instituciones públicas es servir a los usuarios, como menciona en el Capítulo IV, Artículo N° 39 de la Constitución Política del Perú, porque sin los usuarios no existirían. Para ello se debe atender las necesidades prioritarias de los usuarios y para la cual, se debe establecer las funciones y los procesos de gestión que permitan responder más y mejor a esas necesidades con los recursos y capacidades disponibles.

Los trabajadores públicos deben servir a los intereses de los usuarios, procurar aumentar la eficiencia, para brindar una mejor atención a los ciudadanos y actuar con idoneidad, lealtad y respeto frente al usuario.

2. Como se aprecia en la tabla N° 6, 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 en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017. Depende mucho de la respuesta a los requerimientos de los usuarios para que la satisfacción sea lo deseado o mejor. En cuanto a la correlación de acuerdo al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.497, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre capacidad de respuesta trabajadores y la satisfacción de los usuarios.

La capacidad de respuesta de parte del trabajador tiene que ser de forma idónea, rápida, ágil, eficaz y oportuna, para ello la municipalidad debe contar con materiales suficientes para el buen desempeño del trabajador, por lo cual, Riveros P.E, 2007; plantea lo siguiente: “Para lograr una mayor calidad las empresas deben mejorar su software, hardware y el talento humano.

El hardware se mejora mediante aportes de capital para comprar los equipos, sistemas y materiales que permitan contar con la tecnología apropiada.

El software se refiere a los procedimientos en general y se puede mejorar a través de las personas. El talento humano puede asumir nuevos procedimientos o desarrollarlos, de acuerdo con su nivel de conocimiento, pericia y creatividad.

El talento humano se mejora solamente elevando el nivel de conocimientos de las personas y buscando la mejor actitud en el desempeño de las funciones.

En tal sentido solo así las entidades podrán desarrollar una gestión ágil, eficaz, eficiente y oportuna y así responder oportunamente a las necesidades de los usuarios.

3. Como se aprecia en la tabla N° 7, 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 en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017. En cuanto a la correlación de acuerdo al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.462, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre cortesía y la satisfacción de los usuarios.

Según (Sandoval, 2006) plantea 10 dimensiones entre la cual está considerado la cortesía que significa el trato amable, amistoso, respetuoso y solidario hacia a los clientes o usuarios. La cortesía genera confianza en el servicio brindado y a su vez contribuye a la mejor satisfacción de los usuarios.

Es importante tomar en cuenta este aspecto por todos los trabajadores que están en contacto con el cliente, ya que también favorece a la buena imagen de la institución ante la sociedad. Para lograr una convivencia armoniosa con los usuarios debe existir un buen trato, a pesar de las contradicciones de ideas entre las personas, se realiza un esfuerzo para lograr un ambiente de comprensión y sincero interés en el bien común; que es la satisfacción de los

usuarios.

4. Como se aprecia en la tabla N° 8, 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 las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017. En cuanto a la correlación de acuerdo al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.566, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios.

La competencia personal de los trabajadores, tiene que ver con la idoneidad, las destrezas y habilidades, actitud frente al usuario, liderazgo, adaptación de cambios y entre otras que son muy importantes para la satisfacción de los usuarios, como plantea (Sandoval, 2006), las competencias personales, es decir, habilidades y conocimientos de los trabajadores ayudan a ofrecer mayor calidad de servicio, además entre ellas también la accesibilidad, que refiere a la facilidad de contacto y acercamiento a los usuarios.

Las competencias personales de los trabajadores, como la experiencia del personal; las personalidades de los mismos pueden repercutir en la satisfacción de los usuarios de acuerdo a este trabajo de investigación, se tiene que tomar en cuenta este aspecto muy importante y primordial para lograr satisfacer mejor a los usuarios en todas sus expectativas.

Finalmente considero que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y para que las instituciones públicas como la municipalidad, quienes promuevan una adecuada calidad de servicio, a través de los diferentes procesos como la capacidad de respuesta, cortesía y competencias personales y así pueda repercutir mejor en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Samegua.

CONCLUSIONES

1. 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 Samegua, 2017, 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.
2. 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 Samegua 2017.

3. 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 Samegua 2017.

4. 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 (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 Samegua 2017.

RECOMENDACIONES

1. Realizar una convocatoria multisectorial anualmente en cada anexo o comunidad que conforma el distrito de Samegua; donde se pueda escuchar las necesidades prioritarias de los usuarios y así priorizar las necesidades principales que aquejan a los usuarios, ya que en los resultados de la investigación reflejan que los trabajadores no están preparados y desconocen las necesidades prioritarias de la población; también se tiene que instalar un buzón de sugerencias donde los usuarios puedan dar a conocer y sugerir sus necesidades primordiales.
2. Se tiene que proveer de los materiales apropiados a los trabajadores de la Municipalidad (compra de nuevos equipos); ya que se pudo observar que aún se está trabajando con máquinas antiguas, que no están funcionando correctamente la cual genera una demora y perjudica la rápida atención de las necesidades de los usuarios en un plazo adecuado y desempeñar correctamente en el puesto que se les asignó.
3. Realizar una instrucción y orientación psicológica anual a los trabajadores de la Municipalidad en temas de (trato cortés, amable, respetuoso, tolerante con la petición de los usuarios a pesar que no tengan la razón); ya que los usuarios se quejan de la mala atención que recibieron, además de ello se tiene que socializar la visión, misión, objetivos y políticas institucionales para que los trabajadores estén comprometidos a lograrlos y esto mejore la calidad de servicio a través del trato cortés a los usuarios.

4. Las personas que ocupan el cargo necesariamente tienen que contar con la experiencia suficiente (se tiene que seleccionar el personal), para el desempeño correcto en su área respectiva, por otro lado, la preparación psicológica de cada uno para que así se pueda solucionar los conflictos posibles que pueda ocurrir con los usuarios al momento de la prestación del servicio. Porque se observó que hay personal que no cuenta con suficiente experiencia debido a que no se realiza una selección adecuada; ya que ocupan cargos de confianza.

BIBLIOGRAFÍA

1. Álvarez, M. D. (2004). Realizó la investigación: “Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial” . En la Universidad Veracruzana. México.
2. Álvarez, C. G. (2012). Realizó la investigación: Satisfacción de clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. . En Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.
3. Luján, D. J. (2011). Realizó la investigación: “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño 2011. En la Universidad Inca Garcilazo de la vega. Lima- Peru.
4. Monchón, P. P. (2013). Realizó la investigación: Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Essalud Chiclayo-2013”. En Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo- Perú.
5. Huisa, G. G. (2003). Realizó la investigación: “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval Callao. En la Universidad Mayor de San Marcos. Lima.
6. Riveros, P. E. (2007). Sistema de Gestión. Bogotá: Ecoe Ediciones.
7. Evans, J., & W.Lindsay. (2000). “Administración y control de la calidad”. Washington: Thomson Editores.
8. Sosa, P. D. (2006). Administración por Calidad. México: Limusa.
9. Jhon, H. K. (2012). Marketing de servicios, conceptos, estrategias y casos. México: Cengage Learning.

10. Kurtz, L. (2012). Marketing Contemporáneo. México: Cengage Learning.
11. Anierte, N. (20 de agosto de 2013). Servicios de Calidad. Recuperado el 28 de julio de 2015, de http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
12. Sandoval., L. M. (2006). Nuevos Fundamentos de Mercadotecnia. Trillas.
Aurora, G. T. (2005). Los estudios de necesidades y uso de información: fundamentos y perspectivas actuales. España: TREA S.L.
13. Llovera, j. (2007). Plan de calidad para la atención y el servicio al usuario de la Unidad de Patología Cervical del Hospital Universitario de coro Dr. Alfredo Van Grieken. Universidad católica Andrés de Bello. Facultad de Ciencias Administrativas.
14. Sanguesa, S. M. (2006). Teoría y Práctica de la Calidad. España: Paraninfo.
15. Betancourt. Y, M. (2010). "La evaluación de la calidad de servicio " en contribuciones a la economía. Recuperado el 22 de agosto de 2015, de <http://www.eumed.net/ce/2010a/>
16. Stanton, E. y. (2000). Fundamentos de Marketing. México: McGraw Hil.
17. Sandhusen, R. (2002). Mercadotecnia. México: Continental.
18. Berry. L, B. C. (1989). Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras. Madrid: Díaz de Santos S. A.
19. Web.net, C. (2012). Características de los servicios. Recuperado el 21 de agosto de 2015, de <http://www.conocimientosweb.net/descargas/article1087.html>
20. Riveros, P.E.(2007). Sistema de gestión. Bogota: Ecoe Ediciones.
21. Ivancev J, L. P. (1996). Gestión Calidad y Competitividad. España: cargraphics S.A.
22. Mejia, M. C. (2009). Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a

clientes

23. Coordinación. México: María Carmen Lira Mejía.
24. Zambrano, A. (2007). Planificación estratégica, presupuesto y control, 237.
25. ISO. (2008). Normas de ISO 9000
26. S, R., & Mayo. J y Loredó, N. (2009). Recuperado el 8 de Agosto de 2015, de La evaluación de la calidad de servicios a partir de la satisfacción de los clientes: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>.
27. Kotler, P. (2001). Dirección de Mercadotecnia. México: Pearson educación.
28. Reyes .S, M. J. (2009). Recuperado el 30 de Julio de 2015, de La evaluación de la calidad de servicios a partir de la satisfacción de los clientes: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>.
29. C., A. P. (1995). Satisfacción. Recuperado el 01 de setiembre de 2015, de http://www.unac.edu.pe/documentos/organización/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigación/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO.
30. Oliver, R. L. (2009). Satisfacción. Recuperado el 01 de setiembre de 2015, de http://www.unac.edu.pe/documentos/organización/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigación/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO
31. Curzel, M. R. (2008). Usuarios de la información, formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama.
32. Aurora, G.T.(2005) los estudios de necesidades y uso de información: fundamentos y perspectivas actuales. España: TREA S.L.
33. Carmen, L. M. (2009). Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes coordinación. México : María Carmen Lira Mejía.
34. Ruiz, O. C. (2001). Gestión de la calidad de servicio. Recuperado el 23 de agosto de 2015, de <http://ciberconta.unizar.es/lección/calidadserv/100.HTM>

35. Oliver, R. L. (1997). Satisfacción. Recuperado el 2015 de julio de 24, de <http://lexicon.ft.com/Term?term=customer-satisfaction>
36. Sampieri, H. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
37. Sánchez Carlessi, H. y. (2009). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima: Vision. 4ta edición.
38. INEI. (2013). Censos Nacionales: XI de Población y VI de Vivienda..
39. Carrasco, S. (2009). Metodología de la Investigación Científica. Lima: San Marcos.
40. M., M. R. (2008). Usuarios de la información, formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama.
41. Naresh., M. (1997). Investigación de Mercados Un Enfoque Práctico. México: Prentice Hal.
42. Pacucha, M. D. (2015). Oficina de Recursos Huamanos.
43. Philip, K. (2001). Dirección de Mercadotecnia. México: Pearson Educación. 8va Edición.
44. SILVA, F. y. (1979). Psicología y Ciencias de la Educación. Madrid: Santillana.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMEGUA, REGIÓN MOQUEGUA 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua 2017?</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>- ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017?</p> <p>- ¿Existe relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua,</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.</p> <p>- Determinar la relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>-Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017</p> <p>-Existe relación significativa relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidad de respuesta ▪ La cortesía ▪ Competencias personales

<p>2017?</p> <p>- ¿Existe relación entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.</p>	<p>Distrital de Samegua, 2017.</p> <p>- Determinar la relación entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.</p>	<p>Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.</p> <p>-Existe relación significativa entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua, 2017.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Satisfacción de los usuarios</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza en el servicio. ▪ Trato recibido
--	--	--	--

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>MÉTODO: No experimental - sustantiva</p> <p>NIVEL: Descriptivo correlacional</p>	<p>POBLACIÓN: La población de la presente investigación es la cantidad de 2919 usuarios,</p> <p>MUESTRA: La muestra a tomar en cuenta en la presente investigación es de 339 usuarios.</p>	<p>TÉCNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta. ✓ Observación. <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: Distribución de frecuencias</p>	<p>INSTRUMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuestionario ✓ Trato directo ✓ Ficha de observación

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE Calidad de servicio <p>Es la discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre un servicio concreto y las percepciones o creencias que se forman los directivos sobre lo que espera el consumidor de ese servicio. (Ruiz, 2001)</p>	DIMENSIÓN 1 <ul style="list-style-type: none"> Capacidad de respuesta. Es la probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable. 	1.3 Consistencia del servicio 1.4 Seguridad
	DIMENSIÓN 2 <ul style="list-style-type: none"> La cortesía En este sentido, la amabilidad es fundamental para relacionarnos de una manera positiva y satisfactoria con los otros, bien sea en la familia, en el trabajo, en la escuela, en nuestra comunidad 	2.3 Trato personal 2.4 Amabilidad
	DIMENSIÓN 3 <ul style="list-style-type: none"> Competencias personales. Son la forma de ser de cada persona y las cualidades con las cuales cuenta cada una de ellas en particular. 	3.3 Personalidad 3.4 Experiencia laboral
VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción de los usuarios <p>La satisfacción es como un juicio a raíz de una experiencia de consumo, que es el juicio del consumidor que un producto, siempre o está proporcionando un nivel de placer de cumplimiento relacionados con el consumo. (Oliver R. L., 1997)</p>	DIMENSIÓN 1 <ul style="list-style-type: none"> Confianza en el servicio. Es la seguridad o esperanza firme que el usuario tiene del servicio. También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar. 	1.3 Ausencia de necesidad. 1.4 Valoración del servicio
	DIMENSIÓN 2 Trato recibido. Es la acción y efecto de trato que recibe los usuarios o personas a solicitar el servicio.	2.3 Buen servicio 2.4 Percepción

ANEXO 3: MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS (USUARIOS)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	Nº ITEMS	ÍTEMS
CALIDAD DE SERVICIO	DIMENSIÓN 1 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidad de respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consistencia del servicio ▪ Seguridad 	20	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizó el servicio solicitado en un plazo adecuado. 2. Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo. 3. El personal le informa adecuadamente de los servicios que ofrecen. 4. Considera que el personal que lo atendió le inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo.
	DIMENSIÓN 2 <ul style="list-style-type: none"> ▪ La cortesía 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trato personal ▪ Amabilidad 	20 %	4	<ol style="list-style-type: none"> 5. El personal que lo atendió se expresa en un lenguaje comprensible que Ud. Pueda entender. 6. El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso hacia usted. 7. El personal que le atendió se muestra dispuesto a ayudarle con su gestión que está realizando usted. 8. El personal, muestra un trato cordial en la atención al usuario
	DIMENSIÓN 3 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Competencias personales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personalidad ▪ Experiencia laboral 	20 %	4	<ol style="list-style-type: none"> 9. Los trabajadores se encuentran preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir con los ciudadanos (por ejemplo si un ciudadano viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio) 10. El personal da una imagen de honestidad y confianza 11. El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente. 12. El personal que lo atendió muestra dominio en el puesto que se desempeña

<p>VARIABLE 2</p>	<p>DIMENSIÓN 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza en el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausencia de necesidad. ▪ Valoración del servicio 	<p>de del</p> <p>20 %</p>	<p>4</p>	<p>13. Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por usted. 14. Se han solucionado satisfactoriamente tus demandas en ocasiones pasadas 15. La prestación del servicio en la Municipalidad es muy burocrática. (hay mucha demora) 16. El servicio que recibe le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de la municipalidad</p>
	<p>DIMENSIÓN 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trato recibido 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buen servicio ▪ Percepción 	<p>20 %</p>	<p>4</p>	<p>17. Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades 18. El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas por Ud. 19. En personal que labora en la municipalidad muestra que conoce las necesidades prioritarias que aquejan a los usuarios del distrito de Samegua 20. Encuentras mejores soluciones a tus necesidades.</p>

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL MOQUEGUA

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

ENCUESTA A USUARIOS

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre la Municipalidad Distrital de Samegua, para el trabajo de investigación titulado: “**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMEGUA, REGIÓN MOQUEGUA, 2017**”.

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

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

Sexo: F

1. Nunca	2. Casi nunca	3. Algunas veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------------	-----------------	------------

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

°	ITEMS					
	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO					
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
1	Se realizó el servicio solicitado en un plazo adecuado.					
2	Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.					
3	El personal le informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.					
4	Considera que el personal que lo atendió le inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo.					
	DIMENSIÓN: LA CORTESÍA					
5	El personal que lo atendió se expresa en un lenguaje comprensible que usted. Pueda entender.					
6	El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso hacia usted.					
7	El personal que le atendió se muestra dispuesto a ayudarle con su gestión que está realizando usted.					
8	El personal, muestra un trato cordial en la atención al usuario.					
	DIMENSIÓN: COMPETENCIAS PERSONALES					
9	Los trabajadores muestran que están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir con los ciudadanos (por ejemplo, si un ciudadano viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio)					
10	El personal da una imagen de honestidad y confianza					
11	El personal que lo atendió muestra que está suficientemente Preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.					
12	El personal que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo.					
	VARIABLE 2: SATISFACCION DE LOS USUARIOS					
	DIMENSIÓN: CONFIANZA EN EL SERVICIO					
13	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por usted.					
14	Se han solucionado satisfactoriamente tus demandas en ocasiones pasadas					
15	La prestación del servicio en la Municipalidad es muy Burocrática. (hay mucha demora)					
16	El servicio que recibe le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de la municipalidad.					

DIMENSIÓN: TRATO RECIBIDO						
17	Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades.					
18	El servicio otorgado cumplió con las necesidades y Expectativas esperadas por usted.					
19	El personal que labora en la municipalidad muestra que conoce las necesidades prioritarias que aquejan a los usuarios del distrito de Samegua					
20	Encuentras mejores soluciones a tus necesidades.					

GRACIAS POR SU APOYO.....

ANEXO 5: FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Trabajo de investigación:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMEGUA, MOQUEGUA 2017

Nombre del instrumento: ENCUESTA

Encuesta a usuarios

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Samegua 2017.

DIRIGIDO A: Usuarios de la comuna local de Samegua.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR:

Ramos Rojas Jarol

GRADO ACADÉMICO DEL VALIDADOR:

DOCTOR

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--	-------	------	----------


Firma del validador
Dr. Jarol T. Ramos Rojas
CLAD N° 10481

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Trabajo de investigación:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMEGUA, MOQUEGUA 2017

Nombre del instrumento: ENCUESTA

Encuesta a usuarios

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Samegua 2017.

DIRIGIDO A: Usuarios de la comuna local de Samegua.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR:

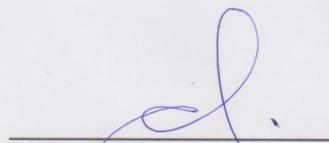
QUISPE HUACAN, Manuel

GRADO ACADÉMICO DEL VALIDADOR:

DOCTOR

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--	-------	------	----------


Firma del validador
DNI 04409402

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Trabajo de investigación:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMEGUA, MOQUEGUA 2017

Nombre del instrumento: ENCUESTA

Encuesta a usuarios

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios
en la Municipalidad distrital de Samegua 2017.

DIRIGIDO A: Usuarios de la comuna local de Samegua.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR:

Romero Díaz, Palvira Esperanza

GRADO ACADÉMICO DEL VALIDADOR:

Magister

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--	-------	------	----------

P. Romero

Firma del validador
DNI 04406596

ANEXO 6: MUESTRA DEL INSTRUMENTO APLICADO

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL MOQUEGUA
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

ENCUESTA A USUARIOS

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre la Municipalidad Distrital de Samegua, para el trabajo de investigación titulado: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMEGUA, REGIÓN MOQUEGUA, 2017".

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

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

Sexo:

M F

1. Nunca	2. Casi nunca	3. Algunas veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------------	-----------------	------------

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
1	Se realizó el servicio solicitado en un plazo adecuado.		X			
2	Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.				X	
3	El personal le informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.	X				
4	Considera que el personal que lo atendió le inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo.	X				
DIMENSIÓN: LA CORTESÍA						
5	El personal que lo atendió se expresa en un lenguaje comprensible que usted. Pueda entender.	X				

6	El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso hacia usted.	X					
7	El personal que le atendió se muestra dispuesto a ayudarle con su gestión que está realizando usted.		X				
8	El personal, muestra un trato cordial en la atención al usuario.	X					
		1	2	3	4	5	
	DIMENSIÓN: COMPETENCIAS PERSONALES						
9	Los trabajadores muestran que están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir con los ciudadanos (por ejemplo, si un ciudadano viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio)		X				
10	El personal da una imagen de honestidad y confianza		X				
11	El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.	X					
12	El personal que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo.		X				
	VARIABLE 2: SATISFACCION DE LOS USUARIOS						
		1	2	3	4	5	
	DIMENSIÓN: CONFIANZA EN EL SERVICIO						
13	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por usted.	X					
14	Se han solucionado satisfactoriamente tus demandas en ocasiones pasadas		X				
15	La prestación del servicio en la Municipalidad es muy burocrática. (hay mucha demora)					X	
16	El servicio que recibe le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de la municipalidad.		X				
		1	2	3	4	5	
	DIMENSIÓN: TRATO RECIBIDO						
17	Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades.		X				
18	El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas por usted.		X				
19	El personal que labora en la municipalidad muestra que conoce las necesidades prioritarias que aquejan a los usuarios del distrito de Samegua.	X					
20	Encuentras mejores soluciones a tus necesidades.		X				

GRACIAS POR SU APOYO.....

ANEXO 7: RESULTADOS DEL PROCESAMIENTO DE DATOS

a) Excel

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following structure:

- Columns:**
 - Columns 1-20: Individual questionnaire items (P.1 to P.20).
 - Columns 21-24: Summary variables V1, D1, D2, D3.
 - Columns 25-28: Summary variables V2, D1, D2.
- Rows:**
 - Row 1: Summary for 'masculino' (180).
 - Row 2: Summary for 'femenino' (151).
 - Rows 3-28: Individual respondent data.
- Formulas:** The spreadsheet uses formulas to calculate totals and averages for each variable.

Programa de SPSS 22

The screenshot shows the SPSS 22 interface with the following data view:

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAF
1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2								
2	2	2	4	3	2	3	4	2	4	3	2	1	1	2	2	1								
3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2									
4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	3								
5	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2								
6	3	3	2	1	1	1	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4								
7	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	1	1	2	3	4								
8	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	2	4	4	4	4	4								
9	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3								
10	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2								
11	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4								
12	3	3	2	2	3	2	4	3	3	1	4	1	1	1	2	2								
13	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3								
14	2	2	3	2	2	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3								
15	2	2	2	2	2	1	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3								
16	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3								
17	3	3	2	4	3	3	5	4	3	3	4	1	2	3	4	3								
18	2	2	1	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	3	2	2								
19	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3								
20	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4								
21	3	3	3	1	4	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	1								
22	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2								
23	2	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	1	3	3	3								

Algunas evidencias gráficas de aplicación de la encuesta directa a los usuarios







