



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y  
EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**TESIS**

**CALIDAD DEL SERVICIO MUNICIPAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU  
INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLA - 2016**

**PRESENTADA POR:  
BACH. HERNANDEZ GARCIA, GABY NOEMI**

**PIURA- 2017**

**CALIDAD DEL SERVICIO MUNICIPAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU  
INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLA - 2016**

### **DEDICATORIA**

A mis queridos padres; por la dicha de disfrutar su amor y apoyo incondicional.

A los estimados docentes, por su ejemplo de calidad y ética profesional.

A mis amigos, por su aliento permanente para la culminación de este logro académico.

### **AGRADECIMIENTO**

A los asesores del presente estudio, por toda su experiencia en este campo investigativo.

A todos quienes hicieron posible la culminación de la presente investigación.

## RESUMEN

La investigación tuvo como principal objetivo determinar la influencia de la calidad del servicio municipal de atención a los usuarios sobre la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016. Con una población de 89,689 usuarios mayores de 18 años (Inei-2015) El tipo de investigación es correlacional-causal y se aplicó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, a una muestra de 383 usuarios del servicio municipal. Las dimensiones de la calidad del servicio municipal se elaboraron teniendo como referencia el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades del estado Peruano. Los resultados en cuanto a la organización interna el 31.6% consideran que es de regular calidad y en cuanto a la satisfacción del usuario es bastante insatisfecha. En cuanto a la calidad del servicio municipal el 62.9% de los usuarios refiere que es de Regular calidad, el 23.5% es de Mala calidad y el 13.6% es de Buena calidad. Asimismo en cuanto a la satisfacción de los usuarios el 43.9% manifestó sentirse algo insatisfecho con la atención recibida, el 40.7% Bastante Insatisfecho y sólo el 11.2% aseguró sentirse Satisfecho. Respecto a las dimensiones de la calidad del servicio municipal, cada una de las dimensiones evaluadas influye significativamente en la satisfacción del usuario del servicio municipal. La conclusión general refiere que estadísticamente el nivel de la calidad del servicio municipal influye significativamente en el nivel de la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

**Palabras clave:** Calidad de servicio- satisfacción del usuario - Servicio municipal.

## ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the influence of the quality of the municipal service of attention to the users on the satisfaction of the users of the District Municipality of Castilla-2016. With a population of 89,689 inhabitants older than 18 years (Inei-2015) The type of research is correlational-causal and the survey and the questionnaire were applied as a tool to a sample of 383 users of the municipal service. The dimensions of the quality of the municipal service were elaborated taking as a reference the Manual to improve the attention to the citizenship in the entities of the Peruvian state. The results in terms of internal organization 31.6% consider that it is of regular quality and in terms of user satisfaction is quite unsatisfied. Regarding the quality of the municipal service, 62.9% of users say that it is of a regular quality, 23.5% is of poor quality and 13.6% is of good quality. Also, in terms of user satisfaction, 43.9% said they felt somewhat dissatisfied with the care received, 40.7% Quite Dissatisfied and only 11.2% said they felt Satisfied. Regarding the dimensions of municipal service quality, each of the dimensions evaluated significantly influences the satisfaction of the user of the municipal service. The general conclusion refers that statistically the level of municipal service quality significantly influences the level of satisfaction of the users of the District Municipality of Castilla-2016.

**Keywords: Quality of service - user satisfaction - Municipal service.**

## ÍNDICE

	<b>Pag.</b>
<b>TÍTULO.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>.iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>..iv</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>..v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>..vi</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>17</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	17
1.2 Formulación del problema .....	19
1.2.1 Problema general .....	19
1.2.2 Problemas específicos.....	19
1.3 Objetivos de la investigación .....	21
1.3.1 Objetivo general.....	21
1.3.2 Objetivos específicos .....	21
1.4 Justificación de la investigación .....	22
1.5 Limitaciones de la investigación.....	24
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>25</b>
2.1 Antecedentes de la investigación .....	25
2.1.1 A nivel internacional.....	25
2.1.2 A nivel nacional .....	27
2.2 Bases teóricas .....	30
2.2.1 La Calidad .....	30
2.2.1.1 Aspectos no relacionados con la calidad .....	31
2.2.1.2 Calidad del Servicio.....	33
2.2.1.3 Modelos de calidad de servicio percibida.....	33
2.2.1.4 El servicio y sus características .....	36
2.2.1.5 Calidad Orientada al Servicio .....	38
2.2.1.6 Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente .....	39
2.2.1.7 La Calidad en los Servicios Públicos .....	39
2.2.1.8 Ventajas de un buen servicio público .....	40
2.2.1.9 Calidad como satisfacción de las expectativas del usuario .....	41
2.2.1.10 Medición de la calidad del servicio .....	42
2.2.1.11 Estándares de calidad de servicio en el Perú .....	43
2.2.1.12 El usuario y el proveedor en la legislación peruana .....	44
2.2.2 La satisfacción del usuario .....	45
2.2.1.1 Prácticas para la satisfacción del usuario.....	46
2.2.1.2 Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.....	47
2.3 Definición de términos .....	48
2.2.1 Accesibilidad de los usuarios.....	48
2.2.2 Atención a los usuarios .....	48
2.2.3 Conocimiento de los usuarios .....	48
2.2.4 calidad del servicio municipal .....	48

2.2.5	Infraestructura para la atención de los usuarios .....	48
2.2.6	Medición de la satisfacción del usuario .....	48
2.2.7	Satisfacción del usuario del servicio municipal .....	49
2.2.8	Organización interna para los usuarios .....	49
2.2.9	Proceso de Trámite del usuario .....	49
2.2.10	Personal de atención a los usuarios .....	49
2.2.11	Respuesta a reclamos y sugerencias .....	49
2.3	Hipótesis .....	49
2.3.1	Hipótesis general .....	49
2.3.2	Hipótesis específicas .....	49
2.4	VARIABLES .....	51
2.4.1	Definición conceptual de la variable .....	51
2.4.2	Matriz de operacionalización de variables .....	52

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....**

3.1	Enfoque de investigación .....	55
3.2	Tipo de investigación .....	55
3.3	Diseño de investigación .....	55
3.4	Población y muestra .....	56
3.4.1	Población .....	56
3.4.2	Muestra .....	56
3.5	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos .....	57
3.5.1	Técnicas para recolección de datos .....	57
3.5.2	Descripción de los instrumentos .....	57
3.6	Validez y confiabilidad del instrumento .....	57
3.6.1	Validez de los instrumentos – Juicio de expertos .....	58
3.6.2	Confiabilidad .....	59

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....**

### **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....**

### **CONCLUSIONES .....**

### **RECOMENDACIONES .....**

### **REFERENCIAS .....**

Bibliográficas .....	105
Hemerográficas.....	105
Revistas.....	106
Páginas web .....	107

### **ANEXOS**

Anexo 1 Matriz de Coherencia

Anexo 2 Matriz de Instrumentos

Anexo 3 Cuestionario Calidad de Servicio de Atención al Usuario Municipal

Anexo 4 Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción del Usuario Municipal

Anexo 5 Validación de Instrumentos mediante Juicio de Expertos

Anexo 6 Estadísticos del Alfa de Cronbach para el Instrumento Calidad del Servicio de Atención al Usuario

Anexo 7 Estadísticos del Alfa de Cronbach para el Instrumento Satisfacción del Usuario

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman.....	60
Tabla 2.	Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad de la organización interna para los usuarios en relación al nivel de la satisfacción .....	61
Tabla 3.	Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad del conocimiento de los usuarios en relación al nivel de la satisfacción del usuario.....	62
Tabla 4.	Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad de la accesibilidad de los usuarios en relación al nivel de la satisfacción del usuario.....	63
Tabla 5.	Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad de la infraestructura para los usuarios en relación al nivel de la satisfacción del usuario.....	64
Tabla 6.	Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad de los procesos de trámite del usuario en relación al nivel de la satisfacción del usuario.....	65
Tabla 7.	Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad del personal de atención al usuario en relación al nivel de la satisfacción del usuario .....	66
Tabla 8.	Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad de la atención a los usuarios en relación al nivel de la satisfacción del usuario.....	67
Tabla 9.	Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad de la medición de la satisfacción de los usuarios en relación al nivel de la satisfacción del usuario .....	68
Tabla 10.	Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad de la respuesta a los reclamos y sugerencias en relación al nivel de la satisfacción del usuario .....	69
Tabla 11.	Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la percepción de la calidad del servicio municipal .....	70
Tabla 12.	Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la percepción del nivel de la satisfacción del usuario.....	71
Tabla 13.	Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad del servicio municipal en relación al nivel de la satisfacción del usuario.....	72
Tabla 14:	Prueba de influencia de la calidad del servicio municipal de atención en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castilla .....	73
Tabla 15:	Prueba de influencia de la organización interna en satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.....	74
Tabla 16:	Prueba de influencia del conocimiento del servicio municipal en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.....	75
Tabla 17:	Prueba de influencia de la accesibilidad de los usuarios en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.....	76
Tabla 18:	Prueba de influencia de la infraestructura para la atención de los usuarios en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.....	77
Tabla 19:	Prueba de influencia del proceso de trámite de los usuarios en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.....	78
Tabla 20:	Prueba de influencia del personal de atención a los usuarios en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.....	79
Tabla 21:	Prueba de influencia de la atención a los usuarios en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.....	80
Tabla 22:	Prueba de influencia de la medición de la satisfacción de los usuarios en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016 .....	81
Tabla 23:	Prueba de influencia de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.....	82

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la percepción de la Calidad del servicio municipal .....	70
Figura 2. Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la percepción de la Satisfacción del usuario .....	71

## INTRODUCCIÓN

La exigencia de la calidad en el servicio de la administración municipal, es un proceso que se está consolidando en el ámbito internacional en las recientes décadas y a nivel nacional y local en los últimos años.

Las municipalidades son los gobiernos locales que ejercen parte de la administración estatal y actúan como entes de servicio público a los ciudadanos, por lo que la institución municipal debe brindar servicios institucionales de calidad que sean satisfactorios a los requerimientos de los usuarios.

La presente investigación, de tipo correlacional-causal, tiene por objetivo determinar la influencia de la calidad del servicio municipal sobre la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Denove & Power (2012 p. 56) sostienen que la calidad del servicio no puede estar ajena al nivel de satisfacción del usuario o consumidor, ya que la satisfacción del usuario es un referente que debe tomarse en cuenta en el diseño para gestionar la calidad del servicio administrativo.

En un nivel de carácter subjetivo, pareciera lógico pensar que cuanto más calidad ofrezca un servicio municipal, tanta más satisfacción recibirá el usuario de dicho servicio. Sin embargo, de lo que se trata en el presente estudio es determinar estadísticamente si existe una relación de tipo correlacional-causal entre ambas variables.

Para efectuar las mediciones de la calidad del servicio municipal de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016, se tomó como referencia el manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades administrativas de los gobiernos locales, regionales y nacionales del estado peruano publicados en el año 2013 -PCM, los mismos que para el presente estudio se determinaron como: 1) Organización interna para la

atención a los usuarios, 2) Conocimiento de los usuarios, 3) Accesibilidad de los usuarios, 4) Infraestructura para la atención a los usuarios, 5) Proceso de trámite, 6) Personal de atención a los usuarios, 7) Atención a los usuarios, 8) Medición de la satisfacción de los usuarios y 9) Respuesta a los reclamos y sugerencias del usuario.

En cuanto a las condiciones de la calidad recibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castilla, se menciona a la organización interna para la atención a los usuarios, dado que muchas veces no existen los equipos, modernos y con la nueva tecnología; y el recurso humano especialmente seleccionado y capacitado para buscar la satisfacción de los usuarios, sino que se lleva como una dependencia o jefatura adicional y no como parte de una política definida y decisiva en la gestión municipal de satisfacer el requerimiento del usuario.

Otro elemento es la calidad del conocimiento de los usuarios; en los que se observa que la administración municipal no busca conocer las necesidades de los usuarios de acuerdo a su situación económica, posibilidades de hacer trámites por internet, y en general establecer comunicaciones diferentes a las actuales. Un aspecto específico de esta problemática es que esta municipalidad tiene una diferenciada característica de los usuarios que comprende su jurisdicción, ya que, por una parte, brinda servicios a usuarios que componen estratos sociales como los de la Urbanización Miraflores (clase media y alta) y, por otra parte, atiende a usuarios de estratos sociales como los de Campo Polo y El Indio (clase media y menor), observándose que la calidad del servicio de atención al usuario no considera las diferentes capacidades para realizar trámites por parte de los usuarios.

La accesibilidad de los usuarios es otro componente, el cual abarca los horarios en que el usuario puede realizar su trámite, la inexistencia de oficinas descentralizadas para

facilitar el acceso de personas alejadas del local municipal y el poco uso de las tecnologías de informática para usuarios con acceso al internet.

Asimismo, se observa que, en cuanto a infraestructura para la atención a los usuarios, las instalaciones no han sido diseñadas expresamente para la atención al público, sino que se brinda la atención en ambientes adaptados inadecuadamente y con un servicio que no toma en cuenta las regulaciones legales para atender con preferencia a las embarazadas, personas de tercera edad o minusválidos.

En lo que respecta al proceso de trámite se observan procedimientos demasiado burocratizados, con exceso de firmas para obtener la autorización de un documento o con procedimientos que demoran muchos días para llegar a ofrecer una respuesta satisfactoria al usuario.

Un elemento importante también lo constituye la calidad del personal de atención a los usuarios, ya que es a través de los servidores o funcionarios municipales que el usuario llega a tener un contacto personal con la municipalidad y lo que ella le ofrece en materia de calidad de atención; en esta dimensión se observan las inadecuadas competencias para el puesto, el incumplimiento de plazos, etc. por lo que este contacto es muy importante en la medición de la satisfacción del usuario.

Asimismo, podemos mencionar la calidad de la atención al usuario, en la que se observa muestras de descortesía y falta de amabilidad, conversaciones entre servidores o a través del celular mientras se atiende al usuario, demoras para la atención, etc.

Otro componente de la calidad del servicio que tiene relación con la satisfacción del usuario es precisamente la medición de la satisfacción del usuario, ya que la institución municipal no hace encuestas sistematizadas para medir la satisfacción del usuario, es decir

no tiene mecanismos ni emplea recursos para medir la mejora, o en su defecto, el deterioro de la satisfacción usuaria.

Finalmente, otro aspecto de la calidad del servicio es el relacionado con la respuesta a las quejas y sugerencias del usuario, ya que la entidad materia del presente estudio, a pesar de tener el elemento denominado “buzón de sugerencias” y el elemento “libro de reclamaciones”, sin embargo, no ha diseñado un adecuado seguimiento de los usuarios sobre sus quejas y sugerencias planteadas, a partir de cuya información se puede confeccionar una base de datos importante para ir mejorando la satisfacción usuaria.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Planteamiento del problema

La problemática de la administración pública y la relación de la calidad con la satisfacción del usuario es una realidad que se aborda a nivel internacional. Así en Europa, se considera que:

Las Administraciones Públicas constituyen los instrumentos de que se dotan los estados modernos para el desarrollo de las políticas públicas que instrumentan los gobiernos con el fin de garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos, asegurar el cumplimiento de sus obligaciones cívicas y facilitar la prestación de los servicios básicos de una sociedad del bienestar (Camarasa, 2004, p. 9).

Es evidente, pues, la preocupación de las sociedades desarrolladas, llamadas estados del bienestar, por mejorar la satisfacción de los ciudadanos que usan los servicios que ofrecen las administraciones del estado, puesto que así buscan que los ciudadanos se identifiquen con los objetivos de las políticas públicas, las mismas que obtienen financiamiento en base de los impuestos de dichos usuarios.

En el plano internacional se ha impulsado la valorización de la calidad no sólo desde la perspectiva interna de la organización o entidad prestadora de un servicio, sino que también se ha orientado a prestar mayor importancia a medir la satisfacción del usuario final de la prestación del servicio, pues se considera que el nivel de la satisfacción usuaria permite evaluar la calidad del servicio.

A nivel del Perú, el Estado Peruano a partir del año 2013, ha puesto en evidencia su interés en el desarrollo de una política de estado para potenciar en el servicio

administrativo público la calidad de la atención al ciudadano, y bajo esa óptica ha formulado un manual para mejorar la atención en las entidades del servicio administrativo del sector público (Arguedas & Cisneros, 2013), en el cual se establecen once dimensiones o patrones para una atención de calidad, con lo cual se manifiesta la importancia que el estado está otorgando para mejorar la satisfacción de los usuarios de las instituciones públicas -como lo es el caso de las municipalidades- para que puedan contar con una adecuada orientación para su correspondiente implementación.

En tal sentido la calidad del servicio municipal actualmente debe enfocarse en la línea de la calidad de la administración pública, ya que dicha política de estado trae ventajas tanto al estado, la administración municipal y a los ciudadanos, los que al obtener una mayor satisfacción del servicio municipal logran identificarse con las políticas administrativas y, consecuentemente, se obtienen los ingresos para la gestión de la administración pública.

Un ejemplo relacionado con el entorno municipal en estudio y su problemática, se evidencia en el Ranking de Buen Gobierno Municipal 2015, en el que la Municipalidad de Piura obtiene una nota desaprobatoria (diez) en capacidad de respuesta, al igual que el promedio por regiones obtiene una nota desaprobatoria (nueve) en dicho indicador (Corporación Financiera Internacional, 2015).

En Piura, la tercera región más poblada del Perú (INEI, 2015), también se está valorando en mayor nivel la medida de la satisfacción del usuario, no sólo en las organizaciones privadas, sino también en las instituciones públicas; por ello se hace necesario que Castilla, cuya creación definitiva como distrito fue promulgada en 1960, y con una población al año 2015 constituida por 143,203 habitantes, de los cuales 89,689 son usuarios del servicio municipal y tienen una edad mayor de 18 años, quienes cuentan

con un gobierno municipal que tenga como eje de la calidad del servicio municipal, la mejora de la satisfacción del usuario.

En este orden de ideas, se debe tener en cuenta que la calidad del servicio, en la actualidad, constituye un referente indispensable a tener en cuenta para mejorar la satisfacción de los usuarios, ya que las estrategias organizacionales no pueden dejar de prescindir los condicionamientos relativos a la calidad del servicio, pues estos confieren ventajas diferenciadoras y perdurables en el tiempo.

Finalmente, en el entorno de esta problemática se debe considerar que el usuario, debido al adelanto de las tecnologías de la información, se encuentra más informado de lo que sucede en el mundo y dicho conocimiento le conlleva a una expectativa máxima de calidad al más bajo precio posible para los bienes y servicios que procura en mejora de su satisfacción personal.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

De acuerdo a lo anteriormente formulado, podemos expresar que el problema general de la investigación es el siguiente:

¿La calidad del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016?

### **1.2.2 Problemas específicos**

1) ¿La calidad de la **organización interna para los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016?

2) ¿La calidad del **conocimiento de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016?

3) ¿La calidad de la **accesibilidad de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016?

4) ¿La calidad de la **infraestructura para la atención de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016?

5) ¿La calidad del **proceso de trámite de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016?

6) ¿La calidad del **personal de atención a los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016?

7) ¿La calidad de la **atención a los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016?

8) ¿La calidad de la **medición de la satisfacción de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016?

9) ¿La calidad de la **respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016?

### 1.3 Objetivos de la investigación

#### 1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la calidad del servicio municipal de atención al usuario sobre la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

#### 1.3.2 Objetivos específicos

1) Analizar la influencia de la calidad de la **organización interna para los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

2) Determinar la influencia de la calidad del **conocimiento de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

3) Analizar la influencia de la calidad de la **accesibilidad de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

4) Analizar la influencia de la calidad de la **infraestructura para la atención de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

5) Determinar la influencia de la calidad del **proceso de trámite de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

6) Determinar la influencia de la calidad del **personal de atención a los usuarios**

del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

7) Analizar la influencia de la calidad de la **atención a los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

8) Analizar la influencia de la calidad de la **medición de la satisfacción de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

9) Analizar la influencia de la calidad de la **respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

### **Justificación de la investigación**

La relevancia social del presente estudio se sustenta en que la población beneficiada directamente está conformada por 89,689 usuarios mayores de edad, hombres y mujeres, que tienen domicilio perteneciente a la jurisdicción del distrito de Castilla y son ciudadanos que hacen uso del servicio, de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla (INEI -2015).

Asimismo, la presente investigación no sólo beneficia al potencial usuario del servicio de atención de la Municipalidad Distrital de Castilla, sino que también beneficia a los ciudadanos de Castilla en general, ya que en la medida que la Municipalidad Distrital de Castilla mejore el nivel de la calidad del servicio de atención a sus usuarios, dicha mejoría puede constituirse en un referente para que otras administraciones municipales de la región Piura eleven la calidad del servicio de atención al usuario y en esa cadena de

mejoras, los ciudadanos puedan demandar y recibir servicios de mejor calidad de las instituciones estatales, con lo cual se amplía y mejora la satisfacción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio de las instituciones estatales en general.

La relevancia referente al aspecto teórico del presente estudio tiene justificación en la medida que para el presente estudio se ha diseñado y elaborado un instrumento que por primera vez, a nivel de la jurisdicción de la ciudad de Piura, adapta los parámetros formulados en el Manual para mejorar la atención al ciudadano en el servicio administrativo del estado peruano y elabora un instrumento para determinar los niveles de satisfacción del usuario del servicio de atención al usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016, en 9 dimensiones, el mismo que puede tomarse como referente para futuras investigaciones en otras municipalidades distritales de la región Piura y del Perú.

Igualmente, la presente investigación contribuye en el conocimiento de la administración pública, al aportar explicaciones sobre los niveles de calidad del servicio municipal de atención a los usuarios y la influencia sobre el nivel de satisfacción que tiene el usuario al realizar algún tipo de gestión en las oficinas de la institución municipal.

La relevancia a nivel práctico se sustenta en que, para la Municipalidad Distrital de Castilla, es muy importante determinar la influencia que pueden tener los niveles de calidad del servicio municipal respecto al nivel de satisfacción de los usuarios que realizan algún tipo de gestión en sus oficinas, ya que a partir de dichas mediciones se pueden diseñar y ejecutar planes de acción conducentes a mejorar el servicio de atención a los usuarios del distrito castellano.

#### **1.4 Limitaciones de la investigación**

Entre las limitaciones consideradas como una afectación a la investigación resalta el hecho que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castilla son poco proclives a desarrollar una encuesta con muchas respuestas, por lo que se tuvo que hacer un esfuerzo de convicción para que procedieran a responder las preguntas formuladas.

Asimismo, se experimentó otra limitación, dada que los trámites administrativos dentro de la municipalidad no se encuentran en un solo ambiente y los usuarios tenía que desplazarse entre las distintas oficinas de la Municipalidad de Castilla, lo cual hizo más complicado el recojo de datos.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 A nivel internacional

**Enríquez** (2014) en su tesis “Satisfacción del Cliente del departamento de recaudaciones y cobranzas de la Municipalidad de Ensenada”, de la Facultad de Ciencias Economicas- La Plata– Argentina. El objetivo de la investigación fue evaluar el nivel de satisfacción de los clientes o usuarios del servicio de Defensa del consumidor de la Municipalidad de Ensenada en relación a 5 dimensiones: 1) “Elementos tangibles”, 2) “Confiabilidad del servicio”,3) “Capacidad de respuesta”,4) “Seguridad” y 5) “Empatía”. Fue una investigación exploratoria y cuantitativa en una muestra de 250 usuarios de los servicios municipales, obteniéndose entre las conclusiones, las siguientes: 1) La dimensión “Capacidad de Respuesta” es la de mayor importancia para los usuarios, ya que ponderan la actitud y la disposición de los empleados municipales para ayudar al usuario y brindarle el servicio correspondiente por sobre todas las demás dimensiones.

Respecto a esta dimensión las expectativas de los usuarios fueron Muy Buena y Buena, siendo los resultados positivos, lo cual es de suma importancia por tratarse de la dimensión más relevante para ellos. La segunda dimensión en importancia es la dimensión “Seguridad”, mostrando que existe gran valoración al conocimiento y habilidades de los empleados que inspiran credibilidad y confianza en los usuarios. Esta dimensión es la que mejor valoración entre las cinco dimensiones estudiadas. La dimensión “Empatía” es la

que tuvo menor relevancia para los usuarios, siendo la percepción mejor de la que los usuarios esperaban, teniendo en conjunto un saldo de respuesta percibido de “Muy bueno”. Del análisis del resultado global, se observa que el 60% de los entrevistados calificó al servicio como “Excelente”, mientras que el 32% lo calificó como “Bueno”. Así, el 92% de los encuestados tiene una imagen positiva del servicio municipal prestado, estando por encima de las expectativas, ya que sólo el 28% esperaba un servicio “Excelente” y el 32% esperaba un servicio “Bueno”. Dicha investigación aporta a que la municipalidad de Castilla debe tomar en cuenta un conjunto de parámetros que permitan conocer las necesidades de los usuarios y poder mejorar los servicios de la atención a los usuarios y obtener usuarios más satisfechos con los servicios.

**Armada & otros** (2015) desarrollaron la tesis denominada: “La satisfacción del usuario como indicador de la calidad del servicio municipal de deportes de la Universidad de Murcia del Ayuntamiento de Cartagena - Colombia. Percepción, análisis y evolución”. El objetivo de la investigación fue evaluar la satisfacción de los usuarios sobre las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena, para lo cual se analizaron dos años: 1991(552 usuarios) y 2015(667 usuarios). Los criterios evaluados fueron: a) Aspectos generales de satisfacción percibida de servicios, b) Calidad de las instalaciones y material deportivo, c) Personal, d) Coste y pago de los servicios, e) Información recibida sobre actividades deportivas. Se aplicó un cuestionario a 552 usuarios en el año 1991 y 677 usuarios en el año 2015.

Entre las **conclusiones** figuran las siguientes: “En general, los valores de satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena, es alta. Apreciándose pequeñas diferencias a favor de los usuarios en el año 1991 que lo perciben de forma superior a los usuarios de 2015. En las diferencias por género, las

mujeres valoran más alto a los servicios deportivos analizados, especialmente las de más de 65 años y las variables edad y profesión presentan un índice elevado de satisfacción. El aporte de esta investigación es que la municipalidad de Castilla debe conocer la opinión de los usuarios que reciben dicho servicio para poder fidelizar al usuario y poder utilizar un sistema que permita prestar servicios de calidad a los ciudadanos.

### **2.1.2 A nivel nacional**

**Inca (2015)** desarrolló su tesis “Calidad del servicio y satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha”, de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad José María Arguedas-Andahuaylas. El objetivo general de la investigación fue determinar el tipo de relación entre la “calidad del servicio” y la “satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha”. El estudio fue aplicado a una muestra de 339 usuarios, con edades de 25-44 años. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo correlacional- transeccional. Se obtuvo como resultado un coeficiente de Spearman de valor 0.591, lo cual indica que entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción de los usuarios se observa una correlación positiva moderada. El aporte a la investigación es que la Municipalidad Distrital de Castilla debe dar más importancia a la calidad de servicio de atención al usuario teniendo en cuenta la cortesía, amabilidad, capacidad de respuesta y las competencias del personal, ya que de estos factores dependerá el concepto que los usuarios van a tener con respecto a la calidad de servicio.

**Gildemeister (2012)**, desarrolló su tesis denominada “Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos” – Facultad de Ciencias Económicas-Universidad Nacional de Trujillo- Región La libertad. El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de la calidad de atención

sobre la Satisfacción de los Usuarios de la SUNARP-Región La Libertad. Se obtuvo como conclusión que existe una correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la SUNARP de la Región La Libertad. Pero, se señala que un grupo de usuarios encuentra satisfacción en el servicio, mientras que otro grupo no percibe satisfacción del servicio de atención actual, por lo que la SUNARP de la Región La Libertad debe promover en su servicio de atención, políticas que incrementen el grado de satisfacción del público usuario medido a través de los indicadores correspondientes. El aporte a dicha investigación es que la municipalidad Distrital de Castilla, debe dar más importancia a la selección y capacitación del personal, y a la vez monitorearlos para asegurar que brinden un servicio de calidad a los usuarios y evitar las demoras en la atención para obtener usuarios más satisfechos con dicho servicio. Ya que de ellos depende la existencia de la Municipalidad.

**Urbina** (2014), en su tesis denominada “La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa: Corporación Norte S.A.C”. Facultad de Ciencias Económicas – Universidad Nacional de Trujillo. El objetivo general de la investigación fue determinar si la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la organización Corporación S.A.C. La investigación fue descriptiva-transversal y se aplicó a 143 clientes de dicha empresa, llegando a las siguientes conclusiones: 1) La fiabilidad y la capacidad de respuesta fueron percibidas como de calidad media, mientras que la seguridad y la empatía fueron evaluadas como de alta calidad. En general, la percepción promedio de la calidad es media, por lo que los requerimientos de los clientes son medianamente cumplidos, ante lo cual los procesos ameritan atención y acciones correctivas que mejoren la calidad; 2) el 75.5% representa la satisfacción ponderada de los clientes que estaría ubicado en un nivel medio, lo cual correspondería a un nivel de irritación; es decir que la transacción entre el

cliente y la empresa ha concluido satisfactoriamente, pero que, sin embargo, el servicio de la empresa no ha sido del todo apropiado.

Entre las limitaciones que impiden mejorar la satisfacción de los clientes menciona las siguientes: a) retraso en la elaboración del informe mensual sobre satisfacción del cliente; b) inexistencia de buzón de sugerencias; c) demora en la elaboración de la página web; d) no realización de una encuesta de satisfacción de clientes. El aporte de dicha investigación es que si se mejora la calidad del servicio de atención al usuario en la Municipalidad de Castilla se obtendría una mejor relación entre usuario e institución generando resultados positivos para la institución.

**Hermoza** (2015) en su tesis “Estudio de la calidad del servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana” – Facultad de Ciencias Administrativas- Universidad Nacional de Piura, tuvo como objetivo de investigación: “conocer de qué forma la calidad de servicio influye en el nivel de satisfacción del cliente de la empresa GECHISA de Sullana”. El tipo de investigación fue descriptivo-correlacional. La muestra estuvo constituida por 196 clientes de la empresa en estudio. El instrumento consistió en un cuestionario aplicado a los clientes de la organización. Entre las conclusiones destacan las siguientes: 1) El nivel de satisfacción del cliente se encuentra influenciado de manera significativa y directa por la calidad de servicio de la organización, 2) El 7.5% de los clientes a quienes se aplicó la encuesta percibe deficiencia en la calidad de servicio que brinda la empresa y el 2.6% manifiesta una percepción satisfactoria sobre la calidad del servicio; observándose pues que la calidad de servicio es deficiente y no satisface las expectativas del cliente, 3) Se observa que al aumentar el nivel de las dimensiones de la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y mejora de los bienes tangibles, consecuentemente aumenta la satisfacción del cliente.

El aporte a dicha investigación es que la Municipalidad de Castilla debe capacitar e incentivar a los servidores que tienen contacto directo con los usuarios para de esta manera mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.

## **2.2 Bases teóricas**

Para efectos prácticos de la presente investigación, los términos: a) cliente- usuario-ciudadano; b) producto-servicio, c) empresa-institución y d) institucional-municipal; deberán entenderse como referidos a la institución en estudio, la cual es de carácter municipal y brinda un servicio público a sus usuarios, los cuales son ciudadanos.

### **2.2.1 La Calidad**

Respecto a la calidad citamos a diversos autores que se refieren a dicho concepto:

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, para poder diseñar y fabricar un producto que el cliente pague a un determinado precio (Deming, citado en Duque, 2015).

Asimismo, calidad es tener claro los requerimientos y las mediciones deben ser tomadas continuamente para que no haya malos entendidos, la no conformidad es una ausencia de calidad (Crosby, citado en Duque, 2015).

Finalmente, “De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.” (Ishikawa, citado en Duque, 2015, p.5)

Como se aprecia, el concepto de calidad si bien no es uniforme, sin embargo, en lo conceptualizado por Deming y Crosby, se advierte la calidad basada en la necesidad de

medir los requerimientos del cliente, por tanto, hacen énfasis en la calidad basada en lo requerido por el cliente y no necesariamente a la calidad diseñada por la organización. En cambio, Ishikawa, comprende un concepto de la calidad más totalizador pues abarca todas las dimensiones de la organización para la obtención de la calidad organizacional.

#### **2.2.1.1. Aspectos no relacionados con la calidad**

La calidad es relativa a lo que el cliente desea y necesita, por lo tanto, en los productos o servicios por muy sencillos y simples que estos sean pueden ser de calidad y por el contrario, puede haber productos o servicios muy complicados y costosos, pero que, sin embargo, no son de buena calidad.

Israel (2011, p. 7) plantea cuatro aspectos de lo que no es calidad: 1) Calidad no es lujo, Calidad no es cumplimiento de las especificaciones técnicas, 3) Calidad no es el resultado del control de calidad y 4) Calidad no depende exclusivamente del departamento de calidad.

- 1) Calidad no es lujo. Es una creencia muy extendida el asociar la calidad con el lujo o lo caro; es decir, que para que exista calidad no es necesario ni un requisito básico la exigencia de cosas o servicio lujosos, de alto prestigio social, de complicada tecnología o de marca prestigiosa. La calidad tiene más relación con la satisfacción de los detalles y los procesos que el cliente quiere le sean satisfechos, que con el valor o reconocimiento social o la complejidad del servicio/producto.
- 2) Calidad no es cumplimiento de las especificaciones técnicas. Esto se refiere a que muchas personas orientan su interés hacia el cumplimiento de las especificaciones técnicas del producto o servicio, no entendiendo que la calidad está más ligada a la percepción del usuario y su medición se efectúa por el grado en que el producto o servicio satisface. Calidad no es cumplimiento de las

especificaciones técnicas. Esto se refiere a que muchas personas orientan su interés hacia el cumplimiento de las especificaciones técnicas del producto o servicio, no entendiendo que la calidad está más ligada a la percepción del usuario y su medición se efectúa por el grado de sus expectativas o necesidades. Al respecto, los usuarios deben percibir valor en el producto o servicio, es decir, evaluar la calidad de un producto o servicio en función de la percepción respecto a lo que reciben para la satisfacción de sus requerimientos.

- 3) Organizacionalmente la calidad no se obtiene únicamente a través del control ni de un mayor número de controles, ya que la calidad no es una función del control, sino una función de todos los componentes organizacionales requeridos para la elaboración del producto o servicio. Delegar toda la responsabilidad de la obtención de la calidad en el responsable de dicho control es liberar la corresponsabilidad de todos los funcionarios y empleados componentes de la empresa o institución, los mismos que deben participar en el proceso de calidad como proceso global e integral.
- 4) Calidad no es el resultado del departamento de calidad. En forma similar al punto anterior, la calidad debe enfocarse no como responsabilidad de un único sector o departamento de la empresa, sino que en la obtención de la calidad están obligados a participar todos los sectores o departamentos empresariales, desde el más alto directivo hasta el más sencillo empleado o servidor, ya que la calidad es obtenida cuando todos recursos humanos de una organización tienen bien claro el concepto de la calidad como proceso interdependiente y no como proceso de áreas organizacionales independientes.

Como se aprecia, existen aspectos que, a pesar de estar relacionados con la

calidad, no constituyen la calidad en sí misma, por lo que son especies de paradigmas que se deben desechar dentro de las áreas administrativas.

#### **2.2.1.2. Calidad del Servicio**

La Calidad de Servicio es la impresión que tiene el cliente, de acuerdo a lo visto anteriormente. ( Best Business Service, 2012) El aspecto conceptual de la calidad del servicio es una extensión del concepto de calidad relacionada hacia el servicio, involucrando la satisfacción de las necesidades y requerimientos no definidos del cliente o usuario.

En el caso de la presente investigación, es decir que calidad de servicio involucra el cumplimiento de la municipalidad, respecto a los requerimientos que necesita la satisfacción del usuario, ofreciendo un servicio rápido, económico y efectivo.

#### **2.2.1.3. Modelos de calidad de servicio percibida**

Para objeto de la presente investigación, se presenta tres de los modelos de calidad de servicio percibida, que, a nuestro criterio, tienen mejor sustentada su propuesta referente a los constructos de la calidad de servicio.

“El modelo de los cinco Gaps” se centra en cinco desajustes (gaps) observados entre directivos y consumidores de organizaciones de servicios, los cuales generaban fallos en las políticas organizacionales de calidad en el servicio. Al respecto, los autores señalan que la causa de la calidad deficitaria puede describirse como sigue: La diferencia de la calidad se genera cuando hay una serie de discrepancias entre las percepciones de los directivos y los servicios que prestan a los consumidores, razón por la cual dificulta para ofrecer un servicio de alta calidad al cliente. (Parasuraman, & otros, 2013).

Las mencionadas deficiencias están relacionadas con los siguientes factores:

Gap 1: Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las expectativas de los usuarios. Está asociada a factores vinculados con déficits en investigaciones de marketing, comunicación inadecuado flujo comunicacional en la organización y existencia de burocrática jerarquía en el mando organizacional.

Gap 2: Discrepancia entre los directivos y las especificaciones o normas de calidad. Está asociada a compromiso directivo deficitario con la calidad del servicio, percepción de ineficacia en la viabilidad de la satisfacción de las expectativas del usuario, errores en la fijación de las normas o estándares para el desarrollo adecuado de las tareas y falta de claridad en los objetivos.

Gap 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. Está asociada a la ambigüedad en la función del recurso humano, desacoplamiento entre el componente tecnológico y las funciones, sistemas inadecuados de control y ausencia de trabajo en equipo.

Gap 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Asociada a deficiencias en la comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa, tanto a nivel interior como interdependiente, así como tendencia de la organización aprometer en exceso a sus usuarios.

Gap 5: Discrepancia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio. Esta deficiencia está asociada a la prevalencia de las cuatro deficiencias anteriores.

Resulta evidente que la última discrepancia ante la ausencia o disminución de las cuatro deficiencias anteriores influirá en la ausencia o disminución de dicha discrepancia.

Por otra parte, Gronroos (2009) plantea el Modelo de Calidad de Servicio,

sustentando que “la buena calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada satisface las expectativas del cliente”; es decir, que un servicio es de calidad cuando la calidad percibida supera la calidad esperada. También señala que la calidad esperada es una función de varios factores entre los cuales se señala a: la comunicación “boca-a-oido”, la imagen organizacional y los requerimientos del usuario.

Asimismo, fundamenta que la calidad es influida por la imagen corporativa (forma en que los consumidores perciben la organización), la cual tiene dos componentes: la calidad técnica (lo “que” recibe el consumidor) y la calidad funcional (el “cómo” el consumidor lo recibe).

El modelo de Gronroos sustenta que la calidad percibida está influenciada principalmente por las diferencias existentes entre la calidad que se espera y la calidad que realmente se experimenta, además de las dimensiones de la calidad en la esfera técnica y funcional.

Finalmente, Bolton y Drew (1999 p.35) plantean su modelo de calidad de servicio como una función de la insatisfacción de las expectativas, a través de las percepciones de niveles de satisfacción de los diferentes componentes del servicio, obteniéndose dicha calidad como una consecuencia de la satisfacción o insatisfacción del cliente o usuario.

En este modelo un determinante fundamental de la calidad de servicio es el desajuste entre el resultado y las expectativas frente al servicio. Asimismo, para los autores del modelo, la calidad del servicio es una actitud frente a la organización y la prestación de todos sus servicios, mientras que la satisfacción del usuario se manifiesta con respecto al servicio ofrecido localmente y es a partir de la calidad de servicio percibida, de la que se derivan las intenciones de comportamiento del usuario.

#### **2.2.1.4. El servicio y sus características**

Stanton & otros (2006 p.58) en relación al servicio señalan que: “los servicios constituyen actividades identificables, intangibles, que son objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de las necesidades de los consumidores”

Por su parte, Kotler (2008), indica que un servicio es una prestación intangible que una parte ofrece a la otra, la prestación puede ir ligada o no a productos físicos. Los servicios tienen su característica principal que consiste en su inmaterialidad o intangibilidad, ya que si bien es cierto, al final el usuario del servicio se puede llevar algo material como por ejemplo un documento sellado, lo más importante del proceso es la intervención de la atención del que provee el servicio y en esa interacción personal es donde se manifiesta la satisfacción o insatisfacción del usuario.

Desde el punto de vista normativo legal, en el Perú el Instituto Nacional de Defensa del Consumidor y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), mediante el Código de Protección y Defensa del Consumidor, define al servicio como “cualquier actividad intangible que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales” (Indecopi, 2010, p. 5).

Como se puede colegir, a diferencia del producto en el que destaca su aspecto de ser un elemento tangible, en el servicio destaca el aspecto de su intangibilidad. Sin embargo, cabe indicar que es bien difícil encontrar una organización que sólo, únicamente, brinde uno de los dos aspectos: o producto o servicio, ya que por más que venda un producto totalmente concreto y tangible, también brinda un servicio a través de la atención del personal, la rapidez de su venta, etc. Es decir, también ofrece elementos intangibles en su

transacción. A su vez, la organización que ofrece servicios, también ofrece elementos tangibles, como la infraestructura organizativa y otros medios físicos, como facturas, comprobantes, etc. De tal manera que cuando se habla de una organización que ofrece productos o servicios, nos estamos refiriendo al aspecto esencial o principal de su prestación.

El servicio tiene cuatro características fundamentales: a) intangibilidad, b) heterogeneidad, c) inseparabilidad y d) carácter perecedero (Parasuraman et al, 2013, p.58)

Respecto a la intangibilidad es la característica esencial de los servicios y, precisamente, por esta cualidad representa una diferenciación fundamental con los productos, puesto que, al no poderse producir materialmente, los servicios no son objetos, sino más bien resultados. En este sentido, debido al carácter intangible de los servicios, la organización que efectúa la prestación tiene dificultades para la comprensión de cómo sus usuarios perciben la calidad del servicio que les presta (Zeithmal & otros, 2008, p. 85).

La heterogeneidad implica la potencial alta variabilidad en la producción del servicio, ya que por el propio carácter intangible del servicio, es que no permite obtener su producción en serie, de tal manera que se logren especificaciones homogéneas en cuanto a los requerimientos de los usuarios.

Por inseparabilidad se entiende que la producción y el consumo del servicio se realizan simultáneamente, es decir, no se puede diferir el consumo del servicio de su producción, pues ambas acciones se realizan en forma simultánea en la prestación al usuario.

Finalmente, lo perecedero de los servicios se entiende como la característica de que los servicios no pueden almacenarse ni mucho menos inventariarse, es decir, guardarse en stock; ya que ni pueden producirse sin requerirse su prestación previa, así como no pueden

ser almacenados hasta el momento de la demanda efectuada por el usuario del servicio.

#### **2.2.1.5. Calidad Orientada al Servicio**

La calidad orientada a los servicios ha cobrado suma importancia en los últimos años. Especialmente la escuela norteamericana ha centrado su estudio en la calidad de servicio bajo el enfoque de cómo el usuario recibe la entrega del servicio. Este enfoque analiza tres problemas fundamentales: las características de la calidad del servicio, la medición del servicio y las causas o factores problemáticos en la calidad del servicio, así como las soluciones organizacionales para resolverlos (Brogowicz, 2008).

El incremento de la importancia de la calidad en el servicio, tiene relación con el aumento precisamente de las actividades orientadas al servicio, ya que este tipo de actividades se están constituyendo cada vez más en todos los rubros tanto del servicio administrativo público como privado.

Ahora bien, respecto a la calidad orientada al servicio podemos mencionar las cinco dimensiones que mayor correlación guardan respecto a las evaluaciones formuladas por usuarios (Parasuraman & otros, 2013):

1. Los elementos tangibles que acompañan y apoyan el servicio, como: la infraestructura, las instalaciones, muebles, letreros, señalizaciones, etc.
2. La fiabilidad o habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. La capacidad de respuesta, es decir, la voluntad o disposición para ayudar a los usuarios en la entrega del servicio de una manera rápida y sin mucha burocracia.
4. La seguridad o conocimientos y atención manifestados en el desempeño de los empleados de la institución y sus habilidades o competencias para inspirar credibilidad y confianza en el usuario.
5. La empatía o atención que busca ponerse en el lugar del usuario para predisponerse a atenderlo como si uno fuera el usuario atendido, de manera tal que el usuario sienta que le entienden y comprenden los requerimientos que solicita.

#### **2.2.1.6. Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente**

De acuerdo con Solórzano y Aceves (2013), la calidad de servicio al cliente es muy importante en la medida que los usuarios de los servicios ya sea de tipo públicos o privados demanda mayor exigencia en los precios razonables, la buena atención, ambientes adecuados, atención personalizada eficiencia en el servicio, etc.

Lo antes expuesto hace que el proceso de calidad ya no quede solamente como un proceso que compete exclusivamente al interior de la organización estatal, sino que este proceso abarca fundamentalmente a la percepción de la satisfacción del usuario o cliente.

Asimismo, en este proceso de mirar a la satisfacción y percepción del usuario o cliente ha contribuido el fenómeno de la globalización y especialmente el uso de las redes sociales, ya que mediante estos medios electrónicos de uso masivo, la mayoría de usuarios o clientes tiene acceso a realidades de diversas partes del mundo, frente a lo cual pueden cotejar o comparar con las realidades que se dan en nuestro país o región. Igualmente, los Estados han realizado procesos de modernización, en donde la calidad se han elevado con miras al logro de una mayor eficiencia y eficacia en la satisfacción del usuario o del cliente.

#### **2.2.1.7. La Calidad en los Servicios Públicos**

Según lo planteado por Carneyro (2012), existe cada vez un mayor interés del sector público sobre la prestación de un buen servicio de calidad caracterizado por la eficiencia, eficacia y la calidad de los servicios, para lograr esta meta es necesario el desarrollo de nuevas modalidades de atención, así como el adecuado uso de las tecnologías informáticas y comunicativas. Si la administración pública hace uso de la gestión basada en la calidad obtendrá resultados positivos, donde disminuyan los tiempos de espera a los usuarios, la relación costo rendimiento, el incremento de la productividad, se fomenta la transparencia

y confianza en el servicio administrativo lo cual es muy beneficioso para los intervinientes.

Cabe indicar que el ejercicio de la calidad en la gestión administrativa pública no es una tarea sencilla ni fácil, pues en primer lugar se requiere la decisión organizacional de querer implementar una gestión basada en la calidad del servicio y en segundo lugar, se deben diseñar, ejecutar planes y políticas organizacionales con la participación de todos los departamentos y recursos humanos que asimilen la esencia y finalidad del servicio basado en la calidad. Asimismo, se requiere una continuidad y persistencia en el monitoreo, así como en la medición de la calidad diseñada. Demás está decir que en nuestra realidad, el servicio administrativo municipal no está rodeado de una cultura administrativa que propicie el servicio municipal basado en la calidad, sino que más bien está afectado de diversos factores que limitan o captan su desarrollo, tales como la corrupción administrativa, la injerencia política partidaria al interior de la gestión municipal, la falta de cultura de los mismos ciudadanos al exigir sus derechos en la administración pública, etc.

#### **2.2.1.8. Ventajas de un buen servicio público**

De acuerdo con Vartuli (2011) existen muchas ventajas que pueden obtener las empresas tanto públicas como privadas si basan su gestión en un servicio administrativo de calidad cuyo objetivo central es la satisfacción del usuario o consumidor.

Entre las ventajas que derivan de otorgar un buen servicio público, podemos mencionar las siguientes:

- Mejor disposición para el pago de impuestos o arbitrios en base a la satisfacción del buen servicio, con lo cual se puede incrementar el ingreso de las arcas municipales.
- Mejor imagen y reputación de la institución municipal.

- Usuarios mejores satisfechos con la administración municipal.
- Una clara diferenciación de la municipalidad respecto de sus pares que no brindan un servicio de calidad en el departamento.
- Mejora del clima laboral al promoverse la cooperación de los diversos recursos humanos en la procura de un trabajo y fines comunes.
- Disminución de los reclamos y quejas de los usuarios y disminución de las inasistencias del personal, por ende, un incremento en la productividad para alcanzar los objetivos institucionales.

#### **2.2.1.9. Calidad como satisfacción de las expectativas del usuario**

Deming (1999) sustenta el principio de que lo más importante en relación con la calidad es que esta debe estar orientada hacia el cliente, en el caso del presente estudio, sería la calidad orientada hacia el usuario.

Lo anteriormente expuesto tiene una implicancia fundamental, pues ya no es la organización o institución quien establece los parámetros de la calidad, sino que esta queda determinada por las expectativas que tiene el usuario o cliente.

Este nuevo enfoque de la calidad, rompe el paradigma supuestamente objetivo de la calidad cifrado en el propio producto o servicio y plantea un esquema basado en la subjetividad del usuario. Es decir, que a pesar que el usuario no conozca con predeterminación los estándares o especificaciones que midan la calidad de un servicio, dichos consumidores sí tienen ciertas expectativas sobre lo que como servicio esperan recibir y esa expectativa es medible; por tanto, si el servicio que ofrece la organización al usuario satisface dicha percepción del usuario se estaría hablando de un servicio de calidad.

De esta manera, la calidad no queda establecida de una manera absoluta sino que asume un concepto relativo, el mismo que se determina por la diferencia entre las necesidades y las expectativas del usuario y el nivel al cual la organización consigue satisfacerlas (Camisón, 2006).

Este enfoque otorga preeminencia del juicio que tiene el usuario sobre la calidad, dejando en menor importancia cualquier otro juicio sobre el particular. Sin embargo, cabe anotar que la medición de la calidad orientada hacia la satisfacción del consumidor es la más compleja de realizar, pues precisamente los usuarios pueden otorgar diferente importancia a los diversos atributos del servicio administrativo público, siendo muy difícil medir las expectativas cuando precisamente los propios usuarios del servicio no las conocen de antemano y mayor aun cuando están frente a un servicio de uso poco frecuente (Martínez-Tur & otros, 2001).

#### **2.2.1.10. Medición de la calidad del servicio**

El modelo conceptual que comprende, mide y mejora la calidad del servicio fue desarrollado por Parasuraman. Este modelo permite vincular las deficiencias que perciben los usuarios con las deficiencias internas existentes en la organización. Este modelo atribuye a cinco deficiencias que influyen en la falta de calidad de un servicio, las cuales son las siguientes (Parasuraman & otros, 2013, p. 124):

Deficiencia 1: discrepancia entre los usuarios y los directivos, que aparece cuando los directivos no saben lo que esperan los clientes

Deficiencia 2: discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad, esto es, establecer normas de calidad equivocadas.

Deficiencia 3: discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio, que aparece cuando el servicio prestado no coincide con las especificaciones.

Deficiencia 4: discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa, cuando la prestación del servicio difiere del servicio anunciado por la empresa.

Deficiencia 5: discrepancia entre el servicio esperado y el servicio percibido desde el punto de vista del cliente. Los directivos que deseen mejorar la calidad de sus servicios deben disminuir la deficiencia 5 reduciendo al máximo o eliminando las deficiencias 1 a 4.

En general, el modelo conceptual antedicho plantea que un buen sistema de medición de la calidad del servicio debe centrarse en tres aspectos distintos del servicio: el proceso de prestación, el producto o resultado y la satisfacción del cliente.

Por otra parte, Casermeyro (2012) fundamenta que la calidad de un servicio público no se impone, y la evaluación o autoevaluación en general, reflejarán la cultura que ha adquirido, desarrolla y proyecta una administración pública determinada. Asimismo, plantea que la medición de la calidad de un servicio es importante por las siguientes razones:

1. Supone la adopción y aplicación de modelos comúnmente aceptados, que permitan la comparación de sus resultados entre las distintas unidades administrativas o Administraciones públicas y el intercambio de experiencias.
2. La evaluación de la calidad debe ser integral y objetiva, debe basarse en evidencias y sus resultados, conclusiones y áreas de mejora serán públicas.
3. La calidad de los servicios públicos podrá ser determinada por la relación existente entre los resultados que se deseen obtener, los que efectivamente se consiguen, los que esperan los ciudadanos usuarios de los servicios públicos de que se trate y lo que define la legislación vigente en cada materia.
4. Permitirá prever la fijación de los compromisos asumidos y la de sus correspondientes indicadores.

#### **2.2.1.11. Estándares de calidad de servicio en el Perú**

En el 2013, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) elaboró el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades del servicio administrativo público (Arguedas, 2013), en el cual se formulan los

estándares para una atención de calidad a la ciudadanía, los cuales son los siguientes:

1. Estándar para la organización interna.
2. Estándar para conocer a la ciudadanía-cliente de la entidad.
3. Estándar para la accesibilidad a la ciudadanía.
4. Estándar de infraestructura y seguridad.
5. Estándar para el proceso de trámite.
6. Estándar para el personal de atención al público.
7. Estándar para la atención del personal.
8. Estándar para el acceso a la información.
9. Estándar para la medición y satisfacción de la ciudadanía.
10. Estándar para la comunicación.
11. Estándar para los reclamos y sugerencias.

El objetivo de dicho Manual es “dar criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio a las entidades del servicio administrativo público a fin de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al usuario y en la provisión de bienes y servicios públicos”(Arguedas, 2013).

Lo importante de este Manual es que a través de esta normativa se puede vislumbrar el interés y la importancia que para el Estado Peruano está teniendo la medición de los estándares de calidad en las instituciones públicas, entre las cuales se encuentra inmersa la Municipalidad Distrital de Castilla.

#### **2.2.1.12. El usuario y el proveedor en la legislación peruana**

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, define al consumidor o usuario como la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

Asimismo, agrega que en caso del destino final de determina producto o servicio, se califica como consumidor o usuario a quien lo adquiere, disfruta o usa.

Respecto al proveedor, la antedicha ley define al proveedor como la persona natural

o jurídica, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrica, elabora, manipula, acondiciona, mezcla, envasa, almacena, prepara, expende, suministra productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores o usuarios.

Igualmente, la mencionada Ley establece los derechos que los consumidores o usuarios tienen, entre los cuales podemos mencionar los siguientes:

- Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un consumo adecuado de los productos o servicios.
- Derecho a la reparación o reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.
- Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.
- A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, celeres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.
- Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.
- Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.
- Es nula la renuncia a los derechos reconocidos por el mencionado Código, siendo nulo todo pacto en contrario.

### **2.2.2 La satisfacción del usuario**

Es evidente que los conceptos van cambiando conforme cambian las condiciones sociales y culturales, lo cual también es valedero para el concepto de satisfacción.

Hunt (2002 p.51) refiriéndose a la satisfacción la conceptúa como “la evaluación que

analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba”.

Tse y Wiltron (2006 p. 72) definen a la satisfacción como “la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto o servicio tras su consumo o prestación”.

Oliver (2013 p.34) conceptúa a la satisfacción como “el resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo”.

Podríamos resumir que la satisfacción del usuario involucra la diferencia entre la expectativa que ha tenido el usuario sobre el servicio que esperaba recibir y la percepción de lo que realmente ha recibido en la prestación del servicio.

Al referirnos a la satisfacción, es evidente que tenemos que referirnos a las actitudes de las personas frente a su interacción con productos o servicios, dado que es mediante la respuesta de esa interacción que una persona conceptúa que se siente insatisfecha o satisfecha con el servicio. Asimismo, esa percepción tiene la característica que no puede realizarse a priori, sino después de realizado o interactuado con el servicio, de allí que en el fondo al medir la satisfacción no es más que la medición de nuestra interacción actitudinal con respecto a lo que hemos percibido de la prestación servicio.

#### **2.2.2.1. Prácticas para la satisfacción del usuario**

Respecto a las prácticas que debe asumir la organización para la obtención de la satisfacción del usuario, Camisón (2006), señala lo siguiente:

Es necesario estudiar el mercado, segmentarlo para identificar el mercado objetivo al cual la empresa se dirige, luego realizar un seguimiento y evaluación permanente de los posibles clientes, con la intención de conocer cuáles son sus clientes o posibles clientes, saber cuáles son sus necesidades, requerimientos o reacción ante el nuevo servicio, sus

quejas o reclamos para mejorar la relación entre empleados y clientes. Y de esta manera asegurar que en toda la organización se preste servicio de calidad.

Como se puede observar de lo manifestado por Camisán, resulta claro que la satisfacción del usuario se puede lograr si es que se efectúa un seguimiento permanente por parte de la organización respecto de las necesidades, requerimientos y reacción de los usuarios en relación a las políticas organizacionales sobre las quejas y/o reclamos de los usuarios. Otro aspecto importante a tener en cuenta es el concepto de calidad que deben tener los servidores respecto a la calidad dentro de la institución. La información que se recoja de los usuarios permitirá el diseño y mejoramiento continuo del servicio que la organización entrega a los usuarios.

Cuando las estrategias orientadas a la satisfacción del usuario se desarrollan en forma adecuada pueden obtenerse significativos beneficios organizacionales.

Existen diversos estudios que demuestran que las estrategias corporativas enfocadas en la satisfacción del cliente, la generación de ingresos y la calidad del servicio son más rentables que las estrategias basadas en la reducción de costos.

#### **2.2.2.2. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario**

De acuerdo a Israel (2011 p.5) la calidad del servicio y la satisfacción del usuario están relacionadas, ya que: “si se presta un servicio confiable, satisfactorio, ético y oportuno para el cliente, se mejora la Calidad del servicio y ello se traduce en usuarios satisfechos porque perciben más valor en los servicios que reciben”.

Asimismo, Israel (2011) plantea que la mejora de la calidad permite una reducción de los costos en dos vías: Reducción de los desperdicios y el crecimiento de la participación

del mercado. En conclusión la calidad y satisfacción pueden reflejarse como un único proceso.

El hecho de que la calidad del servicio esté relacionada con la satisfacción del usuario es una ventana de oportunidad para que el proveedor del servicio ejecute acciones para incrementar la calidad y, consecuentemente, obtener mayor satisfacción de sus usuarios, lo cual le trae beneficios.

## **2.3 Definición de términos**

**2.3.1. Accesibilidad de los usuarios:** Manera en que el servicio municipal llega a los usuarios o permite que estos accedan al servicio municipal.

**2.3.2. Atención a los usuarios:** Formas y maneras en que el personal de atención atiende a los usuarios del servicio municipal.

**2.3.3. Conocimiento de los usuarios:** Conocimiento sistematizado que ha adquirido el servicio municipal sobre los usuarios y requerimientos.

**2.3.4. calidad del servicio municipal:** Expresa la calidad del servicio municipal en Buena – Regular y Mala.

**2.3.5. Infraestructura para la atención de los usuarios:** Disposición de los recursos materiales y de espacio físico para la atención a los usuarios.

**2.3.6. Medición de la satisfacción del usuario:** Registro, procedimientos y análisis de la satisfacción de los usuarios.

**2.3.7. Satisfacción del usuario del servicio municipal:** Nivel que expresa la satisfacción del usuario del servicio de municipal, desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho.

**2.3.8. Organización interna para los usuarios:** Forma en que el servicio municipal se encuentra organizado administrativamente para la atención a los usuarios.

**2.3.9. Proceso de Trámite del usuario:** Proceso que comprende la recepción, el registro y distribución de los documentos entregados al servicio municipal de atención al usuario.

**2.3.10. Personal de atención a los usuarios:** Recurso humano del servicio municipal que interacciona con el usuario.

**2.3.11. Respuesta a reclamos y sugerencias:** Procedimiento que comprende la recepción, procesamiento, análisis y respuesta de la entidad municipal hacia los reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios.

## **2.4 Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

La calidad del servicio municipal de atención a los usuarios influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castilla.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

1. La calidad de la **organización interna para los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

2. La calidad del **conocimiento de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

3. La calidad de la **accesibilidad de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

4. La calidad de la **infraestructura para la atención de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

5. La calidad del **proceso de trámite de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

6. La calidad del **personal de atención a los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

7. La calidad de la **atención a los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

8. La calidad de la **medición de la satisfacción de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

9. La calidad del **proceso de trámite de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

10. La calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

## 2.5 Variables

### 2.5.1 Definición conceptual de la variable

#### **Variable independiente: Calidad del servicio**

La calidad de servicio es cumplir con las expectativas que tiene el usuario sobre la prestación de un servicio que satisface sus necesidades (Camisón, 2006, p. 35).

Estándar de calidad del servicio es un indicador que mide la calidad de un servicio (Martínez-Tur& otros, 2010).

#### **BAREMACIÓN**

En el presente trabajo de investigación se realizó la baremación mediante percentil 25 y 75, para determinar los niveles: Buena, regular y mala de la variable calidad del servicio de atención al usuario. Cuyas escalas de puntuación son las siguientes:

#### **Nivel Calidad de servicio**

Buena : 114 - 150

Regular : 38 – 113

Mala : 30 – 37

#### **Variable dependiente: Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario está constituida por la percepción del usuario de que el proveedor de un servicio ha alcanzado o superado sus expectativas (Parasuraman & otros, 2013).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Calidad del Servicio de atención al usuario	<p>La calidad de servicio es el cumplimiento de las expectativas que tiene el usuario sobre la prestación de un servicio que satisface sus necesidades (Camisón, 2006, p. 35).</p> <p>La calidad del servicio municipal es aquella que cumple con las expectativas que tiene el usuario sobre la prestación de un servicio y satisface sus requerimientos</p>	Aspectos generales	Se tomó en cuenta aspectos generales del usuario del servicio municipal, mediante un cuestionario.	1. Género. 2. Área	Nominal
		Organización interna para la atención a los usuarios	Se evaluó la forma en que se organiza la institución para la mejora de la atención del usuario, para lo cual se empleó un cuestionario.	3. Responsable de la mejora. 4. Planeamiento estratégico de la mejora. 5. Incentivos y reconocimiento al logro de resultados. 6. Gestión de la calidad	Ordinal
		Conocimiento de los usuarios	Se investigó la metodología que tiene la institución para llegar a conocer al usuario y sus necesidades, para lo cual se empleó un cuestionario.	7. Identificación de necesidades. 8. Segmentación. 9. Canales de atención.	
		Accesibilidad de los usuarios	Se indago cómo la institución facilita el acceso del usuario a ella, para lo cual se empleó un cuestionario.	10. Horarios de atención. 11. Acercamiento hacia el usuario.	
		Infraestructura para la atención a los usuarios	Se evaluó los espacios, recursos y seguridad de los ambientes destinados a los usuarios, para lo cual se empleó un cuestionario.	12. Espacio físico. 13. Mantenimiento de instalaciones. 14. Señalización y mapa de riesgos.	
		Proceso de trámite de los usuarios	Se consideró todo lo concerniente al proceso de trámite que involucra al usuario, para lo cual se empleó un cuestionario.	15. Modalidades para efectuar pagos. 16. Disponibilidad de información. 17. Acceso a formularios. 18. Simplificación de trámites.	

		Personal de atención al usuario	Se tuvo en cuenta las características del personal de atención del usuario, así como su selección y capacitación, a través de un cuestionario.	19. Perfil del personal de atención. 20. Selección y contratación del personal. 21. Capacitación del personal.	
		Atención del personal a los usuarios	Se evaluó lo relacionado con la calidad del trato y atención que ejecuta el personal de la institución hacia el usuario, mediante un cuestionario.	22. Trato del personal. 23. Trato preferente y equitativo. 24. Asignación del personal. 25. Conocimientos y compromiso del personal.	
		Medición de la satisfacción de los usuarios	Se tomó en cuenta el registro de los procesos de atención y la medición de la satisfacción del usuario, mediante un cuestionario.	26. Registro de resultados. 27. Agente que realiza la medición. 28. Indicadores para la medición.	Ordinal
		Respuesta a Reclamos y sugerencias de los usuarios	Se investigó los canales y el registro de los reclamos y las sugerencias que hace la institución, para lo cual se aplicó un cuestionario.	29. Canales para la recepción. 30. Registro y tratamiento de reclamos y sugerencias.	
Satisfacción del usuario del servicio municipal	La satisfacción del usuario está constituida por la percepción del usuario de que el proveedor de un servicio ha alcanzado o superado sus expectativas (Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L., 2013)	Aspectos generales	Se tomó en cuenta aspectos generales del usuario del servicio municipal.	1. Género. 2. Edad. 3. Trámite efectuado. 4. Primera experiencia	Nominal. Intervalo. Nominal. Nominal
		Infraestructura institucional	Se midió la satisfacción del usuario respecto a los espacios, recursos y mantenimiento de los ambientes institucionales, mediante un cuestionario.	5. Equipos e instalaciones. 6. Mantenimiento de ambientes.	Ordinal
		Comunicación institucional	Se midió la satisfacción del usuario respecto a la forma comunicativa institucional, mediante un cuestionario.	7. Letreros, anuncios y señalizaciones. 8. Elementos comunicacionales.	
		Accesibilidad institucional	Se midió la satisfacción del usuario respecto a la accesibilidad que ofrece la institución, mediante un cuestionario.	9. Accesibilidad para pagos. 10. Accesibilidad para trámites. 11. Horario de atención presencial.	

		Competencias del personal municipal	Se midió la satisfacción del usuario respecto a las diversas competencias del personal institucional, mediante un cuestionario.	12. Disposición del personal. 13. Cortesía y amabilidad del personal. 14. Interés del personal para la solución. 15. Cumplimiento del horario. 16. Competencia para resolver. 17. Apariencia física y vestimenta.	
		Costo del servicio institucional	Se midió la satisfacción del usuario respecto al costo que paga por el servicio, mediante un cuestionario.	18. Costo económico.	
		Eficiencia del servicio	Se midió la satisfacción del usuario respecto a la rapidez y la exención de errores en el servicio institucional, mediante un cuestionario.	19. Velocidad de respuesta. 20. Errores en el desempeño.	
		Medición de la satisfacción	Se midió la satisfacción del usuario respecto a los reclamos y/o sugerencias efectuadas ante la institución, mediante un cuestionario.	21. Respuesta a reclamos y/o sugerencias.	

## **CAPÍTULO III**

### **DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Enfoque de investigación**

La presente investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo pretendiendo la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva (Galeano, 2004, p. 28).

#### **3.2 Tipo de investigación**

El estudio es de tipo Explicativo, se trata de uno de los tipos de investigación más frecuentes y en los que la ciencia se centra. Se utiliza con el fin de intentar determinar las causas y consecuencias de un fenómeno concreto. Busca no solo el qué sino porqué de las cosas, y como han llegado al estado en cuestión. Para ello puede usarse diferentes métodos, como el método observacional, correlacional o experimental.

#### **3.3 Diseño de investigación**

La investigación es de diseño no experimental, en tanto que no se procedió a la manipulación deliberada de ninguna de las variables en estudio (Palella & Martins, 2010). Es de tipo transversal, ya que las mediciones o conjunto de mediciones se realizan en un determinado periodo y no en diferentes periodos.

Asimismo, el diseño corresponde a una investigación correlacional-causal, en la medida que “Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después,

cuantifican y analizan la vinculación” (Hernández& otros, 2010; p.81). Teniendo el siguiente esquema:



Donde:

X = calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Castilla.

Y = satisfacción del usuario del servicio municipal.

### 3.4 Población y muestra

#### 3.4.1 Población

La población está conformada por 89,689 ciudadanos del distrito de Castilla que tienen una edad mayor de 18 años (INEI-2015) que son usuarios de la Municipalidad Distrital de Castilla para realizar diversos tipos de trámites.

#### 3.4.2 Muestra

La determinación del tamaño de muestra de usuarios se realizó utilizando el muestreo probabilístico: aleatorio y simple, mediante la fórmula estadística de población finita:

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población finita = 89,689

z = nivel de confianza de 95% = 1.96 (Valor z de la curva normal)

$$\begin{aligned}
 p &= \text{probabilidad de acierto} &= & 0.5 \\
 q &= 1-p=\text{probabilidad de error} &= & 0.5 \\
 e &= \text{error muestral permisible} &= & 5\% \\
 n_1 &= \frac{(89,689) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (89,689 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} \\
 n_1 &= 383 \text{ usuarios}
 \end{aligned}$$

### **3.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

#### **3.5.1 Técnicas para recolección de datos**

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta. Respecto a la técnica se sostiene que la encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz (Casas, & otros, 2013).

#### **3.5.2 Descripción de los instrumentos**

Se utilizó el cuestionario como instrumento el cual fue aplicado a usuarios del servicio de atención de la Municipalidad Distrital de Castilla–2016 y fue elaborado en base al manual de la PCM 2013, tomando a nueve dimensiones de calidad del servicio municipal a efectos de que los usuarios emitan su nivel de satisfacción sobre los mismos.

### **3.6. Validez y confiabilidad de los instrumentos**

Para que el instrumento sea idóneo, y pueda ser utilizado con toda la confianza se requiere que cumpla con dos requisitos: validez y confiabilidad.

Para validar el instrumento referido al contenido relacionado con el nivel de la calidad del servicio municipal se tomó el modelo validado por la PCM 2013, ya que para su aprobación han tenido que recurrir a especialistas y la satisfacción del usuario de dicho servicio, se necesitaron de tres especialistas en administración de la Universidad Alas Peruanas, quienes mediante Juicio de Expertos otorgaron validez al instrumento. Respecto a la confiabilidad del instrumento se recurrió a la experticia de un estadístico quien utilizó el alfa de Cronbach, mediante el programa estadístico SPSS V.22, a efectos de determinar si dicho instrumento tiene baja, media o elevada confiabilidad.

Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2016 p- 200), “La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”

#### **Validez de los instrumentos – Juicio de expertos**

<i>Experto</i>	<i>Calidad del Servicio de atención al usuario</i>	<i>Satisfacción del usuario del servicio municipal</i>
<i>RAMÍREZ ORDINOLA, VÍCTOR HUGO (Doctor en Administración y Dr. En Ingeniería Industrial)</i>	Validado según modelo de la PCM 2013	Excelente
<i>Dr. PEÑA ESCOBEDO, EDUARDO</i>		Bueno
<i>Dra. FERNÁNDEZ MIRANDA, MARINA</i>		Bueno

*Fuente: Elaboración propia*

## Confiabilidad

Se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach con una muestra piloto de 38 usuarios para evaluar la confiabilidad de los instrumentos. La escala de valores que determina la confiabilidad está determinada por valores entre 0 y 1.

Los coeficientes con valores entre 1 y 0.9 denotan una excelente confiabilidad del instrumento, mayores que 0.8 buena confiabilidad, mayores que 0.7 aceptable confiabilidad, mayores que 0.6 cuestionable confiabilidad, mayores que 0.5 es pobre confiabilidad y menores que 0.5 inaceptable confiabilidad

### Prueba de confiabilidad

<i>Instrumento</i>	<i>N° de ítems</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>
Calidad del Servicio de atención al usuario	30	0.95
Satisfacción del usuario del servicio municipal	22	0.814

*Fuente: Elaboración propia*

Los valores del Alfa de Cronbach que midieron la confiabilidad de los instrumentos: de las variables calidad del servicio de atención al usuario fue 0,95 y la satisfacción del usuario del servicio municipal fue 0.814, concluyendo que existe una alta confiabilidad en ambos instrumentos.(Anexo 6 y 7 )

### 3.6 Técnicas para el procesamiento y el análisis de los datos

Se utilizó el programa estadístico SPSS V.22 para obtener las tablas simples y de doble entrada y mediante el Microsoft Excel se elaboró los respectivos gráficos.

Para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba estadística de correlación de Spearman, para medir si La calidad del servicio municipal de atención influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla.

Además para la interpretación de los resultados de esta prueba se utilizó la siguiente

escala:

Tabla 1. Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Interpretación	Valores
Correlación prácticamente nula	0.00 a 0.20
Correlación baja	0.21 a 0.40
Correlación moderada	0.41 a 0.70
Correlación alta	0.71 a 0.90
Correlación muy alta	0.91 a 1.00

Fuente: Bisquerra, (2009). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla S.A.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

Para el desarrollo del presente capítulo se utilizaron dos instrumentos dirigidos a usuarios: Uno para medir la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Castilla que se tomó el modelo validado por la PCM publicado en el 2013 y el otro fue para medir la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castilla validado por el juicio de expertos de la Universidad Alas Peruanas en el año 2016, con la finalidad de medir la calidad del servicio de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Castilla.

#### Objetivo Especifico 1.

**Tabla 2. Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad de la organización interna para los usuarios en relación al nivel de la satisfacción**

		Satisfacción del usuario				Total
		Satisfecho	Algo insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
Organización interna	Mala calidad	3	31	43	6	83
		0.8%	8.1%	11.2%	1.6%	21.7%
	Regular calidad	15	110	121	10	256
		3.9%	28.7%	31.6%	2.6%	66.8%
	Buena calidad	37	5	2	0	44
		9.7%	1.3%	0.5%	0.0%	11.5%
Total		55	146	166	16	383
		14.4%	38.1%	43.3%	4.2%	100.00%

**Fuente:** Base de datos de encuesta aplicada a 383 usuarios del servicio de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016

En la tabla 2 se observa, la calidad en cuanto a la Organización Interna para la atención a los usuarios, donde el 31.6% consideran que es de regular calidad y el nivel de satisfacción del usuario insatisfecho, el 28.7% regular calidad y algo insatisfecho, el 11.2% mala

calidad e insatisfecho. Esto es debido a que no existe un área con nivel de gerencia o jefatura especializada para la atención a los usuarios y tampoco existen los equipos y el recurso humano especialmente seleccionado y capacitado para buscar la satisfacción de los usuarios, sino que se lleva como una encargatura adicional al área de imagen y no como parte de una política definida y decisiva en la gestión municipal de satisfacer el requerimiento del usuario de la Municipalidad de Castilla 2016.

### Objetivo Especifico 2.

**Tabla 3. Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad del conocimiento de los usuarios en relación al nivel de la satisfacción del usuario**

		Satisfacción del usuario				Total
		Satisfecho	Algo insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
Conocimiento de los usuarios	Mala calidad	0 0.0%	46 12.0%	46 12.0%	4 1.0%	96 25.1%
	Regular calidad	15 3.9%	105 27.4%	95 24.8%	12 3.1%	227 59.3%
	Buena calidad	28 7.3%	17 4.4%	15 3.9%	0 0.0%	60 15.7%
Total		43 11.2%	168 43.9%	156 40.7%	16 4.2%	383 100.00%

**Fuente:** Base de Datos de Encuesta aplicada a 383 usuarios del servicio de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

En la tabla 3 se observa, el conocimiento de los usuarios, donde el 24.8% consideran que es de regular calidad y el nivel de satisfacción del usuario es insatisfecho; el 27.4% regular calidad y algo insatisfecho, el 12.0% mala calidad y algo insatisfecho, en esto se observa que la administración municipal no busca conocer las necesidades de los usuarios de acuerdo a su situación económica, posibilidades de hacer trámites (internet, telefónico) y

en general establecer comunicaciones diferentes a las actuales. Un aspecto específico de esta

problemática es que esta municipalidad tiene una diferenciada característica de los usuarios que comprende su jurisdicción, ya que, por una parte, brinda servicios a usuarios que componen estratos sociales como los de la Urbanización Miraflores y, por otra parte, atiende a usuarios de estratos sociales como los de Campo Polo y El Indio, observándose que la calidad del servicio de atención al usuario no considera las diferentes capacidades para realizar trámites por parte de los usuarios.

### Objetivo Especifico 3.

**Tabla 4. Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad de la accesibilidad de los usuarios en relación al nivel de la satisfacción del usuario**

		Satisfacción del usuario				Total
		Satisfecho	Algo insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
Accesibilidad de los usuarios	Mala calidad	0 0.0%	43 11.2%	29 7.6%	5 1.3%	77 20.1%
	Regular calidad	12 3.1%	114 29.8%	138 36.0%	11 2.9%	275 71.8%
	Buena calidad	11 2.9%	11 2.9%	9 2.3%	0 0.0%	31 8.1%
Total		23 6.0%	168 43.9%	176 46.0%	16 4.2%	383 100.00%

**Fuente:** Base de datos de encuesta aplicada a 383 usuarios del servicio de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

En la tabla 4 se observa, la Accesibilidad de los usuarios encuestados, donde el 36.0% consideran que es de regular calidad y el nivel de satisfacción del usuario es insatisfecho, el 29.8% regular calidad y algo insatisfecho, el 11.2% mala calidad y algo insatisfecho, este componente abarca los horarios ya que la Municipalidad de Catilla trabaja con horario corrido de 7.45 am hasta 3.45 pm de lunes a viernes, la inexistencia de

oficinas descentralizadas para facilitar el acceso de personas alejadas del local municipal y el poco uso de las tecnologías de informática para usuarios con acceso al internet, generando malestar con los usuarios ya que muchas veces los usuarios no cuentan con la disponibilidad para realizar sus trámites en esos horarios establecidos ya que la atención es presencial.

#### Objetivo Especifico 4.

**Tabla 5. Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad de la infraestructura para los usuarios en relación al nivel de la satisfacción del usuario**

		Satisfacción del usuario				Total
		Satisfecho	Algo insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
Infraestructura	Mala calidad	6 1.6%	30 7.8%	15 3.9%	2 0.5%	53 13.8%
	Regular calidad	15 3.9%	145 37.9%	125 32.6%	14 3.7%	299 78.1%
	Buena calidad	20 5.2%	10 2.6%	1 0.3%	0 0.0%	31 8.1%
Total		41 10.7%	185 48.3%	141 36.8%	16 4.2%	383 100.00%

**Fuente:** Base de datos de encuesta aplicada a 383 usuarios del servicio de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

En la tabla 5 se observa, en cuanto a la Infraestructura para la atención a los usuarios en el cual 37.9% consideran que es de regular calidad y el nivel de satisfacción del usuario es algo insatisfecho, el 32.6% regular calidad e insatisfecho, el 7.8% mala calidad y algo insatisfecho, estos resultados son debido a que las instalaciones no han sido diseñadas expresamente para la atención al público, sino que se brinda la atención en ambientes adaptados inadecuadamente ya que hay que tener en cuenta que las instalaciones de la Municipalidad de Castilla es una casa adaptada por lo tanto no cuentas con instalaciones correctamente diseñadas para brindar dicho servicio y con un servicio que no toma en

cuenta las regulaciones legales para atender con preferencia a las embarazadas, personas de tercera edad o minusválidos.

### Objetivo Especifico 5.

**Tabla 6. Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad de los procesos de trámite del usuarios en relación al nivel de la satisfacción del usuario**

		Satisfacción del usuario				Total
		Satisfecho	Algo insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
Procesos de trámite	Mala calidad	5 1.3%	34 8.9%	26 6.8%	3 0.8%	68 17.8%
	Regular calidad	15 3.9%	107 27.9%	135 35.2%	13 3.4%	270 70.5%
	Buena calidad	28 7.3%	17 4.4%	0 0.0%	0 0.0%	45 11.7%
Total		48 12.5%	158 41.3%	161 42.0%	16 4.2%	383 100.00%

**Fuente:** Base de datos de encuesta aplicada a 383 usuarios del servicio de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

En la tabla 6 se observa, en cuanto al Proceso de Trámite, el 35.2% consideran que es de regular calidad y el nivel de satisfacción del usuario es insatisfecho, el 27.9% regular calidad y algo insatisfecho, el 8.9% mala calidad y algo insatisfecho, pues se observan procedimientos demasiado burocratizados, con exceso de firmas para obtener la autorización de un documento lo cual genera demoras de muchos días para llegar a ofrecer una respuesta satisfactoria al usuario.

### Objetivo Especifico 6.

**Tabla 7. Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad del personal de atención al usuario en relación al nivel de la satisfacción del usuario**

		Satisfacción del usuario				Total
		Satisfecho	Algo insatisfecho	insatisfecho	Muy insatisfecho	
Personal de atención al usuario	Mala calidad	5 1.3%	33 8.6%	29 7.6%	2 0.6%	69 18.0%
	Regular calidad	15 3.9%	111 29.0%	93 24.3%	9 2.6%	228 59.5%
	Buena calidad	37 9.7%	49 12.8%	0 0.0%	0 0.0%	86 22.5%
Total		57 14.9%	193 50.4%	122 31.9%	11 2.9%	383 100.00%

**Fuente:** Base de datos de encuesta aplicada a 383 usuarios del servicio de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

En la tabla 7 se observa el Personal de Atención a los usuarios, donde el 29.0% consideran que es de regular calidad y el nivel de satisfacción del usuario es algo insatisfecho, el 24.3% regular calidad y insatisfecho, el 12.8% buena calidad y algo insatisfecho, el 9.7%, esto es debido a que los servidores o funcionarios municipales son los que representa a la Municipalidad, siendo ellos los quienes tienen contacto directo con los usuarios y que lo que ellos ofrecen en materia de calidad de atención; en esta dimensión se observan las inadecuadas competencias para el puesto, el incumplimiento de plazos, etc. por lo que este contacto es muy importante en la medición de la satisfacción del usuario.

### Objetivo Especifico 7.

**Tabla 8. Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad de la atención a los usuarios en relación al nivel de la satisfacción del usuario**

		Satisfacción del usuario				Total
		Satisfecho	Algo insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
Atención a los usuarios	Mala calidad	5 1.3%	34 8.9%	26 6.8%	3 0.8%	68 17.8%
	Regular calidad	25 6.5%	127 33.2%	105 27.4%	13 3.4%	270 70.5%
	Buena calidad	43 11.2%	2 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	45 11.7%
Total		73 19.1%	163 42.6%	131 34.2%	16 4.2%	383 100.00%

**Fuente:** Base de datos de encuesta aplicada a 383 usuarios del servicio de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

En la tabla 8 se observa, En cuanto a la calidad de la Atención al usuario, donde el 33.2% consideran que es de regular calidad y el nivel de satisfacción del usuario es algo insatisfecho, el 27.4% regular calidad e insatisfecho, el 11.2% buena calidad y satisfecho, en la que se observa muestras de descortesía y falta de amabilidad, conversaciones entre servidores o a través del celular mientras se atiende al usuario, demoras para la atención, etc.

### Objetivo Especifico 8.

**Tabla 9. Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad de la medición de la satisfacción de los usuarios en relación al nivel de la satisfacción del usuario**

		Satisfacción del usuario				Total
		Satisfecho	Algo insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
Medición y satisfacción de los usuarios	Mala calidad	6 1.6%	42 11.0%	34 8.9%	8 2.1%	90 23.5%
	Regular calidad	34 8.9%	119 31.1%	78 20.4%	8 2.1%	239 62.4%
	Buena calidad	47 12.3%	7 1.8%	0 0.0%	0 0.0%	54 14.1%
Total		87 22.7%	168 43.9%	112 29.2%	16 4.2%	383 100.00%

**Fuente:** Base de datos de encuesta aplicada a 383 usuarios del servicio de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

En la tabla 9 se observa, La calidad de la medición de la satisfacción del usuario, donde el 31.1% consideran que es de regular calidad y el nivel de satisfacción del usuario es algo insatisfecho, el 20.4% regular calidad e insatisfecho, el 12.3% buena calidad y satisfecho, estos resultados son debido a que la institución municipal no hace encuestas sistematizadas para medir la satisfacción del usuario, es decir no tiene mecanismos ni emplea recursos para medir la mejora, o en su defecto, el deterioro de la satisfacción usuaria.

### Objetivo Especifico 9.

**Tabla 10. Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad de la Respuesta a los reclamos y sugerencias en relación al nivel de la satisfacción del usuario**

		Satisfacción del usuario				Total
		Satisfecho	Algo insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
Reclamos y sugerencias	Mala calidad	5 1.3%	39 10.2%	29 7.6%	7 1.8%	80 20.9%
	Regular calidad	14 3.7%	129 33.7%	101 26.4%	9 2.3%	253 66.1%
	Buena calidad	40 10.4%	10 2.6%	0 0.0%	0 0.0%	50 13.1%
	<b>Total</b>	<b>59 15.4%</b>	<b>178 46.5%</b>	<b>130 33.9%</b>	<b>16 4.2%</b>	<b>383 100.00%</b>

**Fuente:** Base de Datos de Encuesta aplicada a 383 usuarios del servicio de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

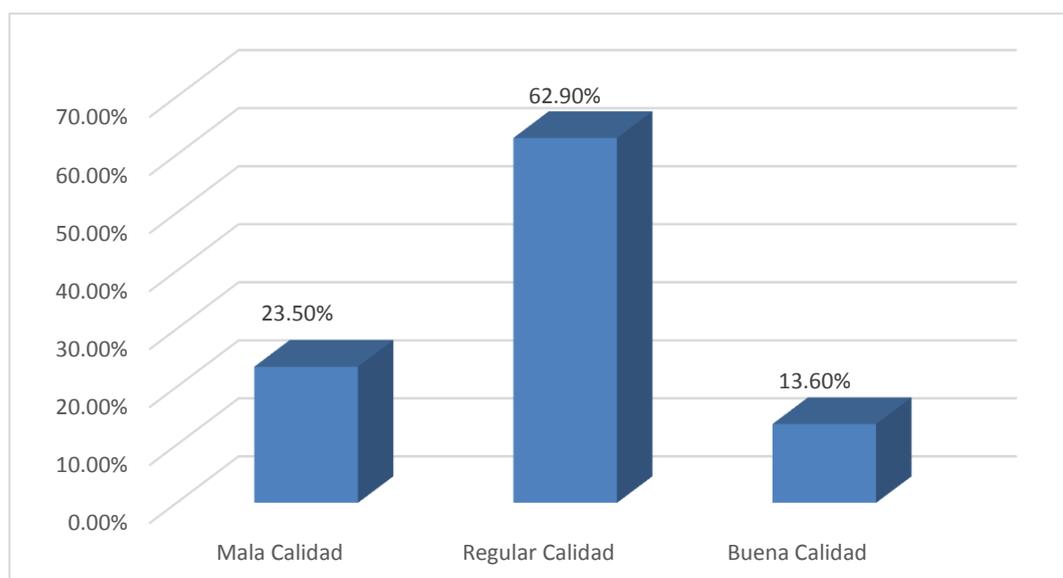
En la tabla 10 se observa, En cuanto a la calidad del servicio relacionado con la respuesta a las quejas y sugerencias del usuario, donde el 33.7% consideran que es de regular calidad y el nivel de satisfacción del usuario es algo insatisfecho, el 26.4% regular calidad y insatisfecho, el 10.4% buena calidad y satisfecho, ya que la entidad materia del presente estudio, a pesar de tener el elemento denominado “buzón de sugerencias” y el elemento “Libro de Reclamaciones”, no ha diseñado un adecuado seguimiento de los usuarios sobre sus quejas y sugerencias planteadas, a partir de cuya información se puede confeccionar una base de datos importante para ir mejorando la satisfacción usuaria.

## Objetivo General.

**Tabla 11. Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la percepción de la calidad del servicio municipal**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala calidad	90	23.50%
Regular calidad	241	62.90%
Buena calidad	52	13.60%
Total	383	100.00%

**Fuente:** Base de datos de encuesta aplicada a 383 usuarios del servicio de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.



**Figura 1:** Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la percepción de la calidad del servicio municipal

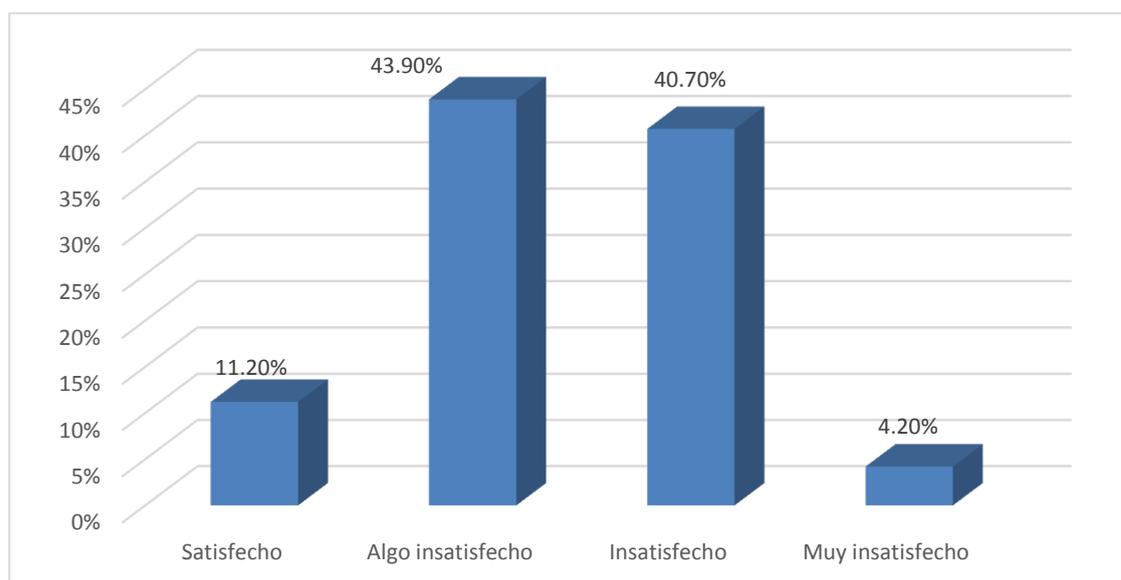
En la tabla 11 y figura 1 se observa, La calidad del servicio municipal de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castilla, donde el 62.9%, de los usuarios respondieron que el servicio que brinda la municipalidad es de regular calidad, el 23,5% opino que el servicio es de mala calidad, mientras el 13,6% respondieron que dicho servicio es de buena calidad. Estos resultados son porque la Municipalidad presenta debilidades en la

gestión, debido a que no cuenta con el personal correctamente seleccionado y capacitado para ocupar dicho puesto, sino que más bien los ponen a dedo o por favores políticos lo cual ocasiona una imagen negativa para la Municipalidad Distrital de Castilla 2016.

**Tabla 12. Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la percepción del nivel de la satisfacción del usuario**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	43	11.20%
Algo insatisfecho	168	43.90%
Insatisfecho	156	40.70%
Muy insatisfecho	16	4.20%
Total	383	100.00%

**Fuente:** Base de datos de encuesta aplicada a 383 usuarios del servicio de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016



**Figura 2:** Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la percepción del nivel de la satisfacción del usuario

En la tabla 12 y figura 2 se observa, el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castilla, donde el 43.9% manifestó sentirse algo insatisfecho, y por otro lado el 40.7% ha respondido sentirse insatisfecho con el servicio que brinda la

municipalidad. Estos resultados son debido a que la calidad de atención a los usuarios no está siendo valorada por la entidad ya que a diario se puede ver quejas por la mala atención, demoras al momento de ser atendido, en algunas oportunidades no hay preferencia a las embarazadas y/o discapacitados, no solucionan sus pedidos, demoras en la atención debido a que priorizan otras cosas como estar hablando por celular o hacer vida social entre compañeras de trabajo en horas laborables, los trabajadores son incapaces y entre otros problemas que perjudican la mala calidad del servicio que presta la Municipalidad Distrital de castilla 2016.

**Tabla 13. Distribución de usuarios encuestados de acuerdo a la calidad del servicio municipal en relación al nivel de la satisfacción del usuario**

		Satisfacción del usuario				Total
		Satisfecho	Algo insatisfecho	Bastante insatisfecho	Muy insatisfecho	
Calidad del servicio municipal	Mala calidad	0	47	36	16	99
		0.0%	12.3%	9.4%	4.2%	25.8%
	Regular calidad	13	141	120	0	274
		3.4%	36.8%	31.3%	0.0%	71.5%
	Buena calidad	10	0	0	0	10
		2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	2.6%
Total		23	188	156	16	383
		6.0%	49.1%	40.7%	4.2%	100.0%

**Fuente:** Base de datos de encuesta aplicada a 383 usuarios del servicio de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

En la tabla 13 se observa la calidad del servicio municipal de atención al usuario con el nivel de la satisfacción del usuario del servicio municipal, donde se obtuvo que el 36.8% de los usuarios encuestados afirman que cuando el nivel de la calidad del servicio municipal es de Regular calidad el nivel de satisfacción del usuario es de Algo

insatisfecho; esto es debido a que existe una correlación-causal entre ambas variables, tanto en la población interna que vienen a ser los trabajadores como en la población externa que son los usuarios lo cual indica que la satisfacción del usuario depende de la calidad del servicio que presta la Municipalidad Distrital de Castilla, lo que abre una ventana de oportunidad para que la institución municipal se preocupe en elevar el nivel de la calidad del servicio municipal de atención al usuario y así de esta manera aumentar la satisfacción del usuario del servicio municipal.

### **Prueba de Hipótesis**

#### **Prueba de la Hipótesis General**

Hipótesis Nula (Ho):

La calidad del servicio municipal de atención a los usuarios no influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castilla.

Hipótesis Alterna (Ha):

La calidad del servicio municipal de atención a los usuarios influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castilla.

Tabla 15.: Prueba de influencia de la calidad del servicio municipal de atención en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castilla

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,691**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En Tabla 15: El coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.691, indica que la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario es moderada.

Dado que el valor de  $p=0.000$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir que la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario.

### Prueba de la Hipótesis Específica 1

Hipótesis Nula ( $H_0$ ):

La calidad de la **organización interna para los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario no influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Hipótesis Alterna ( $H_a$ ):

La calidad de la **organización interna para los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Tabla 16: Prueba de influencia de la organización interna en satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Org_interna	Coeficiente de correlación	,713*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En Tabla 16: El coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.713, indica que la relación entre la organización interna y la satisfacción del usuario es moderado.

Dado que el valor de  $p=0.038$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir que el nivel de la calidad de la **organización interna para los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

### Prueba de la Hipótesis Específica 2

Hipótesis Nula (Ho):

El nivel de la calidad del **conocimiento de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario no influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Hipótesis Alterna (Ha):

La calidad del **conocimiento de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Tabla 17: Prueba de influencia del conocimiento del servicio municipal en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Conocimiento	Coefficiente de correlación	,572*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En Tabla 17: El coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.572, indica que la relación entre el conocimiento de los usuarios y la satisfacción del usuario es moderada. Dado que el valor de  $p=0.011$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir que el nivel de la calidad del **conocimiento de los**

**usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

### Prueba de la Hipótesis Específica 3

Hipótesis Nula (Ho):

La calidad de la **accesibilidad de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario no influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Hipótesis Alterna (Ha):

La calidad de la **accesibilidad de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Tabla 18: Prueba de influencia de la accesibilidad de los usuarios en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Accesibilidad	Coefficiente de correlación	,517*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la Tabla 18: El coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.517, indica que la relación entre la accesibilidad de los usuarios y la satisfacción del usuario es moderada.

Dado que el valor de  $p=0.000$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir que la calidad de la **accesibilidad de los usuarios** del

servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

#### **Prueba de la Hipótesis Específica 4**

Hipótesis Nula (Ho):

La calidad de la **infraestructura para la atención de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario no influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Hipótesis Alterna (Ha):

La calidad de la **infraestructura para la atención de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Tabla 19: Prueba de influencia de la infraestructura para la atención de los usuarios en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Infraestructura	Coefficiente de correlación	,724*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la Tabla 19: El coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.724, indica que la relación entre la infraestructura para la atención a los usuarios y la satisfacción del usuario es alta.

Dado que el valor de  $p=0.000$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir que la calidad de la **infraestructura para la atención**

**de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

### Prueba de la Hipótesis Específica 5

Hipótesis Nula (Ho):

La calidad del **proceso de trámite de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario no influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Hipótesis Alterna (Ha):

La calidad del **proceso de trámite de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Tabla 20: Prueba de influencia del proceso de trámite de los usuarios en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Proceso_tramite	Coefficiente de correlación	,851*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la Tabla 20: El coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.851, indica que la relación entre el proceso de trámite para la atención a los usuarios y la satisfacción del usuario es alta.

Dado que el valor de  $p=0.000$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir que la calidad del **proceso de trámite de los usuarios**

del servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

### Prueba de la Hipótesis Específica 6

Hipótesis Nula (Ho):

La calidad del **personal de atención a los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario no influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Hipótesis Alterna (Ha):

La calidad del **personal de atención a los usuarios** del servicio municipal influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Tabla 21: Prueba de influencia del **personal de atención a los usuarios** en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Personal atención	Coefficiente de correlación	,701*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la Tabla 21: El coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.701, indica que la relación entre el personal de atención al usuario y la satisfacción del usuario es moderada.

Dado que el valor de  $p=0.000$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir que la calidad del **personal de atención a los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

### Prueba de la Hipótesis Específica 7

Hipótesis Nula (Ho):

La calidad de la **atención a los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario no influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Hipótesis Alterna (Ha):

La calidad de la **atención a los usuarios** del servicio municipal influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Tabla 22: Prueba de influencia de la **atención a los usuarios en la** satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Atención_usuarios	Coefficiente de correlación	,834*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la Tabla 22: El coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.834, indica que la relación entre la atención a los usuarios y la satisfacción del usuario es alta.

Dado que el valor de  $p=0.000$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir la calidad de la **atención a los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

### Prueba de la Hipótesis Específica 8

Hipótesis Nula (Ho):

La calidad de la **medición de la satisfacción de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario no influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Hipótesis Alterna (Ha):

La calidad de la **medición de la satisfacción de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Tabla 23: Prueba de influencia de la medición de la satisfacción de los usuarios en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Medición_satisf	Coefficiente de correlación	,422*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la Tabla 23: El coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.422, indica que la relación entre medición de la satisfacción de los usuarios y la satisfacción del usuario es moderada.

Dado que el valor de  $p=0.000$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir que la calidad de la **medición de la satisfacción de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

### Prueba de la Hipótesis Específica 9

Hipótesis Nula (Ho):

La calidad de la **respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario no influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Hipótesis Alterna (Ha):

La calidad de la **respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Tabla 24: Prueba de influencia de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Reclamos_y sugerencias	Coefficiente de correlación	,612*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la Tabla 24: El coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.612, indica que la relación entre los reclamos y sugerencias de los usuarios y la satisfacción del usuario es moderada.

Dado que el valor de  $p=0.000$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir que la calidad de la **respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente capítulo se desarrolló efectuando el análisis por cada objetivo, para cuyo efecto se tuvo en cuenta la distribución de frecuencias de los datos obtenidos a través del instrumento investigativo, tanto para el nivel de la calidad del servicio municipal de atención al usuario, como para el nivel de satisfacción del usuario del servicio municipal. Por lo que, de acuerdo con Vargas (2010), al demostrarse que los datos obtenidos no muestran una distribución normal, se seleccionó como prueba para la contrastación el Coeficiente de Correlación de Spearman.

El **objetivo específico 1**, fue determinar la influencia de la calidad de la **organización interna para los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

Los resultados obtenidos concuerdan con los datos obtenidos por **Gildemeister** en su tesis denominada Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. Se obtuvo que un grupo de usuarios encuentran satisfacción en el servicio, mientras que otro grupo no percibe satisfacción del servicio de atención al ciudadano.

Así mismo Bolton y Drew (1999) Plantea su modelo de calidad de servicio como una función de la insatisfacción de las expectativas, a través de las percepciones de niveles de satisfacción de los diferentes componentes del servicio, obteniéndose dicha calidad como una consecuencia de la satisfacción o insatisfacción del cliente o usuario.

Los resultados obtenidos sobre el nivel de la calidad de la Organización interna para la atención a los usuarios el 31.6% consideran que es de regular calidad y el nivel de satisfacción del usuario es bastante insatisfecho, el 28.7% regular calidad y algo insatisfecho, el 11.2% mala calidad y bastante insatisfecho, estos resultados puede explicarse en la medida que la municipalidad castellana actualmente no cuenta con una persona designada como encargada de los procesos de atención a los usuarios en la municipalidad, adicional a la jefatura de imagen y no cuenta con tiempo completo para que coordina con varios órganos de la entidad, tal como lo exige el estándar de buena calidad, con una persona con nivel de Gerente o Director encargado de liderar el Equipo de Mejora Continua en la Municipalidad. Asimismo, la Mejora de la Atención a los usuarios no se incorpora en el planeamiento estratégico de la Municipalidad como uno de sus objetivos institucionales aprobados en su Plan Estratégico Institucional y todos los órganos que la comprenden no orientan una o más actividades a la consecución de dicho objetivo.

Finalmente, no se cuenta con la certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad que involucre a los diferentes órganos de la institución municipal que participan en los Procesos de Atención a los usuarios.

La **hipótesis específica 1**, el nivel de la calidad de la organización interna para los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016, **SE ACEPTA**, pues el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.713 y dado que el valor de  $p=0.038$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir, que el nivel de la calidad de la organización interna para los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario del Municipalidad de Castilla-2016.

El **objetivo específico 2**, fue determinar la influencia de la calidad del **conocimiento de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario sobre la satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

Los resultados obtenidos son opuestos con los datos obtenidos por **Enríquez** (2014) quien en su tesis Satisfacción del Cliente del departamento de recaudaciones y cobranzas de la Municipalidad de Ensenada sustenta que existe gran valoración al conocimiento y habilidades de los empleados que inspiran credibilidad y confianza en los usuarios

Así mismo el código de protección y defensa del consumidor define, que el consumidor o usuario tiene derecho a acceder a información oportuna, de fácil accesibilidad y veraz para tomar una decisión que le interese y satisfice satisfecho con el servicio o producto.

Los resultados obtenidos sobre la calidad del conocimiento de los usuarios y su influencia sobre el nivel de satisfacción del usuario del servicio municipal, el 24.8% consideran que es de regular calidad y el nivel de satisfacción del usuario es bastante insatisfecho, el 27.4% regular calidad y algo insatisfecho, el 12.0% mala calidad y algo insatisfecho pueden explicarse en la medida que los servicios de la municipalidad castellana actualmente se brindan según las necesidades generales de los usuarios, identificadas por la Municipalidad; pero los servicios no se realizan según los resultados de encuestas y estudios periódicos para identificar las necesidades por tipo de público objetivo. Asimismo, la atención a los usuarios se brinda de manera masiva sin identificar las diferentes necesidades entre el público objetivo; ni tampoco se realiza la atención a los usuarios sobre la base de la identificación, diferenciación y segmentación del público objetivo, según el perfil de cada grupo que lo conforma y que requiere los servicios de la Municipalidad, con especial atención de los grupos vulnerables.

La **hipótesis específica 2**, la calidad del conocimiento de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016, **SE ACEPTA**, pues el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.572 y dado que el valor de  $p=0.011$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir, que el nivel de la calidad del Conocimiento de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

El **objetivo específico 3**, Analizar la influencia de la calidad de la **accesibilidad de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Los resultados obtenidos concuerdan con los datos obtenidos por **Enríquez** (2014) en su tesis Satisfacción del Cliente del departamento de recaudaciones y cobranzas de la Municipalidad de Ensenada en la que pondera la actitud y la disposición de los empleados municipales para ayudar al usuario y brindarle el servicio correspondiente por sobre todas las demás dimensiones

Así mismo Deming (1999) sustenta el principio de que lo más importante en relación a la calidad es que esta debe estar orientada hacia el cliente.

Los resultados obtenidos sobre la calidad de la accesibilidad de los usuarios y su influencia sobre el nivel de satisfacción del usuario del servicio municipal, el 36.0% consideran que es de regular calidad y el nivel de satisfacción del usuario es bastante insatisfecho, el 29.8% regular calidad y algo insatisfecho, el 11.2% mala calidad y algo insatisfecho. Esto puede explicarse en la medida que los servicios de la municipalidad

castellana actualmente no se brindan a través de dos o más canales de atención, ni según el perfil del público objetivo que interactúa con la entidad (canal presencial, telefónico, virtual y/o móvil). Igualmente, no se ha realizado un análisis detallado de los horarios de mayor concurrencia del público a la entidad, ni tampoco se hace el correcto uso de las Tecnologías de Información y Comunicación para atender a los usuarios, a la vez que haga uso de otros canales de atención de acuerdo a las capacidades y limitaciones que prefiera utilizar.

La **hipótesis específica 3**, la calidad de la accesibilidad de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016, **SE ACEPTA**, pues el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.517 y dado que el valor de  $p=0.00$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir, que el nivel de la calidad de la Accesibilidad de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

El **objetivo específico 4**, Analizar la influencia de la calidad de la **Infraestructura para la atención de los Usuarios** del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Los resultados obtenidos son congruentes a los datos obtenidos por Armas (2012) fundamenta que la satisfacción del usuario involucra aspectos tangibles como la infraestructura de la institución donde se brinda el servicio.

Así mismo INDECOPI, menciona que en el servicio destaca el aspecto de su intangibilidad. Sin embargo, cabe indicar que a su vez, la organización que ofrece

servicios, también ofrece elementos tangibles, como la infraestructura organizativa y otros medios físicos, como facturas, comprobantes, etc.

Los resultados obtenidos sobre el nivel de la calidad de la Infraestructura para la atención de los usuarios y su influencia sobre el nivel de satisfacción del usuario del servicio municipal, el 37.9% consideran que es de regular calidad y el nivel de satisfacción del usuario es algo insatisfecho, el 32.6% regular calidad y bastante insatisfecho, el 7.8% mala calidad y algo insatisfecho. Estos resultados pueden explicarse en la medida que en la municipalidad de castilla actualmente no existe un espacio físico adecuado para la atención a los usuarios del servicio que brinda y tampoco se han implementado plataformas múltiples de Atención a los usuarios con personal capacitado para tal fin, así como no se cuenta con mejoras en la infraestructura básica para las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y con discapacidad.

La **hipótesis específica 4**, la calidad de la infraestructura para la atención de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016, **SE ACEPTA**, pues el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.724 y dado que el valor de  $p=0.000$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir, que el nivel de la calidad de la Infraestructura para la atención de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

El **objetivo específico 5**, fue determinar la influencia de la calidad del **proceso de trámite de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Al respecto los resultados obtenidos son similares a los de **Urbina** (2014), en su tesis denominada “La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa: Corporación Norte S.A.C, donde obtuvo que los requerimientos de los clientes son medianamente cumplidos, ante lo cual los procesos ameritan atención y acciones correctivas que mejoren la calidad.

De acuerdo con Solórzano y Aceves (2013), la calidad de servicio al cliente es muy importante la buena atención, ambientes adecuados, atención personalizada y eficiencia en el servicio.

Los resultados obtenidos la calidad del proceso de trámite de los usuarios para la atención de los usuarios y su influencia sobre el nivel de satisfacción del usuario del servicio municipal, el 35.2% consideran que es de regular calidad y el nivel de satisfacción del usuario es bastante insatisfecho, el 27.9% regular calidad y algo insatisfecho, el 8.9% mala calidad y algo insatisfecho. Pueden explicarse en la medida que en la municipalidad castellana actualmente no ha implementado un servicio de pago descentralizado (Internet, telefonía fija o celular) para los diferentes trámites, de tal forma que se puedan ofrecer diversas modalidades de pago al usuario. Asimismo, no se han implementado medios virtuales (portal web, quioscos multimedia de la entidad y/o en telefonía móvil) para acceder a los formularios con su respectivo instructivo de cómo deben ser llenados. Finalmente, la municipalidad de castilla no ha simplificado y costado las metodologías que le permita hacer uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mejorar los trámites y servicios ofrecidos a los usuarios.

La **hipótesis específica 5**, la calidad del proceso de trámite de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del

Municipio Distrital de Castilla-2016, **SE ACEPTA**, pues el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.851 y dado que el valor de  $p=0.000$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir, la calidad del proceso de trámite de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

El **objetivo específico 6**, fue determinar la influencia la calidad del **personal de atención a los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Los resultados obtenidos son congruentes a los obtenidos por **Urbina** (2014), en su tesis “La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa: Corporación Norte S.A.C, entre las limitaciones que impiden mejorar la satisfacción de los clientes se tiene el retraso en la elaboración del informe mensual sobre satisfacción del cliente y la no realización de una encuesta de satisfacción de clientes.

Por otra parte, Gronroos (2009) plantea el Servicio de la calidad es una mezcla de varios factores entre los cuales: la comunicación “boca-a-oido”, la imagen organizacional y los requerimientos del usuario.

Los resultados obtenidos sobre la calidad del personal de atención a los usuarios del servicio municipal y su influencia sobre el nivel de satisfacción del usuario del servicio municipal, el 24.3% consideran que es de regular calidad y el nivel de satisfacción del usuario es bastante insatisfecho, el 29.0% regular calidad y algo insatisfecho, el 12.8% buena calidad y algo insatisfecho. Estos resultados pueden explicarse en la medida que en la municipalidad castellana actualmente no ha implementado la Jefatura de atención a los

usuarios ni ha definido un perfil de competencias específicas para realizar las funciones del personal que atiende en la plataforma de atención a los usuarios, además de los canales de atención establecidos. Asimismo, el personal de atención a los usuarios no ha sido convocado a un proceso de selección y contratación para realizar las actividades de atención a los usuarios en la plataforma. Tampoco se ejecutan dos veces al año programas de capacitación para el personal que atiende a los usuarios sobre la base del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado. Asimismo, la municipalidad no facilita la prestación de servicios, en particular, para grupos vulnerables ni ha implementado canales de atención que operen más de 8 horas del día, todos los días.

La **hipótesis específica 6**, la calidad del personal de atención a los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio de Castilla-2016, **SE ACEPTA**, pues el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.701 y dado que el valor de  $p=0.000$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir, que la calidad del personal de atención al usuario del servicio municipal influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

El **objetivo específico 7**, fue Analizar la calidad de la **atención a los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Los resultados obtenidos por Enríquez (2014) en su tesis “Satisfacción del Cliente del departamento de recaudaciones y cobranzas de la Municipalidad de Ensenada. Obtuvo que la empatía es el mejor resultado que obtuvieron, teniendo en conjunto un saldo de respuesta percibido de “Muy bueno”. Siendo los resultados opuestos a los obtenidos en la

Municipalidad de Castilla.

Crosby, citado en Duque, 2015. Señala que para obtener buena calidad se debe tener claro los requerimientos y que estos deben ser tomados continuamente para que no haya malos entendidos.

Los resultados obtenidos sobre la calidad de atención a los usuarios del servicio municipal y su influencia sobre el nivel de satisfacción del usuario del servicio municipal, el 33.2% consideran que es de regular calidad y el nivel de satisfacción del usuario es algo insatisfecho, el 27.4% regular calidad y bastante insatisfecho, el 11.2% buena calidad y satisfecho. Estos resultados pueden explicarse en la medida que la municipalidad castellana actualmente, no ha capacitado y asignado personal para los diferentes canales de atención, ni se ha implementado mecanismos de seguimiento de las atenciones al usuario, lo que redundaría en una mala atención al usuario.

La **hipótesis específica 7**, la calidad de la atención a los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016, **SE ACEPTA**, pues el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.834 y dado que el valor de  $p=0.000$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir, que la calidad de Atención a los usuarios del servicio municipal influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

El **objetivo específico 8**, fue Analizar la influencia de la calidad de la **medición de la satisfacción de los usuarios** del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Los resultados obtenidos son congruentes a los obtenidos por Gildemeister (2012), en su tesis “Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos”, quien señala que un grupo de usuarios encuentra satisfacción en el servicio, mientras que otro grupo no percibe satisfacción del servicio de atención, por lo que la SUNARP de la Región La Libertad debe promover en su servicio de atención, políticas que incrementen el grado de satisfacción del público usuario medido a través de los indicadores correspondientes.

En Deming y Crosby, sustenta que la calidad está basada en la necesidad de medir los requerimientos del cliente, y no necesariamente a la calidad está diseñada por la organización.

Los resultados obtenidos sobre el nivel de la calidad de la Medición de la satisfacción de los usuarios del servicio municipal y su influencia sobre el nivel de satisfacción del usuario del servicio municipal, el 31.1% consideran que es de regular calidad y el nivel de satisfacción del usuario es algo insatisfecho, el 20.4% regular calidad y bastante insatisfecho, el 12.3% buena calidad y satisfecho. Estos resultados pueden explicarse en la medida que la municipalidad castellana, no cuenta con un sistema y base de datos que permita el registro de los principales resultados e impactos de las actividades realizadas en relación con la atención del usuario. Asimismo, no existe un órgano distinto al responsable de los procesos de atención a los usuarios, dentro de la Municipalidad, que realice la medición, análisis y auditoría de la información. Finalmente, no se han establecido ni precisado indicadores medibles para los principales atributos de los servicios a través de los canales de atención, servicios conformes y no conformes y satisfacción a los usuarios.

La **hipótesis específica 8**, el nivel de la calidad de la Medición de la satisfacción de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016, SE ACEPTA, pues el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.422 y dado que el valor de  $p=0.000$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir, que el nivel de la calidad de la Medición de la satisfacción de los usuarios del servicio municipal influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

El **objetivo específico 9**, fue analizar la influencia del nivel de la calidad de la **Respuesta a Reclamos y Sugerencias de los Usuarios** del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Los resultados obtenidos son opuestos a los obtenidos por **Enríquez** (2014) en su tesis Satisfacción del Cliente del departamento de recaudaciones y cobranzas de la Municipalidad de Ensenada. La capacidad de respuesta es la de mayor importancia para los usuarios, ya que da mayor énfasis a la disposición para ayudar a los usuarios y brindarles un servicio de calidad.

Según el concepto por Camisán, la satisfacción del usuario se puede lograr si es que se efectúa un seguimiento permanente por parte de la organización respecto de las necesidades, requerimientos, reacción de los usuarios en relación a las políticas organizacionales, quejas y/o reclamos de los usuarios, calidad dentro de la institución. La información que se recoja de los usuarios permitirá el diseño y mejoramiento continuo del servicio que la organización entrega a los usuarios.

Los resultados obtenidos sobre el nivel de la calidad de la Respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio municipal y su influencia sobre el nivel de satisfacción del usuario del servicio municipal, el 33.7% consideran que es de regular calidad y el nivel de satisfacción del usuario es algo insatisfecho, el 26.4% regular calidad y bastante insatisfecho, el 10.4% buena calidad y satisfecho. Puede explicarse en la medida que la municipalidad castellana actualmente, no se ha implementado canales múltiples de recepción de reclamos y sugerencias (buzón de sugerencias, telefónicos, y virtual de retroalimentación con la ciudadanía) con mecanismos de seguimiento de atención de los reclamos, así mismo no se ha implementado un sistema que brinde respuesta a sus reclamos, a través de la vía que éste haya utilizado para tal fin. Además, tampoco existe un sistema de rendición de cuentas de las mejoras implementadas por los reclamos y sugerencias.

La **hipótesis específica 9**, el nivel de la calidad de la Respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016, **SE ACEPTA**, pues el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.612 y dado que el valor de  $p=0.000$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir, que el nivel de la calidad de la Respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio municipal influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

El **objetivo general** de la presente investigación fue determinar la influencia del nivel de la calidad del servicio municipal de atención al usuario sobre la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.

Los datos resultantes concuerdan con lo obtenido por Gildemesiter (2012) quien en su estudio sobre Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Superintendencia de los registros Públicos – Región La Libertad, concluye que existe una correlación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios. Igualmente, los datos obtenidos concuerdan con los obtenidos por Hermoza (2015) quien en su investigación denominada Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana-2015, fundamenta que la calidad de servicio influye de forma significativa y directa en el nivel de satisfacción del cliente de la empresa.

Asimismo, en la misma línea de fundamentación podemos citar a Israel (2011) quien señala que: en síntesis: Calidad y Satisfacción convergen, pueden visualizarse como un mismo y único proceso (pág. 17). Como se aprecia existen diversas investigaciones que corroboran la correlación existente entre las variables calidad de servicio y nivel de satisfacción.

Respecto a la satisfacción del usuario del servicio de atención de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016, el 43.9% de los usuarios encuestados manifestó sentirse **algo insatisfecho** con la atención recibida, el 40.7% **bastante insatisfecho** y el 4.2% **muy insatisfecho**, mientras que sólo el 11.2% aseguró sentirse **satisfecho**. Estos resultados son debido a que la calidad de atención a los usuarios no está siendo valorada por la entidad ya que a diario se puede ver quejas por la mala atención, demoras al momento de ser atendido, en algunas oportunidades no hay preferencia a las embarazadas y/o discapacitados, no solucionan sus pedidos, demoras en la atención debido a que priorizan otras cosas como

estar hablando por celular o hacer vida social entre compañeras de trabajo en horas laborables, los trabajadores son incapaces y entre otros problemas que perjudican la mala calidad del servicio que presta la Municipalidad Distrital de Castilla 2016.

Los resultados de la presente investigación son opuestos a los obtenidos por Arnada, Martínez-Gallego, Segarra y Díaz (2015), quienes obtuvieron que los valores de satisfacción percibida por los usuarios del Ayuntamiento de Cartagena-Colombia- era alta. Por su parte, los resultados obtenidos por Urbina (2014) también son opuestos a los de la presente investigación ya que el nivel de satisfacción ponderada de los clientes es de 75.5%. Estos resultados pueden explicarse en la medida que los estudios de carácter internacional se han desarrollado en países de Europa, en donde ya llevan varias décadas de políticas de Estado tendientes a lograr la mayor satisfacción del ciudadano-usuario, mientras que en el caso peruano esta preocupación data recién a nivel del año 2013. Asimismo, las investigaciones de nivel nacional-local han sido desarrolladas en empresas de tipo privado, en donde los niveles de calidad del servicio constituyen una política empresarial más valorada y aplicada por tratarse de empresas que buscan la maximización de sus ganancias y necesitan tener clientes con altos niveles de satisfacción para lograr la fidelización de los mismos.

Respecto a los niveles de calidad del servicio de atención al usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016, el 62.9% de los usuarios encuestados manifestó que la calidad del servicio municipal es de **Regular** calidad, el 23.5% es de **Mala** calidad y el 13.6% es de **Buena** calidad. Estos resultados son porque la Municipalidad presenta debilidades en la gestión, debido a que no cuenta con el personal correctamente seleccionado y capacitado para ocupar dicho puesto, sino que más bien los ponen a dedo o por favores políticos lo cual ocasiona una imagen negativa para la Municipalidad. Estos resultados tienen algo de

similar a los obtenidos por Urbina (2014) en la que los usuarios encuestados perciben la calidad del servicio como Media. Sin embargo, los resultados obtenidos son opuestos a los obtenidos por Enriquez (2014) en los cuales se observa que el 92% de encuestados, usuarios de la Municipalidad de Ensenada - La Plata – Argentina-2014 calificó al servicio municipal como “Excelente”, mientras que el 32% lo calificó como “bueno”.

Estos resultados pueden explicarse en forma similar a los de la satisfacción del usuario, toda vez que en los medios internacionales los niveles de la calidad institucional del Estado conllevan procesos más sistematizados y con más experiencia de interacción con los usuarios que los observados a nivel nacional y local.

La **hipótesis general**, el nivel de calidad del servicio municipal de atención a los usuarios influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016, **SE ACEPTA**, pues el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.684 y dado que el valor de  $p=0.000$  es menor que  $\alpha=0.05$  permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir, que la calidad del servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en la satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

## CONCLUSIONES

- 1) En lo que concierne a la influencia de la calidad de la organización interna para los usuarios del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016, se puede evidenciar que existe una influencia significativa. De acuerdo a las encuestas realizadas, la municipalidad no pone interés en la selección, capacitación y ubicación adecuada a los trabajadores considerando que estos pueden ser personas creativas que pueden aportar ideas para mejorar el cambio en lo que respecta la atención al usuario.
- 2) Respecto a la influencia de la calidad del conocimiento de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario sobre la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016, esta influencia es significativa. De acuerdo a las encuestas realizadas indica que la municipalidad, no busca o implementa políticas adecuadas para conocer las necesidades de los usuarios de acuerdo a sus capacidades o conocimientos.
- 3) En lo que concierne a la influencia de la calidad de la accesibilidad de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016, esta influencia es significativa. De acuerdo a las encuestas realizadas se evidenció que los trabajadores no respetan los horarios establecidos de atención al usuario que son de 7:45 am a 15:45 pm con 15 minutos de refrigerio para que los ciudadanos realicen sus trámites administrativos.
- 4) Acerca de la influencia de la calidad de la Infraestructura para la atención de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016, esta influencia es significativa. De acuerdo al trabajo realizado en campo se evidencio que la infraestructura no han

sido diseñada de manera adecuada para la atención al público sino que es una casa adaptada a municipalidad por lo tanto no cuenta con instalaciones correctamente diseñadas para brindar dicho servicio, no guardando la seguridad físicamente tanto para el trabajador como para los usuarios.

- 5) Respecto a la influencia de la calidad del proceso de trámite de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016, esta influencia es significativa. De acuerdo a las encuestas realizadas indica que los procedimientos son demasiado burocratizados generando demoras para ofrecer una respuesta satisfactoria al usuario.
- 6) En cuanto a la influencia la calidad del personal de atención a los usuarios del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016, esta influencia es significativa. De acuerdo a los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que existe personal que no reúne las condiciones para la atención al público usuario; por lo tanto no demostró capacidad para ocupar dicho puesto ya que ellos son trabajadores que representa a la Municipalidad, por lo que este contacto es muy importante en lo que respecta al personal de atención al del usuario.
- 7) En lo que concierne a la influencia de la atención a los usuarios del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016; existe una influencia significativa. De acuerdo al trabajo de investigación de campo y a las encuestas realizadas se evidencio la falta de interés, amabilidad y cortesía para la atención a los usuarios.
- 8) Respecto a la influencia de la calidad de la medición de la satisfacción de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario

de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016, existe una influencia significativa. De acuerdo a las encuestas realizadas se comprobó que el alcalde y sus funcionarios no hace encuestas sistematizadas para medir la satisfacción del usuario.

- 9) En lo que concierne a la influencia de la calidad a la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016, existe una influencia significativa. De acuerdo a las encuestas realizadas indica que la municipalidad no tiene visible el libro de reclamaciones para que el usuario haga uso de este derecho y se realice un adecuado seguimiento a las quejas y sugerencias planteadas por los usuarios.
- 10) Al correlacionar el nivel de la calidad del servicio municipal de atención al usuario con el nivel de la satisfacción del usuario del servicio municipal, se obtuvo que el 36.8% de los usuarios encuestados refiere que cuando el nivel de la calidad del servicio municipal es de Regular calidad el nivel de satisfacción del usuario es de Algo insatisfecho; mientras que el 31.3% señala que cuando el nivel de la calidad del servicio municipal es de Regular calidad el nivel de satisfacción del usuario es de Bastante insatisfecho. Es decir que existe una correlación-causal entre ambas variables, lo que abre una ventana de oportunidad para que la institución municipal mejore el nivel de la calidad del servicio municipal de atención al usuario a efectos de incrementar el nivel de satisfacción del usuario del servicio municipal.

## RECOMENDACIONES

- 1) En lo que respecta a la organización interna para la atención a los usuarios el Alcalde de la Municipalidad Distrital de Castilla y su cuerpo de Regidores deberían aprobar la creación de una Gerencia de Atención al Usuario, debiéndosele dotar de presupuesto y personal especializado para que cumpla la misión de incrementar el nivel de calidad en el servicio municipal y, consecuentemente obtener un mejor nivel de satisfacción del usuario del servicio municipal.
- 2) En cuanto al conocimiento de los usuarios del servicio municipal, el área de planificación y presupuesto de este gobierno local deberían planificar para determinar las mejores formas de brindar la atención teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios de acuerdo a su nivel de capacitación (atención presencial y/o atención virtual) tomando en cuenta las características de los usuarios como los adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad.
- 3) En lo que concierne a la accesibilidad de los usuarios del servicio municipal se recomienda al Área de Recursos Humanos, con la aprobación del Gerente Municipal designe un servidor del mismo municipio, que tenga la responsabilidad de hacer seguimiento, control y supervisar a los servidores que cumplan con sus labores encomendadas en las áreas donde se realizan la atención al público; así mismo implementar plataformas descentralizadas en lugares estratégicos con uso de las tecnologías modernas que permitan el menor desplazamiento y ahorro del tiempo del usuario para efectuar sus trámites administrativos y el pago correspondiente de sus arbitrios lo que permitiría un eficiente servicio al usuario y que generaría

recursos económicos para que la municipalidad pueda ejecutar sus obras y servicios en beneficio de la colectividad.

- 4) Respecto a la infraestructura del servicio municipal se recomienda al alcalde, regidores, específicamente al Gerente Municipal, gestione ante los entes regionales y nacionales, el presupuesto para la ejecución de un local moderno que permita una eficiente atención al público y que guarde la seguridad tanto para el trabajador y público usuario.
- 5) En cuanto al proceso de trámite de los usuarios del servicio municipal se recomienda eliminar los procedimientos demasiados engorrosos por medio de la implementación de una plataforma virtual y un personal capacitado para orientar al usuario sobre el proceso o trámite que desea realizar y así ofrecer una respuesta rápida para lograr que los usuarios se sientan satisfechos.
- 6) Acerca del personal de atención al usuario del servicio municipal se recomienda seleccionar, capacitar y motivar a los trabajadores, ya que son los que tienen contacto directo con los usuarios (son los que orientan, apoyan en los trámites y asesoran a los usuarios). Se deberían realizar reuniones semanales y mensuales mínimo por media hora para tratar temas sobre los obstáculos que impide lograr el objetivo planeado; así mismo reconocer a los trabajadores por medio de una motivación que consistiría en una felicitación o un diploma en honor a su buen desempeño laboral de sus funciones de atención al público.
- 7) En lo que concierne a la atención a los usuarios del servicio municipal se recomienda al Gerente Municipal realice una correcta selección, capacitación, evaluación y seguimiento permanente del personal de atención al usuario e implementar diversas formas de fiscalización que permita una mejor atención a los usuarios.

- 8) Respecto la medición de la satisfacción de los usuarios del servicio municipal se recomienda realizar una investigación de tipo coherente para evaluar el nivel de satisfacción del usuario del servicio municipal, encuestando a los usuarios de manera permanente después de ser atendidos para recoger información útil que permita tomar decisiones acertadas para el seguimiento de la evolución de las buenas prácticas de la institución.
- 9) En cuanto a la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio municipal, se recomienda que el libro de reclamaciones se coloque en un lugar visible para los usuarios, así mismo implementar canales múltiples de recepción de reclamos y sugerencias como: Buzón de sugerencias virtual, telefónico, etc. también realizar un seguimiento de la respuesta a los reclamos y sugerencias, de esa manera recoger las sugerencias e implementarlas para una mejor atención eficiente al usuario.
- 10) La Municipalidad Distrital de Castilla debería implementar el manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública formulado por la PCM en el 2013, que plantea, políticas, metodologías a los gobiernos locales, regionales y nacionales de manera que se seleccione y capacite al personal adecuado para ocupar dichos puestos de trabajo, ya que a través de ellos es la interrelación de la municipalidad y sus usuarios, tendiendo a mejorar la calidad del servicio municipal generando eficacia, eficiencia y poniendo en práctica las buenas costumbres en la atención al usuario. En vista de que en la Municipalidad Distrital de Castilla existe exceso de personal, se sugiere que se establezca o reglamente un doble turno, que sería la atención al público usuario desde las 7:45 am hasta las 15.45 y el otro turno a implementar sería de 15:45 hasta las 21:45 horas que

permitiría a los usuarios a realizar sus trámites administrativos y/o el pago de sus arbitrios, lo cual generaría un incremento en el presupuesto de la municipalidad y una mejora en el nivel de satisfacción del usuario.

## REFERENCIAS

### Referencias bibliográficas

- Arguedas, C. y Cisneros, C. (2013). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Lima, Perú: Editorial Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Bisquerra, (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: Muralla S.A.
- Bolton, R. y Drew, J. (1999). *Un Modelo multietapa de la calidad del servicio y la evaluación del cliente*. New York, Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Camisón, C. (2006). *Gestión de la Calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España, Madrid: Editorial Pearson.
- Carneyro, J. (2012). *La calidad en los servicios públicos*. Cartagena, Colombia: Editorial Cerves.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. España, Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Denove, Ch., Power, J. (2012). *Satisfacción*. :Clifornia, estados Unidos: Editorial Portafolio.
- Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Colombia, Medellín: Fondo Editorial EAFIT.
- Gronroos, Ch. (2009). *Marketing de servicios*. Río de Janeiro, Brasil: Editorial Campus.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hunt, H. (2002). *Conceptualización y medición de la satisfacción del consumidor y la insatisfacción*. Cambridge, Inglaterra: Marketing Science Institute.
- Hermoza, L. (2015).. *Estudio de la calidad del servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana-2015*. (Tesis de Pre grado). Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.
- INEI (2015). Perú: Síntesis Estadística 2015. Lima, Perú: Editorial Inei.

- Israel, G. (2011). *Calidad en la Gestión en la Gestión de Servicio*. Maracaibo, Venezuela: Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Kotler, P. (2008). *Principios de Marketing*. DF, México: Prentice-Hall.
- Martínez-Tur, V., Peiró, J.M; y Ramos, J. (2010). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial*. España, Madrid: Editorial Síntesis.
- Oliver, R. (2010). *Satisfacción. Una perspectiva del comportamiento de los Clientes*. New York , Estados Unidos: Editorial McGraw-Hill.
- Palella, S. y Martins, F. (2010). *Metodología de la investigación cualitativa*. Venezuela, Caracas: FEDUPEL.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (2013). *Nueva evaluación de las expectativas como un estándar de comparación en Medición de Calidad de Servicio*. Miami, Estados Unidos: Editorial The Free Press.
- Solórzano, M. y Aceves, J. (2013). *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente*. Revista El Buzón De Pacioli, Año XIII, No. 82, *Julio-Septiembre 2013*. Instituto Tecnológico de Sonora. Ciudad Obregón, Sonora, México.
- Stanton, W., Etzel, M., y Walker, B. (2006). *Fundamentos de Marketing*. New York, Estados Unidos,: Editorial McGraw-Hill
- Vargas, A. (2010). *Estadística descriptiva e inferencial*. Madrid, España: Editorial La Mancha.
- Tse, D. y Wilton, P. (2006). *Modelos de formación de la satisfacción del consumidor*. New York, Estados Unidos: Editorial McGraw-Hill.
- Zeithmal, V., Parasuraman, A. (2008). *Servicio de Calidad*. Estados Unidos: Editorial AMA.

### **Referencias hemerográficas**

- Armas, L. (2012). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Sanagorán – Trujillo*. (Tesis de pre grado). Universidad Nacional de Trujillo.

Brogowicz, A. (2008). *Un modelo de calidad de servicio*. Revista Internacional de Gestión de Empresas de Servicios. pp. 27-45.

### Referencias electrónicas

Armada, E. (2015). Tesis: *La satisfacción del usuario como indicador de la calidad del servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución*. (Tesis doctoral).

Facultad de Ciencias del Deporte. Universidad de Murcia, España. Recuperado de:  
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf;jsessionid=5DEF9212BE08138EBE464FA5DA01C24D?sequence=1>

Camarasa, J. (2004). La calidad en la administración pública. Recuperado de:  
[https://www.educarm.es/documents/246424/461838/revista8\\_02.pdf/867c87b3-0024-4846-81fa-e835ae7ecbc1](https://www.educarm.es/documents/246424/461838/revista8_02.pdf/867c87b3-0024-4846-81fa-e835ae7ecbc1)

Casermeyro, M. (2012). *La Calidad en los servicios públicos*. Gobierno de la Provincia de Salta - Disponible en:

[https://www.google.com.pe/search?site=&source=hp&q=ventajas+de+una+municipalidad+con+servicio+de+calidad+&oq=ventajas+de+una+municipalidad+con+servicio+de+calidad+&gs\\_l=hp.3...2593.20791.0.21290.56.48.0.0.0.0.454.7172.0j14j16j2j1.33.0.foo%2Cewh%3D0%2Cnso-enksa%3D0%2Cnso-enfk%3D0%2Ccfro%3D1%2Cewh%3D0%2Cnso-enksa%3D0%2Cnso-enfk%3D1%2Cnso-usnt%3D1%2Cnso-qnt-nppq%3D0-2%2Cnso-qnt-npdq%3D0-5%2Cnso-qnt-npt%3D0-13%2Cnso-qnt-ndc%3D300%2Ccspa-dspm-nm-mnp%3D0-065%2Ccspa-dspm-nm-mxp%3D0-1625%2Cnso-unt-nppq%3D0-2%2Cnso-unt-npdq%3D0-35%2Cnso-unt-npt%3D0-1%2Cnso-unt-ndc%3D300%2Ccspa-uipm-nm-mnp%3D0-0125%2Ccspa-uipm-nm-mxp%3D0-0875...0...1.1.64.hp..25.19.3880...0j0i3k1j33i160k1j0i13i30k1j0i8i13i30k1.b-ahCpsUNaQ](https://www.google.com.pe/search?site=&source=hp&q=ventajas+de+una+municipalidad+con+servicio+de+calidad+&oq=ventajas+de+una+municipalidad+con+servicio+de+calidad+&gs_l=hp.3...2593.20791.0.21290.56.48.0.0.0.0.454.7172.0j14j16j2j1.33.0.foo%2Cewh%3D0%2Cnso-enksa%3D0%2Cnso-enfk%3D0%2Ccfro%3D1%2Cewh%3D0%2Cnso-enksa%3D0%2Cnso-enfk%3D1%2Cnso-usnt%3D1%2Cnso-qnt-nppq%3D0-2%2Cnso-qnt-npdq%3D0-5%2Cnso-qnt-npt%3D0-13%2Cnso-qnt-ndc%3D300%2Ccspa-dspm-nm-mnp%3D0-065%2Ccspa-dspm-nm-mxp%3D0-1625%2Cnso-unt-nppq%3D0-2%2Cnso-unt-npdq%3D0-35%2Cnso-unt-npt%3D0-1%2Cnso-unt-ndc%3D300%2Ccspa-uipm-nm-mnp%3D0-0125%2Ccspa-uipm-nm-mxp%3D0-0875...0...1.1.64.hp..25.19.3880...0j0i3k1j33i160k1j0i13i30k1j0i8i13i30k1.b-ahCpsUNaQ)

Corporación Financiera Internacional (2015). *Ranking de Buen Gobierno Municipal Perú 2015*. Disponible en: <http://mim.org.pe/menu/RankingBuenGobiernoMunicipal15>

Enríquez, J. (2014). *Satisfacción del Cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de la Plata. La Plata- Argentina. Recuperado en: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45475/Documento\\_completo.pdf?sequence=5](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45475/Documento_completo.pdf?sequence=5)

**Gildemeister R.** (2012), *Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Región La libertad*’. (Tesis de Pregrado).Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo- Perú. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2522/gildemeister\\_ronald.pdf?sequence=1](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2522/gildemeister_ronald.pdf?sequence=1)

Inca. M. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas. Pacucha- Andahuaylas. Disponible en: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/225>

Indecopi (2010). Código de Protección y Defensa del Consumidor. Perú. Disponible en: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

Municipalidad Distrital de Castilla. *Características Demográficas*. Disponible en: <http://www.municastilla.gob.pe/ciudad.html#03>

Urbina, S. (2015). *La Calidad de Servicio y la satisfacción de los clientes de la Empresa: Corporación Norte S:A:C-Ciudad Trujillo 2014*. (Tesis de Pre grado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo- Perú. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/973>

Vartuli, A. (2011). *Satisfacción del cliente*. Disponible en: <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE COHERENCIA

Título	Problema General	Hipótesis general	Objetivo general	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Calidad del servicio municipal de atención a los usuarios y su influencia en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2016	¿La calidad del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016?	La calidad del servicio municipal de atención a los usuarios influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castilla-2016.	Determinar si la calidad del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.	V.I.: Calidad del Servicio de atención al usuario	La calidad del servicio es un indicador que mide la calidad de un servicio (Martínez-Tur, Peiró, y Ramos, 2010). El estándar de la calidad del servicio municipal es aquel estándar de calidad que cumple con las expectativas que tiene el usuario sobre la prestación de un servicio y satisface sus requerimientos.	Se evaluó la forma en que se organiza la institución para la mejora de la atención del usuario, para lo cual se empleó un cuestionario.  Se midió la metodología que tiene la institución para llegar a conocer al usuario y sus necesidades, para lo cual se empleó un cuestionario.  Se midió cómo la institución facilita el acceso del usuario a ella, para lo cual se empleó un cuestionario.  Se evaluó los espacios, recursos y seguridad de los ambientes destinados a los usuarios, para lo cual se empleó un cuestionario y la observación.  Se consideró todo lo concerniente al proceso de trámite que involucra al usuario, para lo cual se empleó un cuestionario.  Se tuvo en cuenta las características del personal de atención del usuario así como su selección y capacitación, a través de un cuestionario.	1. Responsable de la mejora. 2. Planeamiento estratégico de la mejora. 3. Incentivos y reconocimiento al logro de resultados. 4. Gestión de la calidad  5. Identificación de necesidades. 6. Segmentación. 7. Canales de atención.  8. Horarios de atención. 9. Acercamiento hacia el usuario.  10. Espacio físico. 11. Mantenimiento de instalaciones. 12. Señalización y mapa de riesgos.  13. Modalidades para efectuar pagos. 14. Disponibilidad de información. 15. Acceso a formularios. 16. Simplificación de trámites.  17. Perfil del personal de atención. 18. Selección y contratación del personal. 19. Capacitación del personal.	Encuesta.	Cuestionario sobre nivel de Satisfacción del Usuario, aplicado a los usuarios del Servicio de Atención al Usuario del Municipio Distrital de Castilla – Piura – 2016.

					<p>Se midió lo relacionado con la calidad del trato y atención que ejecuta el personal de la institución hacia el usuario, mediante un cuestionario.</p> <p>Se tuvo en cuenta el registro de los procesos de atención y la medición de la satisfacción del usuario, mediante un cuestionario.</p> <p>Se midió los canales y el registro de los reclamos y las sugerencias que hace la institución, para lo cual se aplicó un cuestionario.</p>	<p>20. Trato del personal. 21. Trato preferente y equitativo. 22. Asignación del personal. 23. Conocimientos y compromiso del personal</p> <p>24. Registro de resultados. 25. Agente que realiza la medición. 26. Indicadores para la medición.</p> <p>27. Canales para la recepción. 28. Registro y tratamiento de reclamos y sugerencias.</p>		
				<p>V.D. Satisfacción del usuario del servicio municipal</p> <p>La satisfacción del usuario está constituida por la percepción del usuario de que el proveedor de un servicio ha alcanzado o superado sus expectativas (Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L., 2013)</p>	<p>Se tomó en cuenta aspectos generales del usuario del servicio municipal.</p> <p>Se midió la satisfacción del usuario respecto a los espacios, recursos y mantenimiento de los ambientes institucionales, mediante un cuestionario.</p> <p>Se midió la satisfacción del usuario respecto a la forma comunicativa institucional, mediante un cuestionario.</p> <p>Se midió la satisfacción del usuario respecto a la accesibilidad que ofrece la institución, mediante un cuestionario.</p> <p>Se midió la satisfacción del usuario respecto a las diversas competencias del personal institucional, mediante un cuestionario.</p>	<p>1. Género. 2. Edad. 3. Trámite efectuado. 4. Primera experiencia</p> <p>5. Equipos e instalaciones. 6. Mantenimiento de ambientes.</p> <p>7. Letreros, anuncios y señalizaciones. 8. Elementos comunicacionales.</p> <p>9. Accesibilidad para pagos. 10. Accesibilidad para trámites. 11. Horario de atención presencial.</p> <p>12. Disposición del personal. 13. Cortesía y amabilidad del personal. 14. Interés del personal para la solución. 15. Cumplimiento del horario. 16. Competencia para resolver. 17. Apariencia física y vestimenta.</p>	Encuesta	<p>Cuestionario sobre nivel de Satisfacción del Usuario, aplicado a los usuarios del Servicio de Atención al Usuario del Municipio Distrital de Castilla – Piura – 2016.</p>

					Se midió la satisfacción del usuario respecto al costo que paga por el servicio, mediante un cuestionario.	18. Costo económico.		
					Se midió la satisfacción del usuario respecto a la rapidez y la exención de errores en el servicio institucional, mediante un cuestionario.	19. Velocidad de respuesta. 20. Errores en el desempeño.		
					Se midió la satisfacción del usuario respecto a los reclamos y/o sugerencias efectuadas ante la institución, mediante un cuestionario.	21. Respuesta a reclamos y/o sugerencias.		

<b>Problema específico 1</b>	<b>Hipótesis específica 1</b>	<b>Objetivo específico 1</b>
¿La calidad de la organización interna para los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016?	La calidad de la organización interna para los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.	Determinar si la calidad de la organización interna para los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.
<b>Problema específico 2</b>	<b>Hipótesis específica 2</b>	<b>Objetivo específico 2</b>
¿La calidad del conocimiento de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016?	La calidad del conocimiento de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.	Determinar si la calidad del conocimiento de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.
<b>Problema específico 3</b>	<b>Hipótesis específica 3</b>	<b>Objetivo específico 3</b>
¿La calidad de la accesibilidad de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016?	La calidad de la accesibilidad de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.	Determinar si la calidad de la accesibilidad de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.
<b>Problema específico 4</b>	<b>Hipótesis específica 4</b>	<b>Objetivo específico 4</b>
¿La calidad de la infraestructura para la atención de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016?	La calidad de la infraestructura para la atención de los Usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.	Determinar la calidad de la infraestructura para la atención de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.
<b>Problema específico 5</b>	<b>Hipótesis específica 5</b>	<b>Objetivo específico 5</b>
¿La calidad del Pproceso de trámite de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016?	La calidad del proceso de trámite de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.	Determinar si la calidad del proceso de trámite de los Usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.
<b>Problema específico 6</b>	<b>Hipótesis específica 6</b>	<b>Objetivo específico 6</b>
¿La calidad del personal de atención a los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016?	La calidad del personal de atención a los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.	Determinar si la calidad del personal de atención a los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.
<b>Problema específico 7</b>	<b>Hipótesis específica 7</b>	<b>Objetivo específico 7</b>
¿La calidad de la atención a los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016?	La calidad de la atención a los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.	Determinar la calidad de la atención a los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

<b>Problema específico 8</b>	<b>Hipótesis específica 8</b>	<b>Objetivo específico 8</b>
¿La calidad de la medición de la satisfacción de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016?	La calidad de la medición de la satisfacción de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.	Determinar si la calidad de la medición de la satisfacción de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.
<b>Problema específico 9</b>	<b>Hipótesis específica 9</b>	<b>Objetivo específico 9</b>
¿La calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016?	La calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.	Determinar si la calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.

## ANEXO 2

### MATRIZ DE INSTRUMENTOS

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores		Técnica/Instrumento	Instrumento A		Instrumento B	
							N° de ítems	Ítems	N° de ítems	Ítems
¿La calidad del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016?	Determinar si la calidad del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción del usuario del Municipio Distrital de Castilla-2016.	La calidad del servicio municipal de atención a los usuarios influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castilla.	X: Calidad del Servicio Municipal	X1.1	Aspectos generales del usuario del servicio municipal	Encuesta / Cuestionario a usuarios del servicio municipal	2	1,2		
				X1.2	Estándar de organización interna para la atención a los usuarios		4	3, 4, 5, 6		
				X1.3	Estándar sobre el conocimiento de los usuarios		3	7, 8, 9		
				X1.4	Estándar sobre la accesibilidad a los usuarios		2	10, 11		
				X1.5	Estándar sobre la infraestructura para la atención de los usuarios		3	12, 13, 14		
				X1.6	Estándar sobre el proceso de trámite		4	15, 16, 17, 18		
				X1.7	Estándar sobre el personal de atención a los usuarios		3	19, 20, 21		
				X1.8	Estándar sobre la atención del personal a los usuarios		4	22, 23, 24, 25		
				X1.9	Estándar sobre la medición y satisfacción de los usuarios		3	26, 27, 28		
				X1.10	Estándar sobre los reclamos y/o sugerencias de los usuarios		2	29, 30		
			Y: Satisfacción del usuario del servicio municipal	Y1.1	Aspectos generales sobre el usuario	Encuesta / Cuestionario a usuarios del servicio municipal			4	1, 2, 3, 4
				Y1.2	Infraestructura institucional				2	5, 6
				Y1.3	Comunicación institucional				2	7, 8
				Y1.4	Accesibilidad institucional				3	9, 10, 11
				Y1.5	Competencias del personal municipal				6	12, 13, 14, 15, 16, 17
				Y1.6	Costo del servicio institucional				1	18
				Y1.7	Eficiencia del servicio				2	19, 20
				Y1.8	Medición de la satisfacción				1	21



ANEXO N° 3

**CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO  
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLA**

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (x) su respuesta. Gracias por su colaboración.

Aplique la escala siguiente:

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

**ASPECTOS GENERALES**

**1) Género:**

a) Masculino ( )

b) Femenino ( )

**2) Edad actual: \_\_\_\_\_ años**

N° ÍTEM	CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	<b>Calidad de la organización interna para la atención a los usuarios</b>					
3	Existe una persona responsable de la mejora de la atención a los usuarios.					
4	En la municipalidad hay un planeamiento estratégico de la mejora de la atención a los usuarios.					
5	La municipalidad realiza incentivos y reconocimiento al logro de resultados en la mejora de la atención a los usuarios.					
6	Existe un proceso que permita mejorar la gestión de la calidad					
	<b>Calidad del conocimiento de los usuarios</b>					
7	La municipalidad realiza estudios o encuestas para identificar las necesidades de los usuarios					

8	Existe diferencia y/o segmentación de los usuarios según el perfil de necesidades que requiere los servicios de la municipalidad					
9	La atención se brinda por diferentes canales a los usuarios ( canal presencial, telefónico, virtual y/o móvil)					
	<b>Calidad sobre la accesibilidad a los usuarios</b>					
10	Los horarios de atención a los usuarios son adecuados					
11	La municipalidad realiza estrategias de acercamiento a los usuarios					
	<b>Calidad sobre la infraestructura para la atención a los usuario</b>					
12	El espacio físico relacionado con el cumplimiento de la atención preferente a discapacitados, mujeres embarazadas y adultos mayores es adecuado.					
13	Realizan permanentemente el mantenimiento de las instalaciones para la atención a los usuarios					
14	Existe señalización y mapa de riesgos					
	<b>Calidad sobre el proceso de trámite</b>					
15	Las modalidades para realizar los pagos vinculados con trámites son descentralizadas					
16	la información sobre requisitos, costos y plazos se encuentra disponible en un lugar de fácil accesibilidad para cualquier ciudadano					
17	El acceso a los formularios se encuentra disponible y de manera gratuita en un lenguaje de fácil comprensión					
18	La municipalidad ha hecho la simplificación de trámites eliminando los que resultaban innecesarios.					
	<b>Calidad sobre el personal de atención a los usuarios</b>					
19	Existe un perfil definido del personal de atención a los usuarios					
20	Se convoca a proceso de selección y contratación al personal que atiende a los usuarios					
21	La municipalidad establece programas de capacitación para el personal que atiende a los usuarios.					
	<b>Calidad sobre la atención del personal a los usuarios</b>					

22	Como es el trato del personal a los usuarios.					
23	El personal está capacitado y tiene encuentra las buenas practicas sobre el trato preferente y equitativo.					
24	Existe personal asignación para la Orientación a los Usuarios					
25	El personal que atiende al usuario tiene conocimientos y se compromete con la buena atención a los ciudadanos.					
	<b>Calidad de la medición y satisfacción de los usuarios</b>					
26	La municipalidad realiza el registro de resultados de la medición de la gestión					
27	Existe un agente que realiza la medición					
28	La municipalidad ha establecimiento de indicadores para la medición de la atención y satisfacción a los usuarios.					
	<b>Calidad de los reclamos y sugerencias de los usuarios</b>					
29	La municipalidad ha implementado y se encuentran en funcionamiento, canales múltiples de recepción de reclamos y sugerencias.					
30	Existe un procedimiento establecido para atender los reclamos y sugerencias, dando respuesta en todos los casos					



#### ANEXO 4

### CUESTIONARIO: DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE CASTILLA

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (x) su respuesta. Gracias por su colaboración.

Aplique la escala siguiente

- (5) muy satisfecho
- (4) Satisfecho
- (3) Algo insatisfecho
- (2) insatisfecho
- (1) Muy insatisfecho

#### ASPECTOS GENERALES

- 1) Género:
  - a) Masculino ( )
  - b) Femenino ( )
- 2) Edad actual: \_\_\_\_\_ años
- 3) El servicio o trámite que ha efectuado en la Municipalidad Distrital de Castilla ha sido por:
  - a) Licencia de funcionamiento
  - b) Licencia de edificación
  - c) Pago de arbitrios, impuesto predial, etc.
  - d) Registros civiles (nacimiento, adopción, matrimonio, defunción, etc)
  - e) Otorgamiento de pensión, subsidio, certificado trabajo boleta, etc.
  - f) Adjudicación de lote, título propiedad, empadronamiento, Posesión, etc.
  - g) Compra de nicho, sepultura, inhumación, exhumación, etc.
  - h) Utilización de biblioteca, coliseo, parque, plaza principal, etc.
  - i) Autorización de banderolas, pancartas, ferias, juegos, circos, puestos de venta en mercado, servicio de embarque y desembarque, tarjeta de circulación de vehículos menores, padrón vehicular, etc.
  - j) Otros (especificar: \_\_\_\_\_)
- 4) Es la primera vez que acude a la Municipalidad de Castilla
  - a) Si
  - b) No, ya he venido en más de una vez.

N° ÍTEM	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	<b>Dimensión: Infraestructura institucional</b>					
5	La infraestructura (equipos, instalaciones, etc.) de la Municipalidad para la atención a los usuarios, incluyendo a mujeres embarazadas, niños y ancianos, es:					
6	El mantenimiento de la infraestructura de la Municipalidad para la atención al usuario, es:					
	<b>Dimensión: Comunicación Institucional</b>					
7	Los letreros, anuncios y señalizaciones de la Municipalidad para la atención al usuario son:					
8	Los elementos comunicacionales de la Municipalidad para la atención al usuario son:					
	<b>Dimensión: Accesibilidad</b>					
9	La accesibilidad del usuario, para efectuar pagos, es:					
10	La accesibilidad del usuario, para iniciar y efectuar seguimiento de trámites, es:					
11	El actual horario de atención presencial al usuario, es:					
	<b>Dimensión: Competencias del personal</b>					
12	La disposición del personal para la atención inmediata al usuario es:					
13	La cortesía y amabilidad del personal municipal hacia el usuario es:					
14	El interés que muestra el personal para solucionar la necesidad del usuario es:					
15	El personal municipal cumple al usuario en los plazos establecidos					
16	El personal municipal para resolver la necesidad del usuario se encuentra:					
17	El personal municipal muestra una apariencia física y en su vestir					
	<b>Dimensión: Accesibilidad del servicio</b>					

18	El costo del servicio municipal le parece:						
	<b>Dimensión: Eficiencia del servicio</b>						
19	La velocidad de respuesta del servicio municipal a la necesidad del usuario es:						
20	El desempeño del servicio municipal se desarrolla:						
	<b>Dimensión: Medición de la satisfacción</b>						
21	El servicio municipal da respuesta a sus reclamos y/o sugerencias						
22	De una forma global general: Califique Ud. cómo ha percibido la calidad del servicio de atención al usuario que brinda la Municipalidad distrital de Castilla						

## ANEXO 5

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO”

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de satisfacción del usuario.

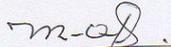
**DIRIGIDO A:** Usuarios del Servicio de Atención al Usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR(A):** RAMIREZ ORDINOLA VICTOR HUGO.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR(A):** DOCTOR EN ADMINISTRACION.  
DOCTOR EN INGENIERIA INDUSTRIAL.

**VALORACIÓN:**

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
✓			

  
Dr. Victor Hugo Ramirez Ordinala  
C.I.P. 22178

FIRMA DEL EVALUADOR(A)

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO”

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de satisfacción del usuario.

**DIRIGIDO A:** Usuarios del Servicio de Atención al Usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR(A):** PEÑA ESCOBAR, EDUARDO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR(A):** DOCTOR

**VALORACIÓN:**

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
	X		

  
-----  
**Dr. Eduardo Peña Escobar**  
ADMINISTRACION DE LA EDUCACION  
FIRMA DEL EVALUADOR(A)

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO”

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de satisfacción del usuario.

**DIRIGIDO A:** Usuarios del Servicio de Atención al Usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR(A):** Marina Fernández Miranda

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor

**VALORACIÓN:**

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
	X		

  
Dra. Marina Fernández Miranda  
CPPe. 2102608620

FIRMA DEL EVALUADOR

**“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”**

Piura, 25 de Julio de 2017

Señores.

**Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales  
Universidad “Ala Peruanas” - Piura**

De mi consideración.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para darle a conocer sobre la confiabilidad estadística de Los instrumentos que se va a utilizar para la ejecución del proyecto de Investigación Titulado: **“Calidad del servicio Municipal de atención al usuario y su influencia en el nivel de Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2016”** Que presenta la Bachiller: **HERNANDEZ GARCIA, GABY NOEMI** de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems se tiene:

Instrumentos para Usuarios	Alfa de Cronbach	Nº ítems
Calidad del Servicio Municipal de atención al usuario	0,95	30
Satisfacción del Usuario	0,814	22

Donde se observa que ambos Instrumentos son confiables, presentado alta confiabilidad.

Agradeciendo su confianza y atención al presente reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

  
Dr. COSME CORREA BECERRA  
Lic. en Estadística  
COESPE 502

**ANEXO 6**  
**ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA EL INSTRUMENTO**

**CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO**

Preguntas	Media	Desviación Estándar	Coeficiente de correlación	Alfa de Cronbach si se elimina la pregunta
P01	3,8000	1,09545	,929	,944
P02	4,0000	1,22474	,788	,946
P03	3,2000	1,30384	,883	,944
P04	3,8000	1,09545	,620	,949
P05	2,8000	1,48324	,598	,951
P06	3,6000	,89443	,825	,946
P07	3,8000	,83666	,811	,946
P08	4,2000	,83666	,527	,950
P09	3,6000	,54772	,752	,949
P10	3,8000	1,30384	,621	,949
P11	4,4000	,89443	,858	,946
P12	3,4000	1,51658	,363	,956
P13	4,0000	,70711	,759	,948
P14	3,6000	1,51658	,910	,944
P15	3,4000	1,51658	,852	,945
P16	4,4000	,54772	,804	,948
P17	4,2000	,83666	,984	,944
P18	4,2000	,44721	,593	,950
P19	3,7000	1,60384	,641	,959
P20	4,3000	,88443	,868	,966
P21	3,5000	1,34658	,863	,986
P22	4,2000	,53711	,559	,978
P23	3,6000	1,45658	,810	,944
P24	3,4000	1,54658	,752	,955
P25	4,5000	,45772	,704	,968
P26	4,3000	,72666	,884	,954
P27	4,2400	,83576	,934	,945
P28	4,2300	,45621	,693	,957
P29	4,2100	,43723	,593	,956
P30	4,200	,43462	,593	,952

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
<b>30</b>	<b>0.95</b>

## ANEXO Nº 07

### ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA EL INSTRUMENTO SATISFACCION DEL USUARIO

Preguntas	Media	Desviación Estándar	Coficiente de correlación	Alfa de Cronbach si se elimina la pregunta
P01	2,5909	,85407	,564	,799
P02	1,9091	,52636	-,034	,818
P03	2,6364	,84771	-,067	,824
P04	3,0455	,72225	,570	,800
P05	2,9545	,72225	,663	,797
P06	2,4545	,85786	,397	,806
P07	2,8636	,83355	,187	,814
P08	2,7727	,75162	-,075	,823
P09	3,1818	,58849	,297	,810
P10	3,3182	,56790	,328	,809
P11	2,3182	,77989	,075	,818
P12	2,2727	,76730	,099	,817
P13	3,2273	,61193	,314	,809
P14	3,3182	,56790	,365	,808
P15	2,6818	,64633	,014	,818
P16	3,3636	1,04860	,593	,795
P17	3,6364	,65795	,411	,806
P18	2,2273	,75162	,132	,816
P19	3,4091	,59033	,353	,808
P20	3,4545	,73855	,338	,808
P21	2,5909	,95912	,124	,818
P22	2,3636	1,00216	,485	,801

#### Estadístico de confiabilidad

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
22	0,814