

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA A TRAVÉS DE LA
ESCALA SERVQUAL FRENTE A LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE RÍO
TAMBO 2017.**

Para Optar : **Título Profesional de Licenciada en
Administración**

Autora : **Bach. Meluzca Jakeline Matta De La O**

Asesor : **Lic. Paul Denis Martínez Vítor**

Línea de investigación : **Ciencias Empresariales y Gestión de los
Recursos**

Huancayo – Perú
2018

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS

**CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA A TRAVÉS DE LA ESCALA
SERVQUAL FRENTE A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE RIO TAMBO 2017.**

PRESENTADO POR:

Bach. MELUZCA JAKELINE MATTA DE LA O

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

: Dr. FREDI GUTIERREZ MARTINEZ

PRIMER MIEMBRO

: Mg. AMANDA LUZMILA GOMEZ CHAVEZ

SEGUNDO MIEMBRO

: Lic. FERNANDO MEZA MENDEZ

TERCER MIEMBRO

: Lic. MIGUEL ANIBAL CERRON ALIAGA

Huancayo, de del 2018

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA A TRAVÉS DE LA
ESCALA SERVQUAL FRENTE A LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE RÍO
TAMBO 2017.**

Para Optar : **Título Profesional de Licenciada en
Administración**

Autora : **Bach. Meluzca Jakeline Matta De La O**

Asesor : **Lic. Paul Denis Martínez Vítor**

Línea de investigación : **Ciencias Empresariales y Gestión de los
Recursos**

Huancayo – Perú

2018

ASESOR

Lic. PAUL DENIS MARTÍNEZ VÍTOR

DEDICATORIA

El presente tesis dedico a Dios quien puso la vida y la belleza en nosotros, y darnos esa opción de continuar con la creación.

.

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme para llegar hasta la culminación de mis proyectos enmarcados.

A Dr. Wilber G. Vasquez Vasquez por la supervisión y monitoreo de los trabajos de investigación.

A mis padres por enseñarme a luchar por lo que quiero y por enseñarme que con esfuerzo se puede llegar lejos, y por el apoyo incondicional que me han dado durante toda la vida.

Finalmente, quiero agradecer al profesor, y amigo, Licenciado Paul Denis Martínez Vítor por todo el apoyo y oportunidades que me ha brindado, por la ayuda en la asesoría del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

Hoja de aprobación de jurados	i
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	xv
Abstract	xvi
Introducción	xvii

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	01
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	03
1.2.1. Problema General	03
1.2.2. Problemas Específicos	03
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	04
1.3.1. Objetivo General	04
1.3.2. Objetivos Específicos	04
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	05
1.4.1. Justificación Teórica	05
1.4.2. Justificación Práctica	05
1.4.3. Justificación Metodológica	05
1.4.4. Justificación Social	05

1.4.5. Justificación de Conveniencia	05
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	06
1.5.1. Delimitación Espacial	06
1.5.2. Delimitación Temporal	06
1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática	06

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO	07
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	07
2.2. BASES TEÓRICAS	13
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	25
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES	26
2.4.1. Hipótesis General	26
2.4.2. Hipótesis Específicas	27
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	27

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA	30
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	30
3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	31
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	31
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	32
3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos	32

3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos	32
3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (MODELO)	32

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	33
4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	34
4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	44
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	73
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	84
ANEXOS	85
• MATRIZ DE CONSISTENCIA	
• OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	
• INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
• CONSIDERACIONES ÉTICAS	
• FOTOS, ETC.	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01	42
Distribución de usuarios según la calidad de servicio percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.	
Tabla N° 02	43
Distribución de usuarios según la dimensión tangibles percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017	
Tabla N° 03	44
Distribución de usuarios según la dimensión fiabilidad percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017	
Tabla N° 04	45
Distribución de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.	
Tabla N° 05	45
Distribución de usuarios según la dimensión seguridad percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.	
Tabla N° 06	47
Distribución de usuarios según la dimensión empatía percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017	
Tabla N° 07	48
Distribución de usuarios según la satisfacción del usuario percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017	
Tabla N° 08	49

Distribución de usuarios según la dimensión confianza en el servicio percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Tabla N° 09 **50**

Distribución de usuarios según la dimensión trato recibido percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Tabla N° 10 **52**

Prueba de correlación de Tau-b de Kendall entre Calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Tabla N° 11 **55**

Prueba de correlación de Tau-b de Kendall entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Tabla N° 12 **58**

Prueba de correlación de Tau-b de Kendall entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Tabla N° 13 **61**

Prueba de correlación de Tau-b de Kendall entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Tabla N° 14 **64**

Prueba de correlación de Tau-b de Kendall entre la dimensión de la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Tabla N° 15

Prueba de correlación de Tau-b de Kendall entre la dimensión de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01	35
Validación por expertos para el análisis de variable calidad de servicio.	
Cuadro N° 02	36
Validez de constructo de total de dominio total de calidad de servicio.	
Cuadro N° 03	36
Baremo para el análisis de variable calidad de servicio.	
Cuadro N° 04	36
Resumen de procesamiento de casos de variable calidad de servicio.	
Cuadro N° 05	37
Estadística de confiabilidad de la variable calidad de servicio.	
Cuadro N° 06	37
Baremo para el análisis de variables calidad de servicio.	
Cuadro N° 07	38
Baremo para el análisis la dimensión tangible, capacidad de respuesta y empatía.	
Cuadro N° 08	39
Baremo para el análisis la dimensión fiabilidad y empatía.	
Cuadro N° 09	41
Validación por expertos para el análisis de variable satisfacción del usuario.	
Cuadro N° 10	42
Validez de constructo del dominio total de satisfacción del usuario.	
Cuadro N° 11	40
Baremo para el análisis de variable satisfacción del usuario.	
Cuadro N° 12	40

Resumen de procesamiento de casos de variable satisfacción del usuario.

Cuadro N° 13 **40**

Estadística de confiabilidad de la variable satisfacción del usuario.

Cuadro N° 14 **41**

Baremo para el análisis de variables satisfacción del usuario.

Cuadro N° 15 **41**

Baremo para el análisis de dimensión confianza en el servicio y trato recibido.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica N° 01	42
Distribución de usuarios según la calidad de servicio percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.	
Gráfica N° 02	43
Distribución de usuarios según la dimensión tangibles percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.	
Gráfica N° 03	44
Distribución de usuarios según la dimensión fiabilidad percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.	
Gráfica N° 04	45
Distribución de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.	
Gráfica N° 05	45
Distribución de usuarios según la dimensión seguridad percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.	
Gráfica N° 06	47
Distribución de usuarios según la dimensión empatía percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.	
Gráfica N° 07	48
Distribución de usuarios según la satisfacción del usuario percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.	

Gráfica N° 08

49

Distribución de usuarios según la dimensión confianza en el servicio percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Gráfica N° 09

50

Distribución de usuarios según la dimensión trato recibido percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

RESUMEN

El presente informe de investigación con cuyo título “Calidad del servicio percibida a través de la escala SERVQUAL frente a la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo 2017” realizado la investigación con el objetivo de determinar la calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL con su respectiva relación en la satisfacción del usuario desarrollado en Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017; dicho trabajo tuvo como variables calidad de servicio con sus dimensiones fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de repuesta y empatía, y la otra variable satisfacción del usuario, con su dimensión confianza en el servicio y trato recibido; investigación de tipo y nivel descriptivo de corte transversal con diseño correlacional, la técnica fue la encuesta y tomando como instrumento el cuestionario del SERVQUAL para la variable calidad de servicio y construyéndose un cuestionario para la satisfacción del usuario, se tomó como población a 400 usuarios y como muestra a 140 usuarios, la investigación concluyó:

La variable calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL se relaciona significativamente con la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017. Mientras mayor es la calidad de servicio es mayor la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo. Con Tau-b- de Kendall con 0.803. Así mismo se estableció correlación entre cada una de las dimensiones.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción de usuario, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, tangibles, seguridad, confianza en el servicio y trato recibido.

ABSTRACT

This research report with the title "Quality of service perceived through the SERVQUAL scale versus user satisfaction in the District Municipality of Río Tambo 2017" carried out the research with the objective of determining the quality of service perceived through the SERVQUAL scale with its respective relationship in user satisfaction developed in the District Municipality of Río Tambo, 2017; This work had as variables quality of service with its dimensions reliability, security, tangible elements, security, response capacity and empathy, and the other variable satisfaction of the user, with its confidence in the service and treatment received dimension; research of type and descriptive level of cross section with correlational design, the technique was the survey and taking as an instrument the SERVQUAL questionnaire for the quality of service variable and constructing a questionnaire for user satisfaction, the population was taken as 400 users and As it shows 140 users, the investigation concluded:

The variable quality of service perceived through the SERVQUAL scale is significantly related to the user satisfaction variable in the District Municipality of Río Tambo, 2017. The higher the quality of service, the greater the satisfaction of the user in the District Municipality of Río Tambo. With Tau-b- from Kendall with 0.803. Likewise, correlation was established between each of the dimensions

Keywords: Quality of service, user satisfaction, reliability, empathy, responsiveness, tangibility, security, trust in the service and treatment received.

INTRODUCCIÓN

En esta era del conocimiento y la modernización de las instituciones es el producto de los resultados que se dieron por el fenómeno de la globalización, en el cual se considera que es importante y fundamental el estudio de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

El resultado de la investigación titulado “Calidad del servicio percibida a través de la escala SERVQUAL frente a la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo 2017” como resultado del proceso de investigación se corroboró la relación que existe entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, dicho trabajo proviene de una línea de investigación emanada de nuestra universidad.

El capítulo I conformado por el planteamiento del problema, formulación del problema el cual surge al observar que, en la actualidad, los ciudadanos dejaron de ser simples usuarios respecto al tipo de servicios que brinda la municipalidad como institución pública y han pasado a ser ciudadanos clientes, estos clientes van al municipio por varias razones como por ejemplo el pago de sus impuestos;

Estos clientes reclamaron ser atendidos en su solicitudes en el tiempo necesario, tener un trato adecuado sin preferencias entre otras, ello motivó a desarrollar la presente investigación llegando a formular el problema general y específico de investigación tales como ¿En qué medida la calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017?, teniendo presente el objetivo general de determinar la calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL y su relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Río Tambo, 2017.

La investigación se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Río Tambo provincia de Satipo, para ello se ha tomado 400 usuarios de los cuales se seleccionó una muestra de 140 usuarios aplicando los instrumentos de la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario.

En el capítulo II, está los antecedentes del estudio y las bases teóricas, en ello se ha encontrado antecedentes realizados en instituciones similares a la municipalidad y también validaciones establecidas de los instrumentos de investigación como es el SERVQUAL conformado por 22 ítems, así mismo contiene las hipótesis como es el caso general que se considera como respuesta tentativa calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo,2017, y la respectiva operacionalización de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario.

En el capítulo III se abordó la metodología, es una investigación del tipo descriptivo transversal de nivel descriptivo con diseño correlacional, se trabajó con una población de 400 usuarios y una muestra de 140 usuarios, la técnica empleada fue la encuesta con el instrumento del cuestionario de ambas variables.

En el capítulo IV se trató sobre el análisis y discusión de los resultados, para el análisis de resultados se ha utilizado la estadística descriptiva y con sus respectivas tablas y gráficas y su interpretación dimensión por dimensión, luego la estadística inferencial haciendo uso del estadístico Tau-b de Kendall por ser una variable ordinal, finalmente se realizó la discusión considerando la triangulación respectiva como propone Ernesto Sampieri en su libro metodología de la investigación sexta edición.

En toda la redacción se ha utilizado el estilo de “redacción del APA” sexta edición y finalmente el presente trabajo pongo a consideración de cada uno de los revisores.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La calidad se evalúa de diferentes formas a partir de muchas personas en todo el mundo, cuando se trata de servicios y el nivel de calidad podemos incorporar en nuestras mentes cuán satisfecho está el potencial consumidor del resultado del servicio, la alta calificación y la calidad notable significa que una empresa tiene el potencial de resistir fuertes competidores en el mercado de servicios y como resultado de ganar un número creciente de clientes satisfechos que permanecen leales durante mucho tiempo y en la mayoría de los casos para siempre. Estos resultados se refieren a todos los tipos de organizaciones de servicios sin excepciones. Sin embargo sino se logra un cierto nivel de calidad en los servicios ofrecidos y los clientes expresan su decepción con sus experiencias, cómo es posible que organizaciones de servicios para mejorar la visión negativa que se formuló a partir del lado de sus clientes y ¿cómo pueden establecer una imagen poderosa en el dominio de sus servicio que comercian? ¿Hay algún obstáculo que impida a las empresas de sus resultados satisfactorios? En ese punto aparece el atributo de intangibilidad, que plantea un gran impedimento para el procedimiento de la evaluación y como consecuencia de los expertos utilizaron la definición de calidad de servicio percibida que es la diferencia que se deriva de la comparación entre los clientes.

La calidad en la administración municipal es muy importante porque es un tema que nos preocupa tener resultados satisfactorios también es importante para el desarrollo actual por ende es un tema de actualidad, pasaron más de diez años de reforma municipal y se sigue observando el rezago en el trabajo político y administrativo de la gran mayoría de los municipios del país.

La estrategia de cambio en el municipio debe girar con dirección a una orientación hacia la calidad de servicio públicos que ofrecen un alto índice de satisfacción a cada uno de sus clientes que son los ciudadanos en general e iniciar así una nueva era de relaciones entre la administración municipal y la sociedad civil.

De Molina (2017) En la revista de Ministerio de Función pública de España se publicó como dice: “En el campo de las Administraciones Públicas, la formación profesional continua y el reciclaje profesional de los empleados públicos constituyen una necesidad imprescindible tanto para su desarrollo profesional como para conseguir los objetivos de eficacia, eficiencia y modernización de las organizaciones públicas en su conjunto”. Por ello el consejo de ministros del doce de julio del 2013, y a propuesta del ministro de hacienda ministro más reconocido y administradores públicos, fue aprobado el plan de trabajo “AEVAL” para la evaluación de las políticas y programas públicos correspondientes al periodo 2013.

Radio Programas del Perú de fecha 26 de marzo del 2013 - 7:54 PM difundió “Unos cien comuneros entre nativos y colonos protestaron en el frontis de la Municipalidad Distrital de Río Tambo denunciando que el alcalde Tarcisio Mendoza Shirorinti permanece 2 o 3 veces por mes en el distrito y el resto de los días está en la ciudad de Lima”.

“Las autoridades y comuneros de los valles del río Ene y valle de Santa Cruz piden que el alcalde permanezca en su distrito y rinda cuentas de su gestión sobre las obras que se ejecutó en diferentes cuencas, reparaciones colectivas, así como presupuestos de apoyo transferidos del gobierno regional, entre otras obras que dicen desconocer desde los años 2010, 2011 y 2012”. (RPP, 2013).

Además las autoridades se apersonaron a la defensoría del pueblo como indica.

“Ante ello, los nativos y cinco alcaldes de los centros poblados de Puerto Ene, Villa Junín, Valle Esmeralda, Selva de Oro, Fe Alegría, autoridades del valle Santa Cruz y otros comuneros colonos de las diversas comunidades se trasladaron a la ciudad de Satipo a fin de pedir la intervención de la Defensoría del Pueblo y del Ministerio Público” .(RPP, 2013).

Las municipalidades del Perú están pasando grandes dificultades en la atención al público por ello, se considera que la calidad en la administración municipal es una preocupación como tema de actualidad y de gran importancia para el desarrollo actual y futuro de la gestión Municipal de Río Tambo. Implantar un sistema de atención con un pensamiento emergentista debe ser el principal vector para dicho desarrollo y si esto ocurre la calidad de atención al usuario será de calidad.

En los últimos veinte años los gobiernos locales del país han recibido mayores transferencias de fondos (FONCOMUN, CANON, RECURSOS ORDINARIOS), igualmente con la ley de descentralización han recibido algunas competencias, en este contexto muchos de los gobiernos locales como la Municipalidad Distrital de Río Tambo no han podido asumir el reto de administrar estos recursos con transparencia y eficiencia, resumiéndose ello en una deficiente administración, malos manejos de recursos, deficiente atención a los usuarios, a ello se suma el desconocimiento de los alcaldes, regidores y funcionarios de la administración pública que a menudo toman decisiones que no se ajustan a las normativas vigentes tanto del sistema de presupuesto, inversión pública, sistema abastecimiento, tesorería y otros que se aplican a los gobiernos locales.

Durante este periodo el alcalde Licenciado Ivan Roger Cisneros Quispe, en la formación que celebra al inicio de la semana (lunes) conocido como el día protocolar en su discurso menciona que constantemente recibe quejas de los hermanos ashaninkas y colonos por

malas atenciones que brindan sus servidores públicos. Este mensaje ha motivado para realizar la investigación correspondiente a la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Y con estos resultados que se obtendrán se pretende mejorar la calidad de servicio.

Cabe mencionar que en los congresos que se realiza con las organizaciones de la Central Ashaninka de Río Ene (CARE), Central Ashaninka de Río Tambo (CART), Federación Ashaninka de Río Ene (FARE), Municipalidad Distrital de Río Tambo y jefes de diferentes Comunidades Nativas. Presentan sus quejas por los proyectos que se vienen realizando donde mencionan que no hay transparencia, además cuando la comunidad realiza sus reclamos sobre sus pedidos son tratados inadecuadamente, postergando las fechas para ser atendidos, no entendiendo así el lugar de donde se traslada cada uno de los miembros de la comunidad.

Finalmente, esta deficiente administración no permite atender las necesidades básicas del distrito reflejándose en un disgusto generalizado de los usuarios.

Con estos supuestos paso a formular el problema de investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿En qué medida la calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017?

1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICO

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Río Tambo, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL y su relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017, para conocer su significancia entre ambas variables.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Establecer la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Identificar la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Identificar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Establecer la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Establecer la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El presente informe de investigación permitió diagnosticar a los postulados teóricos referidos a la variable calidad de servicio con sus respectivas dimensiones y la variable satisfacción del usuario con sus respectivas dimensiones, así mismo la base teórica permitió dar una explicación respecto a las hipótesis; La satisfacción del cliente es un tema de gran importancia de hoy en día para casi todas las organizaciones, ya que en la municipalidad debe existir una lealtad de los usuarios mediante una adecuada calidad de servicio al usuario.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

En la práctica los resultados permitirán a la Municipalidad Distrital de Río Tambo de la provincia de Satipo mejorar el nivel de calidad de servicio que brinda, y a la vez conocer el grado de satisfacción que sienten los usuarios al realizar algún tipo de gestión.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La investigación está compuesto por un rigor lógico porque cumple cada uno de los pasos del método científico y a su vez se consolida con los pasos de la estructura metodología de la investigación científica formulado por nuestra universidad.

1.4.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL

La calidad de servicio, así como el nivel de satisfacción, no solamente beneficia a los usuarios, sino también a la comunidad en general, al percibir que los servicios que brinda son de óptima calidad.

1.4.5. JUSTIFICACIÓN CONVENIENCIA

El resultado de la investigación pretende ser un aporte de reflexión respecto a la importancia que se le está dando al servicio al cliente en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL

Representa el lugar donde se va a realizar la investigación, el cual se desarrollará en la Municipalidad Distrital de Rio Tambo de la provincia de Satipo, 2017.

1.5.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL

La instrumentalización y el procesamiento de datos se desarrollaron en el mes de julio y agosto sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

1.5.3. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL O TEMÁTICA

Se analizó epistemológicamente, filosóficamente los conceptos de calidad de servicio, satisfacción del usuario y el test SERVQUAL.

II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Matsumoto (2014) en su tesis “*Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*” con el objetivo Determinar el nivel de la calidad del servicio que presta actualmente la empresa de publicidad Ayuda Experto en la ciudad de Cochabamba. La tecnica e instrumento utilizada fue el cuestionario de SERVQUAL la cual llegó a la siguiente conclusión.

“En nuestro país, son pocas las empresas que realizan el estudio de la calidad del servicio, especialmente en las empresas de publicidad, es por eso que se realizó ésta investigación. También porque la calidad es algo indispensable en las empresas para lograr una ventaja competitiva, y realizar el estudio del nivel de la calidad es muy importante, ya que permite identificar los puntos fuertes y débiles”. (Matsumoto,2014).

Efectivamente la calidad de servicio como indica es muy importante, son pocas las empresas que le muestran valor sobre todo empresas privadas a diferencia de las públicas que le dan casi o nada importancia, sin tomar en cuenta que son ellos quienes mas se encuentran relacionas con los ciudadanos, asimismo existen pocos estudios e investigaciones sobre la calidad de servicios en instituciones públicas.

“Los estudios para la medición de la calidad del servicio de Ayuda Experto, se realizaron con profundidad, utilizando la herramienta del Modelo Servqual, que permitió analizar las expectativas y percepciones de los clientes de la empresa, a través de las cinco dimensiones. También se realizaron estudios adicionales para facilitar la interpretación de los resultados, como el análisis

factorial exploratorio. En cuanto al análisis de Habilidad, los resultados del alfa de cronbach fueron mayores a 0,6 es decir, que los ítems están relacionados entre sí”. (Matsumoto,2014).

Los resultados de las brechas que corresponde al estudio del Modelo Servqual, fueron negativos para las primeras cuatro dimensiones; la dimensión de Habilidad, sensibilidad, seguridad, y empatía. La dimensión de elementos tangibles arrojó un valor positivo de 3,51 siendo la única dimensión en que los clientes de la empresa Ayuda Experto se sienten satisfechos con lo que obtienen de la empresa. La brecha más significativa fue la brecha de la dimensión de Habilidad, con un resultado de -12,3. Puntos. (Matsumoto,2014).

Al concluir el estudio, se logró cumplir los objetivos establecidos, ya que se pudo determinar la situación actual de la empresa Ayuda Experto respecto a la calidad del servicio, se logró conocer las expectativas y percepciones de los clientes de Ayuda Experto, y se propuso estrategias de mejora para la empresa. (Matsumoto,2014).

Las conclusiones a donde arribó el autor en la investigación nos da pie para realizar una investigación en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, utilizando el modelo SERVQUAL que es una herramienta confiable, conocer las expectativas y percepciones de los usuarios permitirá a la municipalidad mejorar su gestión actual.

Chan (2014) en su tesis titulado “Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos” investigación desarrollado con el objetivo de identificar la atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán, San Marcos. la investigación fue de tipo y nivel descriptivo se tomó una muestra de 170 a los cuales se le aplico el instrumento de SERVQUAL. Llegando a la siguiente conclusión.

Una de las conclusiones mas importantes que arribo Chan fue “En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influencien en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente” (Chan,2014, p.115).

Una mirada más cerca en esta investigación sobre el servicio de calidad trae a la superficie una discusión sobre la conceptualización sobre sus dimensiones y todavía hay mucho por hacer y definir. Por otro lado concluye el autor.

“Los usuarios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se sintieron del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles. Por tanto, para el cliente demandante de los servicios, la atención al cliente se calificó entre buena y regular; lo que les provocó un sentimiento de indiferencia a la hora de calificarla”. (Chan,2014,p.115)

El trato al personal interno como externo es el principio para mejorar el servicio, ya que se llevan la imagen de la institución, por tanto es bueno fomentar que el personal interno cuente con la capacidades, recursos y conocimiento sobre el servicio que brinda, para así dar un servicio más eficiente al personal externo.

Rojas (2015) en su investigación titulado *“Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad”* tesis para optar al grado de magíster en Gestión y Políticas Públicas, formulados con el problema *¿Cuáles son los factores organizacionales que influyen en la percepción de satisfacción, respecto de los servicios otorgados por la Municipalidad de Lo Prado?*, tipo de investigación descriptiva y de nivel descriptivo, llegando a la siguiente conclusión.

“El modelo propuesto en este estudio cuenta con validez y fiabilidad estadística para la muestra aplicada y se logra explicar la varianza del factor Satisfacción en un 82,4%, por lo que el modelo podrá ser aplicado, en lo posible, a una muestra probabilística que permita inferir hacia la población. Si bien el modelo es perfectible, es un aporte a la gestión de los servicios de una municipalidad al medir las percepciones de los ciudadanos identificando qué aspectos son los que más inciden en la satisfacción de los usuarios del servicio, a objeto de dirigir mejor el gasto, en circunstancias en que el presupuesto es escaso”. (Rojas,2015, p.117)

Hasta hoy se han realizado muchos estudios para establecer las dimensiones de la calidad de servicio, en la investigación señala la importancia de la validez y fiabilidad estadística y además también señala la importancia de las instalaciones físicas y otros entornos en el procedimiento de entrega del servicio que son elementos importantes como indica el resultado.

“El modelo puede ser usado por otras municipalidades dejando un buen precedente para iniciar futuras investigaciones en otros gobiernos locales.

En cuanto a los resultados, se vio que el Factor Organizativo es el que más incide en la Satisfacción, distanciándose a lo menos 0,20 puntos respecto de los otros factores que determinan la Satisfacción (Factor Humano y Factor Espacios Físicos). Con este efecto total, se delinearon estrategias que tuvieran el peso de cada uno de los factores sobre la satisfacción, determinando así los aspectos específicos en que el municipio debe invertir”. (Rojas,2015, p.117)

Al realizar el estudio se podrá determinar cual de esas dimensiones, factores existen en la Municipalidad Distrital de Río Tambo y que grado se encuentran, así mismo de existir alguna de deficit facilitará para plantear estrategias de mejora.

Olmedo (2013) en su investigación titulado *“La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del municipio del distrito Metropolitano de Quito, provincia Pichincha”* con el problema *¿Cómo incide la capacitación del servidor municipal en la atención ciudadana en el Balcón de servicios de la administración de Tumbaco, del municipio del distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha?* con la hipótesis *la capacitación del servidor municipal incide en la calidad de atención ciudadana en el Balcon del servicio de administración Zonal de Tumbaco del municipio del distrito metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, cuya investigación fue cualitativa desarrollado con una muestra de 11 colaboradores,el cual llegó a la siguiente conclusión.*

“El Manual de Estrategias para mejorar la Calidad de Atención Ciudadana, permitirá un mejor desenvolvimiento en las actividades de los servidores

municipales del Balcón de Servicios de la Administración de Tumbaco”.(Olmedo, 2013, p. 193).

La investigación orienta sobre las estrategias que se utilizarón en el municipio del distrito de quito, con estos constructos el presente trabajo que se desarrollo tomo un punto de partida para dicho proceso de investigación.

Servirá como guía para que el servidor municipal desarrolle sus fortalezas demostrando una actitud positiva frente al usuario. .(Olmedo ,2013, p. 193)

Mejorará las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y autoridades. .(Olmedo ,2013, p. 193)

Nos encontramos en una época en el cual debemos estar actualizados día a día, asimismo debemos plantear, crear, aplicar estrategias que permitan estar un paso mas adelante que la competencia, si bien es cierto las instuciones públicas no se preocupan por ello, pero son ellos que directamenten o indirectamente velan por el binestar de la población, entonces al aplicar estrategias de mejora, permitirá que la población se sienta mas identificado con su gobierno local.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Armas (2012) en su investigación “*Calidad de servicio y nivel de satisfaccion de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagoran – 2012*”, el objetivo de la tesis fue determinar la influencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Sanagoran, asi mismo planteo la siguiente hipótesis la calidad de servicio influye de manera significativa en el nivel de satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Sanagorán, se trabajó con una población de 16000 usuarios aplicando el muestreo “no probabilistico accidental” tomando como muestra a 203 usuarios que utilizaron los servicios en un periodo de 30 días habiles, el instrumento que

se utilizó fue el cuestionario con la técnica de la encuesta, la encuesta que se realizó se dividió en dos partes, la primera referida a la calidad de servicio y la segunda referida a la satisfacción del usuario; ambas contribuida por 10 preguntas cada una. Como consecuencia del estudio se pudo llegar a la siguiente conclusión.

“Que la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán no es del todo satisfactoria, y esto se debe al fuerte contenido político en las decisiones que se toman y que no permiten mejorar los servicios que ofrece la Municipalidad” (Armas, 2012, p.68).

Esta investigación se considera muy importante en sus aportes de la variables de la calidad de servicio y satisfacción del usuario, en enmarcar la investigación que se ha desarrollado. Se destaca la importancia de una de sus dimensiones, los elementos tangibles incorporan todo lo que puede ser usado por la municipalidad para servir a los usuarios e incluir a las personas que trabajan al interior de la compañía, las instalaciones físicas, el equipo que utilizan los empleados para entrar en contacto con los usuarios.

Otro punto también de importancia que toma el autor es cuando habla del fuerte contenido político, que hoy en día ningún gobierno ya sea local, regional, central se escapa de ello.

Diaz (2015) en la investigación desarrollada en la Universidad de Trujillo titulado *“La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de Caja Piura-Agencia Chocope, 2015”* el objetivo de esta investigación fue determinar como influye la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de Caja Piura de la agencia de Chocope, destacando como variables de estudio la variable independiente: Calidad de servicio; y como variable dependiente la satisfacción de los clientes de crédito Pyme de Caja Piura- Agencia Chocope, destacando como variable de estudio la variable independiente, se utilizó como población 1099 clientes y como muestra 285 clientes, la técnica que se ha empleado fue la

encuesta y como instrumento el cuestionario, la investigación fue de tipo transversal con diseño descriptivo correlacional, se aplicó el método estadístico probabilístico teniendo los siguientes resultados.

“La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los clientes de crédito Pyme de la Caja Piura _ Agencia Chocope, por que el 73,10% de los clientes afirma estar satisfecho y muy satisfecho además la satisfacción de los clientes de créditos pyme es calificada como buena, puesto que la agencia ha logrado satisfacer las expectativas de los mismos”. (Díaz 2015)

“La calidad de servicio es percibida con un valor significativo para los clientes de créditos pyme de Caja Piura-agencia de Chocope en las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía”. (Díaz 2015)

“Los clientes perciben, en general, como un servicio de calidad, donde asaltan indicadores como calidad en la apariencia de los empleados, calidad de las instalaciones, calidad en la comunicación al mostrar un lenguaje claro y comprensible, calidad en el tiempo de atención, amabilidad y en general buen trato de los empleados con los clientes”. (Díaz 2015)

Contar con colaboradores preparados, identificados con la institución permite más rápido mejorar el servicio, por ello es bueno realizar una convocatoria de personal lo más eficiente posible.

El resultado de esta investigación corrobora que a menor la calidad de servicio es más bajo la satisfacción del cliente y a mayor calidad de servicio es alta la satisfacción de los clientes, quiere decir que dichas variables son directamente proporcionales por lo tanto la investigación que se está desarrollando también cumplirá dichas premisas.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE RIO TAMBO

El Distrito de Río Tambo, fue creado políticamente el 13 de noviembre de 1943, mediante la Ley N° 9847, durante el primer gobierno del Presidente Dr. Manuel Prado Ugarteche.

De acuerdo al Plan Operativo POI (2017) “La importancia de la Municipalidad Distrital de Río Tambo radica en su formación histórica que está ligada al desarrollo de los pueblos y constituye, por lo tanto, la institución básica de la democracia, atendida esta como participación de las mayorías”.

“La Municipalidad Distrital de Río Tambo tiene su sustento en el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, la que establece que las municipalidades provinciales y distritales son órganos de gobierno local, tienen autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, concordante con la Ley N° 27680 de reforma constitucional del capítulo XIV del Título IV, sobre descentralización”.

“Dentro de este contexto constitucional, se ha expedido la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, la que establece que los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos; que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades, siendo elementos esenciales del gobierno local, en el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público”. (Plan Operativo POI, 2017)

MISIÓN

“Servidores, progresistas y luchadores brindamos servicios públicos para el bienestar social a través de una gestión con resultados; garantizando el desarrollo del distrito”.

VISIÓN

“Construir una Municipalidad que atiende y resuelve las demandas de los ciudadanos, bajo el principio de gobernabilidad; con modernización, eficiencia y eficacia en los servicios públicos de calidad”.

Modelo SERVQUAL

Parasuraman en 1988 en el modelo de calidad de servicio incluyó cinco dimensiones que se utiliza para medir la calidad en servicios, esas cinco dimensiones son elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

La medición de la calidad de servicio se considera muy importante para las organizaciones por que proporciona los esfuerzos para justificar cuales son los deseos de los clientes y guéelos para hacer un análisis de la experiencia y satisfacción de los clientes que se relaciona a los servicios prestados por la empresa. A pesar de lo que no existe ni un solo consenso sobre un solo método que ayudaría a las empresas a proceder con la medida, varios expertos han desarrollado formas que las empresas podrían utilizar para el procedimiento de la medición de la calidad de servicio. Nivel de producción escalado y una mayor rentabilidad es la principal meta que toda empresa busca alcanzar.

La obtención de nuevos clientes y la ampliación de la lista ya existentes es algo que puede aumentar las ganancias de la compañía.

El modelo de la calidad de servicio SERVQUAL fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry con el propósito de mejorar la calidad que se ofrece en una organización, en la medición utiliza el cuestionario tipo Likert con cinco dimensiones. “fiabilidad”, “capacidad de respuesta”, “seguridad”, “empatía” y “elementos tangibles”. Este instrumento está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. La escala SERVQUAL

permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

“El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones”. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

“Debido a la importancia de la satisfacción del cliente para las empresas e instituciones en general, surgieron herramientas para medir la calidad en el servicio y así conocer el nivel de satisfacción de los mismos; tal como la herramienta SERVQUAL”; misma que fue desarrollada por (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

Donde se evalúan los factores claves para determinar la calidad de servicio prestado. En la Cuadro 1 se muestra el modelo de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que se basa la metodología SERVQUAL.

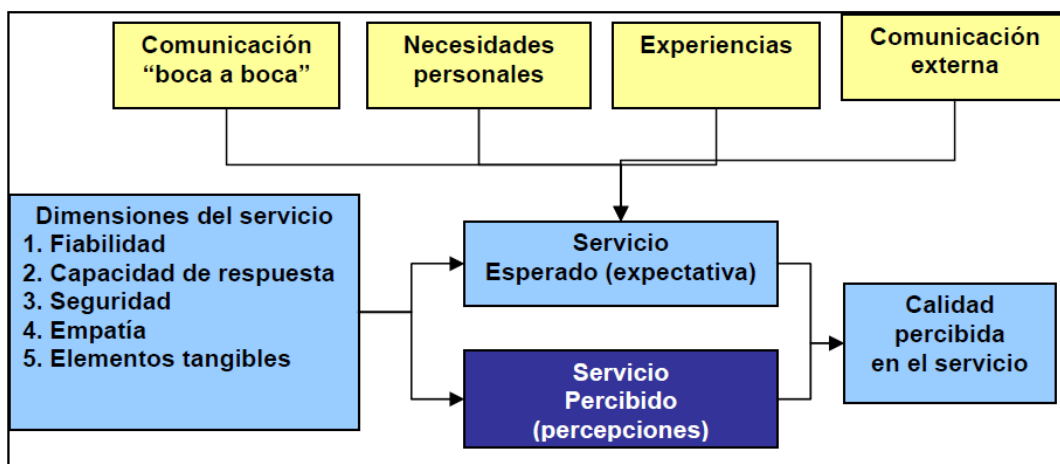


Figura 1. Modelo de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio.

En este modelo se establece que el cliente espera un servicio (expectativa) y supone recibiría, consciente o inconscientemente evaluar ciertas características (dimensiones del servicio) durante la prestación del mismo, lo que permite tener percepción al respecto y

emite un juicio una vez terminado este proceso. SERVQUAL, es una de las principales fuentes de información para que las empresas de servicios conozcan el nivel de satisfacción de los clientes, ubicar áreas de oportunidad y proponer y/o implementar mejoras para tener clientes satisfechos. En este estudio es importante la satisfacción del cliente en la empresa o institución gubernamentales, razón por la cual han iniciado a buscar la manera como ir creciendo en ese aspecto, brindando un servicio de calidad para estar en la vanguardia de las demás empresas o instituciones gubernamentales y conservar a los clientes usuarios.

2.2.2. Calidad de servicio

2.2.2.1. Calidad:

Por la amplitud del concepto se definen de varias formas tales como:

Calidad se define como. “El mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud es una condición indispensable y prioritaria para el cumplimiento de los objetivos institucionales y de los compromisos relacionados con la función social del Estado. La calidad es un instrumento trazador en el quehacer de salud y permitirá concentrar esfuerzos para la reducción de los riesgos en la atención de la salud y lograr la satisfacción de los usuarios y usuarias del sistema de salud.”. (Gutierrez, 201,p.39)

A su vez calidad, No “Desde la producción se entiende por ausencia o fallas, pero desde el marketing se mide desde el cliente y es él quien determina si un producto tiene o no la calidad, es distinta a cada individuo. Un producto es de calidad cuando cubre o supera las expectativas del cliente. No pasa por la materia prima sino por la satisfacción y conformidad del cliente. No siempre el precio significa calidad” (Cisneros, 2007 y Flores, 2014,p.7).

Etimologicamente el termino de calidad se define:

“Calidad” proviene del latín “qualitasatis”, definido por el Diccionario de la Real Academia como “La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten asociarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”. Se trata de una noción estrechamente “Unida al producto (bien material o servicio), pero independientemente de los procesos que se han llevado cabo. (Miranda Gonzáles” (Chamorro Mera, 2007 y Flores, 2014,p.7).

También se define calidad:

“Conjunto de las propiedades y características de un producto (proceso, bien o servicio) que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente, establecidas o implícitas.” (Quality, 2006 y Flores, 2014, p.7)

2.2.2.2. Servicio:

Por la amplitud del concepto se definen de varias formas tales como:

Se define el servicio como “Cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y no resulta de la propiedad de algo, pudiendo estar asociada o no a un producto físico”. Whereas citado en (Gutiérrez,2012,p.26)

A su vez el servicio es “Actividad que relaciona la empresa con el cliente afín de que este quede satisfecho con dicha actividad” (Gutiérrez,2012,y p.26, Flores, 2014,p.7)

Según sus dimensiones la calidad de servicio. Cada cliente apreciará la seguridad, confiabilidad, agilidad, etc. y serán estos aspectos concretos los que conformarán su experiencia (Flores, 2014,p.7)

Calidad de servicio

Vargas & Aldama (2006) sostiene que “La calidad del servicio es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente”.

La calidad de servicio se adquiere con la percepción sobre las expectativas que brinda el gobierno local y la herramienta SERVQUAL es un instrumento para poder medir la calidad de servicio.

En el mismo sentido también es definido “La calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes. La calidad en el servicio adquiere realidad en la percepción, considerando esta como un deseo más que la percepción, ya que esta última implicaría un pensamiento y análisis anterior”.

(L. Leonard, R. Bennet, Brown, 2008 ,Flores , 2014,p.8)

“En los últimos años la mayor parte de autores aceptan, en especial desde la perspectiva del marketing, una visión de la calidad del servicio que considere la percepción del cliente. En este sentido, varios investigadores han desarrollado un concepto operativo de la calidad de servicio que permite la elaboración de escalas para su medición que han sido aplicadas a diferentes tipos de servicios. La aparición de estos instrumentos de medida ha permitido crear una línea de investigación en torno a la calidad de servicio, cuya importancia se debe a que suele implicar un incremento en la satisfacción y en la lealtad de los clientes”.
Flores, (2014,p.8)

a) Importancia de la calidad del servicio

La calidad de servicio es importante:

“La importancia de los símbolos y de la información en la calidad del servicio y dice: en la percepción de la calidad influyen también los símbolos que rodean al producto. Todos los signos, verbales o no, que acompañan al servicio, tienen un papel fundamental en este sentido: mirar al cliente a la cara, cederle el paso, expresar con una sonrisa el placer que les produce verlo,

llamarlo por su nombre, son otras de las ventajas para ofrecer un servicio de calidad que tenga por objeto la conquista del cliente”. (Vértice,2008),

b) Calidad percibida por los clientes.

Según Pérez (2006) “menciona que la calidad percibida por los clientes, es el proceso de evaluación en el que el cliente compara la experiencia del servicio con determinadas expectativas previas”.

El análisis de la calidad de servicio tiene como objetivo principal detectar cualquier posible error que ocurra durante cualquier procedimiento de entrega del servicio, comensando desde la alta dirección de las empresas hasta los clientes finales y la forma en que la calidad de servicio es percibida por ellos. Eso se logra mediante el análisis de las cinco brechas que presenta el modelo y tomar las decisiones adecuadas para mejorar posibles puntos de vistas negativos que han sido formulados.

El punto central de la calidad de servicio es el cliente o usuario por lo tanto, la calidad de servicio es en gran parte es subjetiva y se encuentra directamente relacionada con lo que el cliente o usuario percibe, es decir, el juicio que realiza sobre la excelencia o superioridad del servicio prestado.

“El éxito del resultado dependerá de la capacidad de la empresa prestadora del servicio por conocer y comprender las necesidades del cliente, así como del esfuerzo y la eficacia con la que lleve a cabo el proceso y del coste en que incurre el cliente para acceder al servicio. Cabe destacar que el coste no sólo implica el precio del servicio, sino la ventaja da lugar, tiempo y forma en que proporcione” (Vértice,2008).

2.2.2.1. Fiabilidad

Por la amplitud del concepto se definen de varias formas tales como:

Fiabilidad se define “al grado en que pueden reproducirse los resultados obtenidos por un procedimiento de medición cuando se aplica a la misma persona en más de una ocasión, pero en idénticas condiciones. Es un concepto muy relacionado con la variabilidad aleatoria. Cuanta menor variabilidad se obtenga al repetir una medición, más fiable será. La falta de fiabilidad puede surgir de divergencias entre los observadores o de los instrumentos de medición o por inestabilidad del atributo objeto de medición y en la práctica, todas las fuentes de variación pueden actuar de forma simultánea. Todas las observaciones se hallan sujetas a variación”. (Peñalba, 2010,p4).

2.2.2.2. Seguridad

Por la amplitud del concepto seguridad también se definen de varias formas tales como:

Según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) su significado es el siguiente:

“cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo)”.

“El término seguridad es a menudo utilizado libremente y dentro de los más diferentes contextos: seguridad internacional, seguridad nacional, seguridad pública, seguridad privada, seguridad vial, seguridad social, seguridad e higiene, seguridad electrónica, seguridad integral y otros muchos términos presentes en diferentes ámbitos de nuestra vida laboral, social, privada, etc. Sin embargo, cada uno de ellos hace referencia a conceptos que, aunque similares, tienen ciertas diferencias a pesar de contener el mismo término: seguridad. Se hace necesaria, por tanto, una definición clara para utilizar dicho término con propiedad hoy día”. (Payán, 2005,p.19)

Según Henry Fayol (2010) quien “identificó la seguridad como una de las necesidades fundamentales de la industria y definió que su objetivo era salvaguardar propiedades y personas contra el robo, fuego e inundación, contrarrestar huelgas y, de forma amplia,

todos los disturbios sociales que pudieran poner en peligro el progreso e incluso la vida del negocio. Para él la seguridad sería, en general, todas las medidas para conferir la necesaria paz y tranquilidad a las personas”.

A su vez también se define seguridad (confianza), “se refiere a la actitud y aptitud del personal que combinadas inspiren confianza en los clientes. Cuando los clientes tratan con proveedores de servicios que son agradables y que tienen conocimiento, se les refuerza a seguir siendo clientes de esa organización. La seguridad viene de colocar a la gente adecuada en el puesto adecuado”. (Flores , 2014,p.8)

2.2.2.3. Elementos tangibles

Tangible.

Concepto que define la palabra tangible.

Se definen “su origen en el término latino tangibilis, la palabra tangible se utiliza para nombrar lo que puede ser tocado o probado de alguna forma. En un sentido más amplio, también hace referencia a aquello que puede percibirse con precisión”. (Julián Pérez Porto)

A su vez tangibilidad, “es la parte visible de la oferta del servicio. Influyen en las percepciones sobre la calidad del servicio de dos maneras; primero ofrecen directamente las percepciones sobre la calidad del servicio. Ejemplos, un restaurante con pisos limpios que no tengan estos atributos”. (Flores , 2014,p.8)

2.2.2.4. Capacidad de respuesta

Por la amplitud del concepto se definen de varias formas tales como:

Su concepto de capacidad de servicio se define “Cuando se habla del servicio, un factor que cobra gran importancia es la satisfacción al cliente, ya que si este recibe un buen servicio lo más probable es que quede satisfecho, y de esta forma regrese al lugar donde

se le atendió y de esta forma que lo recomiende, ganando así la publicidad voz a voz” (Barrón, 2012,p.15).

2.2.2.5. Empatía

Díaz sostiene “la empatía es una actitud que nace de una sensibilidad particular con el otro; ella no es simplemente una dote natural, sino que se adquiere y educa” (Díaz, 2012, p.20).

Sánchez (2009) define de acuerdo a Freud como “el mecanismo por medio del cual somos capaces de comprender las circunstancias de otra vida mental”. Sin embargo, la definición psicoanalítica clásica es la que nos ofrece Fenichel quien considera que “la empatía consiste en dos actos: una identificación con la otra persona y, posteriormente, la conciencia de los propios sentimientos después de la identificación, que conduce a la conciencia de los sentimientos del objeto” A su vez también

“La empatía resulta ser una característica esperable desde la etapa de formación y en todos los profesionales de la salud, atribuyéndole roles significativos, tanto en el resultado del proceso salud-enfermedad en el individuo y la familia, como en los costos en general”. (Díaz, 2012,p.20).

“El concepto empatía se refiere a la habilidad para entender las experiencias y los sentimientos de otra persona, combinado con la capacidad de comunicar este entendimiento al paciente”. (Díaz, 2012,p.20).

A su vez empatía, “va más allá de la cortesía profesional. Es la dedicación al cliente, la voluntad de entender las necesidades exactas del cliente y encontrar la manera correcta de satisfacerlas”. (Berry, Bennet, & Brown, 2010, p.18).

2.2.3. Satisfacción del usuario

“La satisfacción de usuarios considerada como el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto con el servicio recibido es apreciada como relevante en al menos 4 áreas: comparar los sistemas o programas de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambios para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones con poca aceptabilidad de los servicios. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual” (Barrón, 2012, p.15).

Por otro lado, según Funsalud (2006) sostiene que “la insatisfacción es un reflejo de la calidad heterogénea de los servicios, se han hecho progresos importantes en la atención pronta, en el trato digno a los usuarios y en el abasto de medicamentos, pero estos progresos deberán extenderse a todo el sistema para mejorar el nivel general de satisfacción de los usuarios con los servicios”

Así también Díaz (2012) cita que “la satisfacción puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado”.

La satisfacción es “El grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención médica recibida. En México en un estudio de satisfacción de usuarios de la consulta externa de 5 Hospitales públicos, realizado por Ortiz en 2004, cita que la calidad de la atención recibida fue mala en 28.63 % y buena en 71.37% de los casos”. (Barrón, 2012, p.18).

2.2.1. Servicios públicos

"Entendemos por Servicios Públicos, las actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por Constitución o por ley, para dar satisfacción

en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda".

Cuando dice que "son actividades, entidades u órganos públicos o privados"

"Se refiere esta expresión a los servicios públicos, en sentido material; vale decir, toda tarea asumida por una entidad pública, bien se trate de la República, el Distrito Capital, los Estados, los Municipios y los Distritos Metropolitanos - personas jurídicas de Derecho Público de carácter territorial- o prestados a través de entes descentralizados funcionalmente: institutos autónomos, empresas del Estado, fundaciones, asociaciones y sociedades civiles del Estado (entes no territoriales). No obstante, cabe decir que el servicio público también puede ser prestado por particulares conforme al orden jurídico pertinente".

(Keith & Newstrom, 2003)

Características de los Servicios Públicos.

Las características de los servicios públicos son se encuentran enmarcadas en la constitución política del Perú que indica que "Todos los funcionarios y trabajadores públicos están al servicio de la Nación" pues bien esta instrumentalización de la administración pública no puede ser objetada por el estado de derecho, por el contrario, " El Estado de Derecho no puede prescindir del funcionamiento ni de la instrumentalización de la Administración en orden a prioridades, me refiero en concreto a los intereses generales.

"En todos los países civilizados la administración pública tiene por misión satisfacer las necesidades de interés general" si la misión de la administración pública es la satisfacción de necesidades e intereses generales entonces debemos asumir necesariamente que cumple con prestar servicios

Las características según la doctrina y el ordenamiento jurídico que los rige, los rasgos más resaltantes de los servicios públicos pueden comprenderse así:

“Todo servidor público debe suministrarse con un criterio técnico gerencial y con cuidadosa consideración a las funciones del proceso administrativo científico. Planificación, coordinación, dirección, control y evaluación, tanto en su concepción orgánica como en el sentido material y operativo”.

Otro de las características es “Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continuar para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan”

Se considera también como característica “La prestación del servicio público no debe perseguir principalmente fines de lucro, se antepone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personas, organismos o entidades públicos o privadas que los proporcionan”.

Por lo general les sirve un organismo público, pero su prestación puede ser hecho por particulares bajo la autorización, control, vigilancia, y fiscalización del estado, con apego al ordenamiento jurídico pertinente.

2.2.2. Satisfacción por la parte administrativa

Según Keith & Newstrom (2003) la satisfacción “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo”. Por otro lado, también se conceptualiza del siguiente modo:

“Indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laborales abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los

empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales”.
(Robbins,2010)

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Calidad “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (Álvarez, 2010,p.5).

Servicio “Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Bon, 2010, p.5).

Calidad de servicio. “es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización”. (Pizzo, 2013)

Cliente “Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios” (Thompson, 2009, p.3)

Atención al cliente “Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la

compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” (Pérez, 2009,p.6).

Calidad en la atención al cliente “Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa” (Pérez, 2009,p.6).

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Río Tambo, 2017.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Existe una relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Existe una relación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Existe una relación directa y significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Existe una relación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Existe una relación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

2.4.2.1. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Calidad del servicio

- Fiabilidad
- Seguridad
- Elementos tangibles
- Capacidad de respuesta
- Empatía

Satisfacción del Usuario

- Confianza en el servicio
- Trato recibido

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Operacionalización de la variable: calidad de servicio.

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
<p>Calidad de servicio. “La calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes. La calidad en el servicio adquiere realidad en el servicio adquiere realidad en la percepción, considerando esta como un deseo más que la percepción ya que esta implicaría un pensamiento y análisis anterior” (L. Leonard, R. Bennet Brow 2008)</p>	<p>La calidad percibida por los clientes, es el proceso de la evaluación en el que el cliente compara la experiencia del servicio con determinadas expectativas previas.</p>	<p>Fiabilidad “Grado en que puedan reproducirse los resultados obtenidos por un procedimiento de medición cuando se aplica a la misma persona en más de una ocasión, pero en idénticas condiciones”</p>	<p>Cumple lo prometido. Sincero interés por resolver problemas. Realización bien el servicio la primera vez. Concluye el servicio en el tiempo prometido. No cometen errores.</p>	Ordinal
		<p>Seguridad “La actitud y aptitud del servidor público que combinadas inspiran confianza en los cliente. Cuando los clientes tratan con proveedores de servicios que son agradables y que tienen conocimiento, se les refuerza a seguir siendo clientes de esa organización. La seguridad viene de colocar a la gente adecuada en el</p>	<p>Comportamiento confiable de los empleados. Cliente se sienten seguros. Los empleados son amables. Los empleados tienen conocimientos suficientes.</p>	

		puesto adecuado” (Flores, 2014, p.8).	
		<p>Elementos tangibles “Es la parte visible de la oferta del servicio influyen en las percepciones sobre la calidad de servicio de dos maneras, primero ofrece directamente las percepciones sobre la calidad de servicio” (Flores, 2014,p.8)</p>	<p>Equipo de apariencia moderna. Instalaciones visualmente atractivas. Empleados con apariencia pulcra. Elementos materiales atractivos.</p>
		<p>Capacidad de respuesta “Cuando se habla del servicio, un factor que cobra gran importancia es la satisfacción al cliente, ya que este recibe un buen servicio lo más probable es que quede satisfecho, y de esta forma regresa al lugar donde se le atendió y de esta forma que lo recomiende, ganando así la publicidad voz a voz” (Barrón, 2012, p.15).</p>	<p>Comunicación cuando concluirán el servicio. Los empleados ofrecen un servicio rápido. Los empleados están siempre dispuestos a ayudar. Los empleados nunca están desocupados.</p>
		<p>Empatía “La empatía es una actitud que nace de una sensibilidad particular con el otro; ella no es solamente una dote natural, sino que se adquiere y se educa” (Brusco, 2014).</p>	<p>Ofrecen atención individualizada. Horario de trabajo convenientemente para los clientes. Tienen empleados que ofrecen atención personalizada. Se preocupan por los clientes. Comprenden las necesidades de los clientes.</p>

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
<p>Satisfacción del cliente. “La satisfacción es la respuesta de realización del consumidor. Es la percepción que una característica de un producto o servicio, o el producto o servicio en sí, proporcione un nivel placentero de realización con el consumo” (Oliver R. 1997)</p>	<p>“La satisfacción del consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que adquiere con las expectativas que tenía de recibirlos” (Grande, 2005)</p>	<p>Confianza en el servicio “La confianza es la percepción de los beneficios adquiridos con las expectativas que se tenían sobre la solicitud”.</p>	Personalizada	Ordinal
		<p>Trato recibido. “Los clientes forman sus expectativas a través de experiencias de los comportamientos recibidos, de consejos de los funcionarios y amigos, y de información y promesas de la institución”.</p>	Tiempo de espera eficiente.	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método empleado en la investigación fue:

Método científico

El método científico es un enfoque para buscar conocimientos que involucra formular y probar una hipótesis. Esta metodología se utiliza para responder preguntas en una amplia variedad de disciplinas fuera de la ciencia, incluidos los negocios. El método científico proporciona una forma lógica y sistemática de responder preguntas y elimina la subjetividad al exigir que cada respuesta se autentique con evidencia objetiva que se puede reproducir

Este método científico tiene la capacidad de proporcionar propuestas eficaces y probadas sobre algún caso de estudio.

“El método científico de Popper consiste básicamente en la formulación de ideas innovadoras y en su sometimiento a las más razonables, rigurosas y eficaces refutaciones posibles. Popper llega, en palabras suyas, a una nueva teoría del método de la ciencia, a un análisis del método crítico, el método del ensayo error; el método que consiste en proponer hipótesis audaces y exponerlas a las severas críticas, en el orden a detectar dónde estamos equivocados” (Popper, K.R., 1985, p.115).

Por lo tanto, la investigación sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad corresponde al método científico.

Descriptiva. Según Hernández (2012) “Determina y describe el comportamiento de las variables que estén relacionadas con las expectativas y percepciones de los clientes de la

municipalidad. Este tipo de estudio, permite identificar las características de las variables y fenómenos observados, así como las causas y efectos de dichos fenómenos”.

Inductiva: “A partir de los resultados del cuestionario, se analizará la situación del nivel de la calidad del servicio, y se propuso mejoras”. (Hernández, 2012).

Deductiva: Los conocimientos parten de ideas o de conceptos previos de lo general y esto para su investigación se operacionalizaron hasta llegar a conceptos concretos. A través de la herramienta SERVQUAL, que es un modelo reconocido para la medición de la calidad del servicio, se estudiaron detalladamente cada aspecto de las cinco dimensiones de la Municipalidad Distrital de Río Tambo.

3.2. TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN

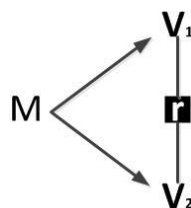
“El presente trabajo de investigación es de tipo Teórico porque permite sistematizar conocimiento”. (Bunge, 2009) sobre la calidad de servicio y satisfacción al usuario.

3.3. NIVELES DE INVESTIGACIÓN

“El nivel de investigación es descriptivo, porque describe la relación que tienen las variables en estudio” (Bunge, 2009). Por ello la investigación que se desarrollo es de nivel descriptivo.

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El esquema correspondiente se muestra:



Donde:

M: Muestra del estudio que se realizó

V1: Observación: variable calidad de servicio.

V2: Observación. Satisfacción del usuario.

r. Relación que existe entre variables.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

A Población

Según Barreto (2016) “es el conjunto de todos los individuos, objetos u observaciones que poseen alguna característica observable común” (p.22).

La población de la investigación estuvo constituida por 400 usuarios de los servicios en general de la Municipalidad Distrital de Río Tambo Provincia de Satipo, Región Junín. Se ha registrado los usuarios en el mes de mayo del 2017.

B Muestra.

Barreto (2016) sostienen “la muestra es una parte o sub conjunto representativo de la población y al proceso de obtener la muestra se llama muestreo” (p.22).

A su vez Barreto nos indica que la muestra finita es aquella que tiene un número limitado de elementos. Por ello dentro de la investigación se tomó en cuenta la muestra finita.

La muestra se calculó de acuerdo a la siguiente fórmula finita:

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

Leyenda.

n = numero de elementos de la muestra

N = número de elementos del universo

$\frac{P}{Q}$ = probabilidad con la que presenta el fenómeno $\left(\frac{50}{50}\right)$

Z^2 = Valor crítico corresponde al nivel de confianza elegido,

siempre se opera con el sigma 2 luego, $Z=2$ margen de error permitido (determinado por el investigador en un nivel del 5%), calculando tenemos.

$$n = \frac{2^2 \times 50 \times 50 \times 400}{5^2(400-1) + 2^2 \times 50 \times 50} = 196$$

Así establecemos una muestra inicial de 196 usuarios del municipio Distrital de Río Tambo, provincia de Satipo.

Con este resultado se calcula la muestra ajustada en base a la siguiente fórmula.

$$n_o = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Donde: n_o es la muestra ajustada, n es la muestra inicial y N es la población. Calculemos.

$$n = \frac{196}{1 + \frac{196-1}{400}} = 135,85 = 140$$

Tenemos una muestra ajustada de 135,85 y como se están trabajando con personas y evitar los decimales sea redondeado por conveniencia a 140 usuarios de los servicios en general de la Municipalidad Distrital de Río Tambo de la provincia de Satipo.

3.6. TÉCNICAS Y RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A. Técnicas

La técnica que se utilizó en la investigación fue.

Encuesta: esta técnica sirvió para recoger la información sobre elementos de la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Estadística: Aplicado para el análisis de las encuestas realizadas.

3.6.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

B. Instrumentos

Los instrumentos fueron:

Cuestionario: los ítems estarán relacionados tanto a la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, para luego sistematizarlos mediante la técnica estadística. La validez y la confiabilidad del cuestionario.

3.7. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para recolectar los datos se procedió de la siguiente manera:

Se operacionalizaron las variables para generar un instrumento.

Los instrumentos se validaron.

Se calculó la confiabilidad.

Se aplicó a los usuarios los instrumentos.

Se codificó a cada una de las dimensiones para la respectiva transformación.

3.8. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de datos se tuvo en cuenta la estadística descriptiva en ella se pasó los datos para trabajar con Excel.

Se elaboró los cuadros con el SPSS versión 23

Se interpretó los resultados de la tabla y gráfica.

Para el análisis de resultados se procedió al cálculo de la estadística inferencial

Luego las hipótesis se contrastaron y finalmente concluyendo con las hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el trabajo de investigación referido a la recopilación de datos, se han consignado los instrumentos. El primero, consiste en un cuestionario que mide la variable calidad de servicio con 22 ítems con sus cinco dimensiones, la dimensión tangible tiene 4 ítems, fiabilidad tiene 5 ítems, capacidad de respuesta tiene 4 ítems, seguridad con 4 ítems, empatía 5 ítems; y la variable satisfacción del usuario tiene 8 ítems, la dimensión confianza en el servicio tiene 4 ítems, trato recibido 4 ítems.

Descripción 01: El cuestionario de la variable: calidad de servicio cuenta con 5 dimensiones tales como. Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía en el instrumento se utilizó la escala tipo Likert. Teniendo el siguiente orden.

Nada de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Validez

Mejía (2016) “la validez es una cualidad en que consiste en que las pruebas midan lo que pretende medir. Las pruebas deben medir las características específicas de las variables para las cuales diseñadas. Las pruebas que no tienen validez no tienen utilidad alguna. La validez también se le denomina veracidad, exactitud, autenticidad, o solidez de la prueba” (p.132).

El instrumento ha sido validado mediante juicio de expertos y se tiene los siguientes resultados:

Cuadro N° 01

Validación por expertos para el análisis de variable calidad de servicio

Experto	grado	puntaje porcentual	Valoración
Michael Raiser	Magister	75.5	Adecuado
Vásquez Ramírez			
Cesar Oswaldo	Magister	77.3	Adecuado
Tito López			
Raúl De la cruz	Magister	78,19	Adecuado
Sullca			
Media aritmética		77.00	Adecuado

Fuente. Consolidado de la ficha de validación

Se ha determinado en base a juicio de experto que el promedio fue de 77% calificándole de adecuado, siendo este tipo de validez importante porque se orienta a analizar la naturaleza de las características de la variable que el investigador se ha puesto medir.

Validez de constructo

Las herramientas y procedimientos estadísticos conducen a establecer probabilísticamente grupos de ítems que son definidos como dimensiones. Estas son conceptualizadas de manera consensuada para la otorgación el carácter de útiles y científicamente válidos, por cuanto no existe una prueba patrón. Si los dominios se han construido teóricamente, la estadística corrobora la idoneidad de esas agrupaciones veamos el siguiente cuadro.

Cuadro N° 02

Validez de constructo de total de dominio total de calidad de servicio

		Fiabilidad (agrupado)	Capacidad (agrupado)	Seguridad (agrupado)	Empatía (agrupado)	Tangibles (agrupado)	Calidad (agrupado)
Fiabilidad (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,892**	,811**	,723**	,685**	,844**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	140	140	140	140	140	140
Capacidad (agrupado)	Correlación de Pearson	,892**	1	,826**	,755**	,717**	,882**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	140	140	140	140	140	140
Seguridad (agrupado)	Correlación de Pearson	,811**	,826**	1	,808**	,644**	,851**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	140	140	140	140	140	140
Empatía (agrupado)	Correlación de Pearson	,723**	,755**	,808**	1	,726**	,850**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	140	140	140	140	140	140
Tangibles (agrupado)	Correlación de Pearson	,685**	,717**	,644**	,726**	1	,885**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	140	140	140	140	140	140
Calidad (agrupado)	Correlación de Pearson	,844**	,882**	,851**	,850**	,885**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	140	140	140	140	140	140

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

Cada uno de los dominios tiene una buena correlación por lo tanto la validez de constructo respecto a la variable calidad de servicio es significativo.

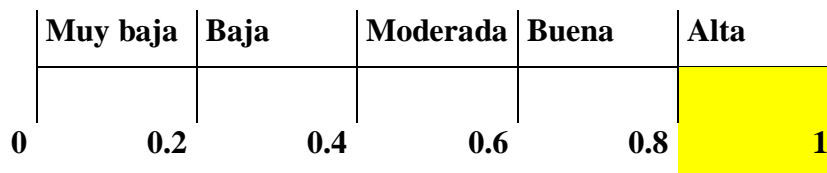
Confiabilidad:

Mejía (2016) sostiene por confiabilidad. “Se estima que un instrumento de medición es confiable cuando permite determinar que el mismo, mide lo que el investigador quiere medir, y que, aplicado varias veces, replique el mismo resultado”.(p.137).

Para Hernandez (2016) indican que: “la confiabilidad de un instrumento de medición, se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”.

Por ende, para la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a 20 usuarios luego se codificó y se procesó los datos con el coeficiente Alfa de Cronbach en el programa SPSS. Versión 23 para luego interpretar según el baremo siguiente:

Análisis con índice de consistencia (alfa de Cronbach)



Si su valor es cercano a la unidad se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

“Si su valor está por debajo de 0.8 el instrumento que se está evaluando presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto nos llevará a conclusiones equivocadas”.

Existen dos formas de calcularlo:

<i>a) Mediante la varianza de los ítems</i>	<i>b) Mediante la matriz de correlación</i>
$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	$\alpha = \frac{np}{1 + p(n - 1)}$
<p>α= Alfa de Cronbach K= Número de ítems V_i= Varianza de cada ítem V_t= varianza total</p>	<p>Método poco usado n=Número de ítems p= viene a ser el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.</p>

Requisitos para poder calcular la fiabilidad de un test.

“Estar formado por un conjunto de ítems que se combinan aditivamente para hallar una puntuación global esto es, las puntuaciones se suman y dan un total que es el que se interpreta” (Ruiz 2013).

“Todos los ítems miden la característica deseada en la misma dirección. Es decir, los ítems de cada una de las escalas tienen el mismo sentido de respuesta. Este último no es necesario para el método de la varianza de los ítem”. (Ruiz 2013).

En el caso si tenemos un test de 22 aplicaciones de una prueba a 140 sujetos

a)Mediante la varianza de los ítems	b)Mediante la matriz de correlación
$\alpha = \frac{22}{22-1} \left[1 - \frac{45.461}{643.845} \right] = 0.973648124$	$\alpha = \frac{22 * 0,63691726}{1 + 0,63691726(22-1)} = 0.974742535$
= α = K= 22 Vi= 45.461 Vt=643.845	Método poco usado n=Número de ítems p=el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.

Se establece según el cuadro que existe una buena confiabilidad y se pasó a representar el cuadro directamente por el tercer método.

Usando el método directo

Cuadro N° 03

Baremo para el análisis de variable calidad de servicio.

Rangos	Niveles
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Instrumentos de investigación. Ruiz Bolívar, C. (2002).

Ahora procediendo con la corrida de los datos del SPSS 23 tenemos:

Cuadro N° 04

Resumen de procesamiento de casos de variable Calidad de servicio

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	20	100,0

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

Cuadro N° 05

Estadística de confiabilidad de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,905	0,922	22

Como se muestra en los resultados el coeficiente de confiabilidad de Alfa Cronbach es de 0,922 > 0.8 mínimo; pues significa que el instrumento tienen una muy alta confiabilidad.

BAREMOS

La baremación para efectos de interpretación de los resultados de la variable calidad de servicio se presenta con la finalidad de poder interpretar y ubicar las puntuaciones respectivas.

Cuadro N° 06

Baremo para el análisis de variables calidad de servicio

Niveles	Intervalos	Unidad de medida
Totalmente de acuerdo	92.4 – 110	Puntos
De acuerdo siempre	74.8– 92.3	Puntos
En desacuerdo	57.2 – 74.7	Puntos
Casi siempre	39.6 - 57.1	Puntos
Nada de acuerdo	22 - 39.5	Puntos

Fuente: elaboración propia.

Cuadro N° 07

Baremo para el análisis la dimensión tangible, capacidad de respuesta y empatía

Niveles	Intervalos	Unidad de medida
Totalmente de acuerdo	16.8 – 20	Puntos
De acuerdo siempre	13.6 – 16.7	Puntos
En desacuerdo	10.4 – 13.5	Puntos
Casi siempre	7.2 - 10.3	Puntos
Nada de acuerdo	4.00 - 7.1.	Puntos

Fuente: elaboración propia.

Cuadro N° 08

Baremo para el análisis la dimensión fiabilidad y empatía.

Niveles	Intervalos	Unidad de medida
Totalmente de acuerdo	21 – 25	Puntos
De acuerdo siempre	17 – 20	Puntos
En desacuerdo	13 – 16	Puntos
Casi siempre	9 - 12	Puntos
Nada de acuerdo	5 - 8.	Puntos

Fuente: elaboración propia.

Descripción 02: El cuestionario mide la variable: Satisfacción del usuario, Las dimensiones confianza en el servicio y trato recibido. En los instrumentos se utilizó la escala tipo Likert. Teniendo el siguiente orden.

Nada de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Validez:

El instrumento ha sido validado mediante juicio de expertos y se tiene los siguientes resultados:

Cuadro N° 09

Validación por expertos para el análisis de variable satisfacción del usuario.

Experto	grado	puntaje porcentual	Valoración
Michael Raiser	Magister	75.5	Adecuado
Vásquez Ramírez			
Cesar Oswaldo Tito	Magister	77.3	Adecuado
López			
Raúl De la cruz	Magister	80.0	Adecuado
Sullca			
Media aritmética		77.6	Adecuado

Fuente. Consolidado de la ficha de validación

Se ha determinado en base a juicio de experto que el promedio fue de 77.6 % calificándole de adecuado, siendo este tipo de validez importante porque se orienta a analizar la naturaleza de las características de la variable que el investigador se ha puesto medir.

Cuadro N° 10

Validez de constructo del dominio total de satisfacción del usuario

		Confianza en el servicio	Trato recibido	satisfacción del usuario
Confianza en el servicio	Correlación de Pearson	1	,846**	,959**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	141	141	141
Trato recibido	Correlación de Pearson	,846**	1	,962**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	141	141	141
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,959**	,962**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	141	141	141

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

Validez de constructo de dominio total es significativo por ende el instrumento es válido.

Confiabilidad:

Finalmente, para calcular la confiabilidad el instrumento se aplicó una prueba piloto a 20 usuarios de la Municipalidad Distrital de Río Tambo luego se codificó y se procesó los

datos con el coeficiente Alfa de Cronbach en el programa SPSS versión 23 para luego interpretar según el baremo siguiente:

Cuadro N° 11

Baremo para el análisis de variable satisfacción del usuario

Rangos	Niveles
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Instrumentos de investigación. Ruiz Bolívar, C. (2002).

Ahora procediendo con la corrida de los datos del SPSS 23 tenemos:

Cuadro N° 12

Resumen de procesamiento de casos de variable satisfacción del usuario

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	20	100,0

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

Cuadro N° 13

Estadística de confiabilidad de la variable satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,901	0,90	8

Fuente: elaboración propia.

Como se muestra en los resultados el coeficiente de confiabilidad de Alfa Cronbach es de 0,90 > 0.8 mínimo; pues significa que el instrumento tienen una muy alta confiabilidad

BAREMOS

La baremación para efectos de interpretación de los resultados de la variable satisfacción del usuario se presenta con la finalidad de poder interpretar y ubicar las puntuaciones respectivas.

Cuadro N° 14

Baremo para el análisis de variables satisfacción del usuario

Niveles	Intervalos	Unidad de medida
Totalmente de acuerdo	33.6 – 40	Puntos
De acuerdo siempre	27.2 – 33.5	Puntos
En desacuerdo	20.8 – 27.1	Puntos
Casi siempre	14.4 - 20.7	Puntos
Nada de acuerdo	8 - 14.3.	Puntos

Fuente: elaboración propia.

Cuadro N° 15

Baremo para el análisis de dimensión confianza en el servicio y trato recibido

Niveles	Intervalos	Unidad de medida
Totalmente de acuerdo	16.8 –20	Puntos
De acuerdo siempre	13.6 – 16.7	Puntos
En desacuerdo	10.4 – 13.5	Puntos
Casi siempre	7.2 - 10.3	Puntos
Nada de acuerdo	4 - 7.1	Puntos

Fuente: elaboración propia.

A continuación, paso a interpretar los resultados.

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS GRÁFICOS, CUADROS

4.2.1. Descripción de resultados

Tabla N° 01

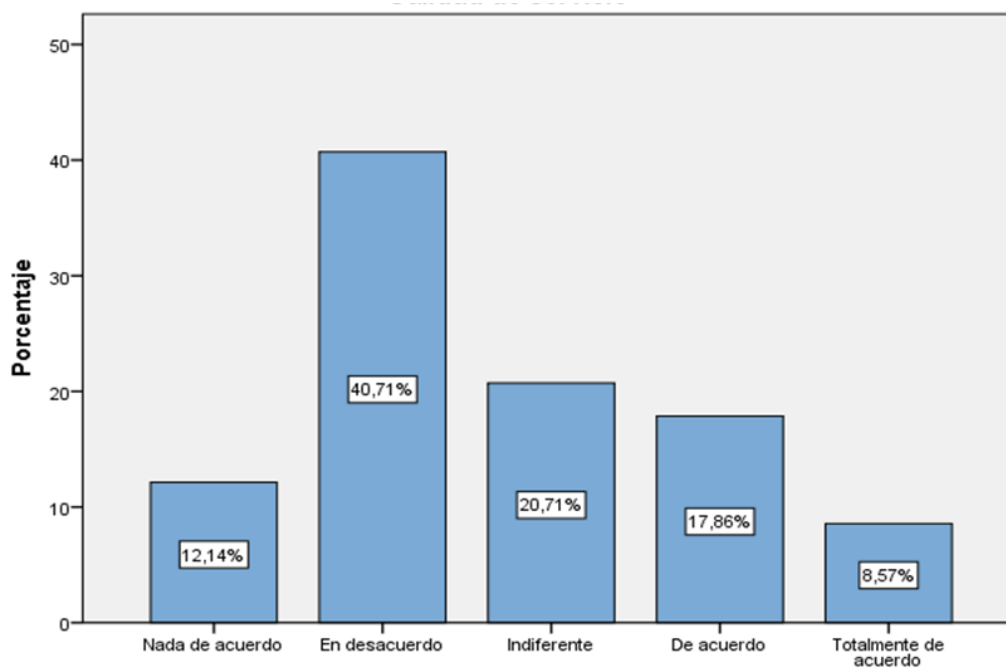
Distribución de usuarios según la calidad de servicio percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nada de acuerdo	17	12,1	12,1
En desacuerdo	57	40,7	40,7
Indiferente	29	20,7	20,7
De acuerdo	25	17,9	17,9
Totalmente de acuerdo	12	8,6	8,6
Total	140	100,0	100,0

FUENTE: Elaboración propia

Gráfica N° 01

Distribución de usuarios según la calidad de servicio percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.



Interpretación: En el gráfico denominado distribución de usuarios según la calidad de servicio percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017 se observa que el 40,71% se encuentra en desacuerdo, el 20,71% manifiesta ser indiferente, mientras que el 12,14% nada de acuerdo, el 17,86% de acuerdo y el 8,57% totalmente de acuerdo.

17,86% está de acuerdo, 12,14% nada de acuerdo y finalmente el 8,57% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 02

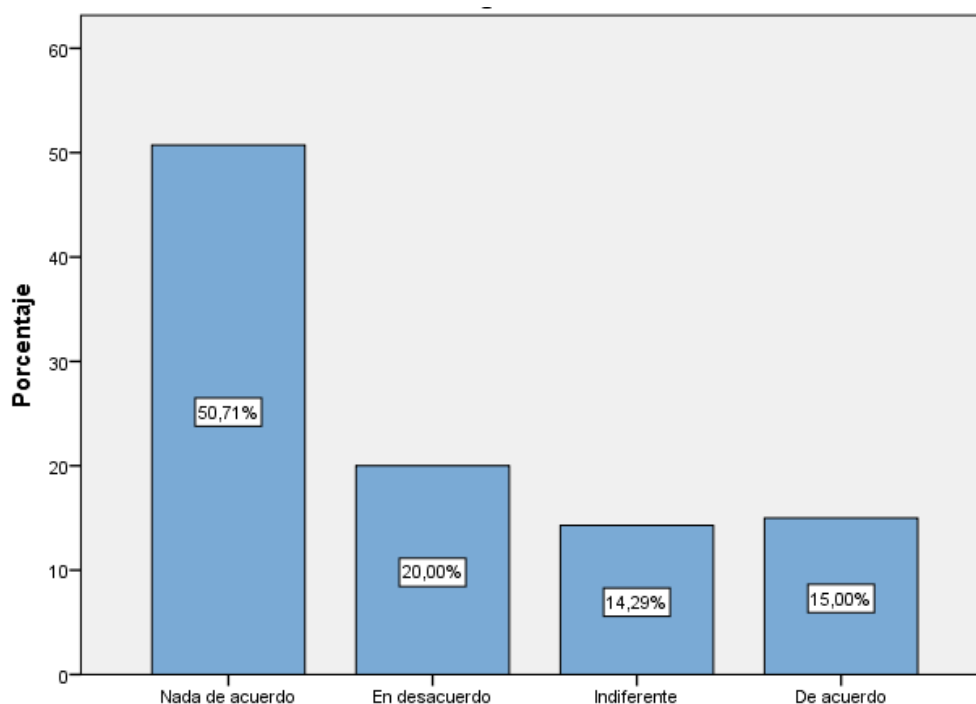
**Distribución de usuarios según la dimensión tangibles percibida en la
Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nada de acuerdo	71	50,7	50,7
En desacuerdo	28	20,0	20,0
Indiferente	20	14,3	14,3
De acuerdo	21	15,0	15,0
Total	140	100,0	100,0

FUENTE: Elaboración propia

Gráfica N° 02

**Distribución de usuarios según la dimensión tangibles percibida en la
Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.**



Interpretación: El siguiente cuadro representa la distribución de usuarios según la dimensión tangibles percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017 en donde podemos observar que el 50,71% responde al ítems nada de acuerdo, a su vez el 20,00% está en desacuerdo, el 14,29% indiferente, mientras que el 15,00% está de acuerdo.

Tabla N° 03

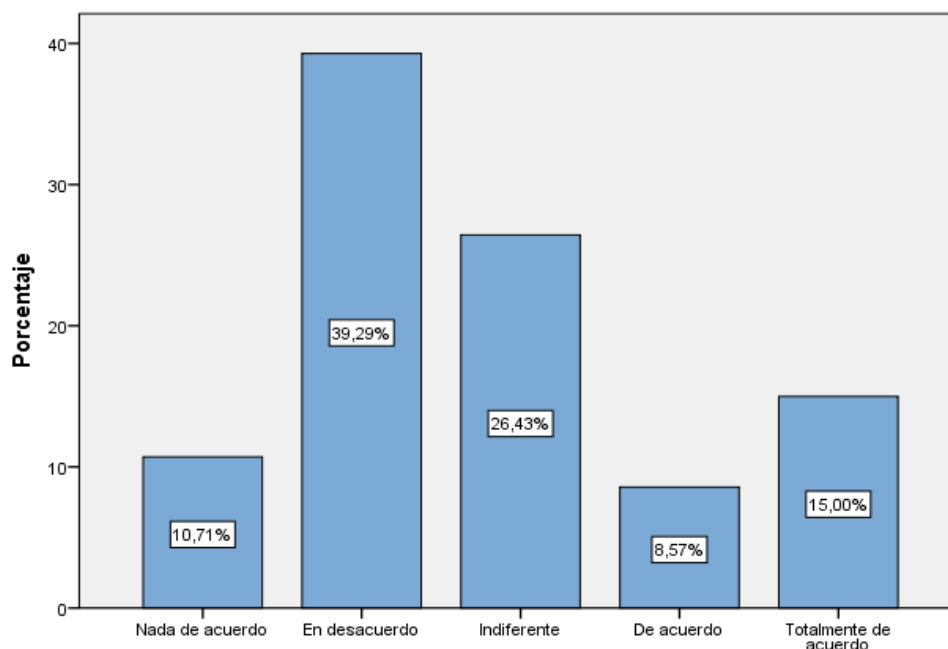
**Distribución de usuarios según la dimensión fiabilidad percibida en la
Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nada de acuerdo	15	10,7	10,7
En desacuerdo	55	39,3	39,3
Indiferente	37	26,4	26,4
De acuerdo	12	8,6	8,6
Totalmente de acuerdo	21	15,0	15,0
Total	140	100,0	100,0

FUENTE: *Elaboración propia*

Gráfico N° 03

**Distribución de usuarios según la dimensión fiabilidad percibida en la
Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.**



Interpretación: El presente cuadro nos muestra la distribución de usuarios según la dimensión fiabilidad, de cumplir con lo prometido, interés por resolver los problemas, realizar bien el servicio la primera vez y no cometer errores percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, donde el 39,29% está en desacuerdo, mientras que el 26,43% manifiesta estar indiferente, a su vez el 15,00% está totalmente de acuerdo y finalmente el 10,71% determino estar nada de acuerdo.

Tabla N° 04

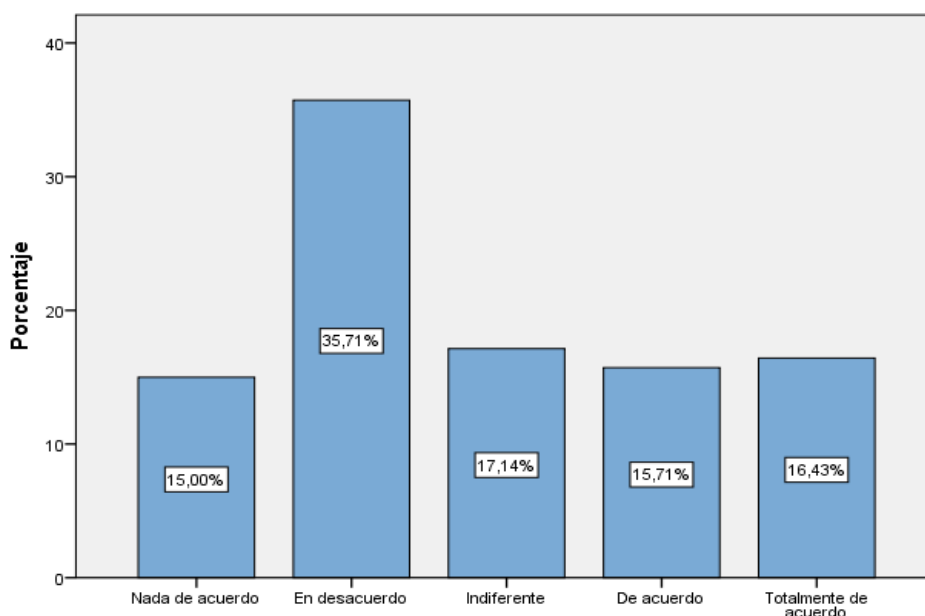
**Distribución de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta percibida en la
Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nada de acuerdo	21	15,0	15,0
En desacuerdo	50	35,7	35,7
Indiferente	24	17,1	17,1
De acuerdo	22	15,7	15,7
Totalmente de acuerdo	23	16,4	16,4
Total	140	100,0	100,0

FUENTE: Elaboración propia.

Gráfico N° 04

**Distribución de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta percibida en la
Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.**



Interpretación: El cuadro que observamos representa la distribución de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta, donde se resalta la comunicación cuando culminarán el servicio, los empleados ofrecen un servicio rápido, los empleados están siempre dispuestos a ayudar y los empleados nunca están demasiado ocupados percibida en la municipalidad distrital de Río Tambo, encontramos que el 35,71% está en desacuerdo con esta dimensión, el 17,14% manifiesta estar indiferente, mientras que el 16,43% está totalmente de acuerdo, el 15,71% responde estar de acuerdo y finalmente el 15,00% declara estar nada de acuerdo.

Tabla N° 05

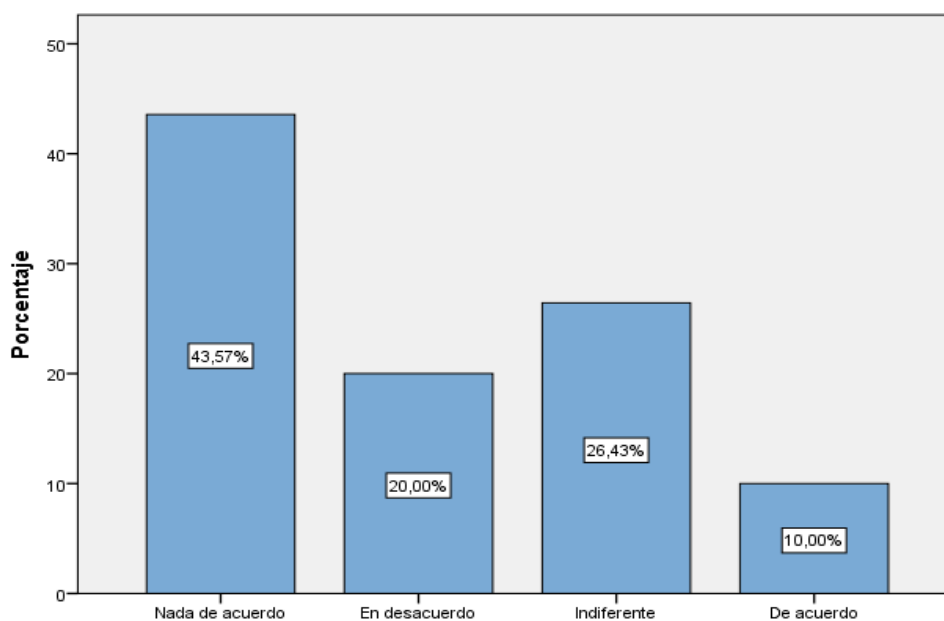
**Distribución de usuarios según la dimensión seguridad percibida en la
Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nada de acuerdo	61	43,6	43,6
En desacuerdo	28	20,0	20,0
Indiferente	37	26,4	26,4
De acuerdo	14	10,0	10,0
Total	140	100,0	100,0

FUENTE: Elaboración propia

Gráfico N° 05

**Distribución de usuarios según la dimensión seguridad percibida en la
Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.**



Interpretación: Como se puede apreciar en cuadro sobre la distribución de usuarios según la dimensión seguridad percibida donde se manifiesta el comportamiento o conducta confiable de los empleados, clientes se sienten seguros, los empleados son amables y los empleados tienen conocimientos suficientes en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, encontramos que el 43,57% están nada de acuerdo, mientras que el 26,43% considera estar indiferente, además podemos apreciar que el 20,00% esta desacuerdo y finalmente el 10,00% está de acuerdo.

Tabla N° 06

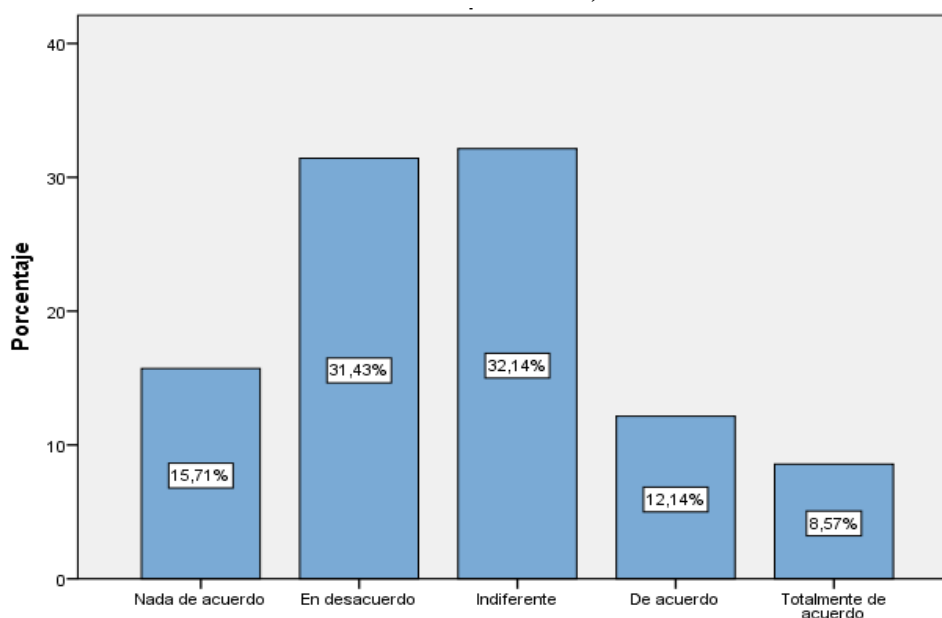
Distribución de usuarios según la dimensión empatía percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nada de acuerdo	22	15,7	15,7
En desacuerdo	44	31,4	31,4
Indiferente	45	32,1	32,1
De acuerdo	17	12,1	12,1
Totalmente de acuerdo	12	8,6	8,6
Total	140	100,0	100,0

FUENTE: Elaboración propia

Gráfico N° 06

Distribución de usuarios según la dimensión empatía percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.



Interpretación: El 32,14% aprecia estar indiferente, dentro de la distribución de usuarios según la dimensión empatía, que cuyos indicadores son: ofrecen atención individualizada, horario de trabajo convenientes para los clientes, tienen empleados que ofrecen atención personalizada, se preocupan por los clientes y comprenden las necesidades de los clientes, percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, además el 31,43% considera estar en desacuerdo, 15,71% manifiesta estar nada de acuerdo, el 12,14% de los clientes aprecian estar de acuerdo y finalmente el 8,57% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 07

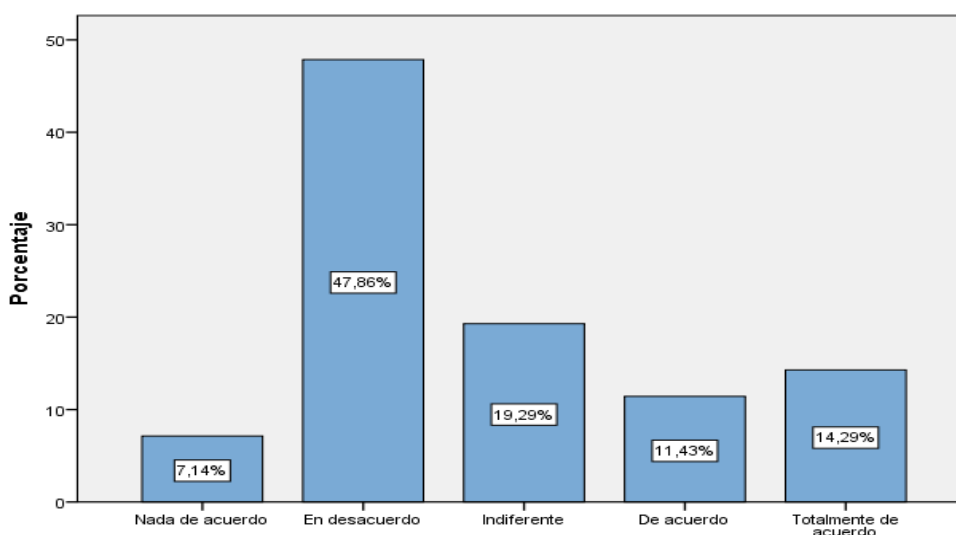
**Distribución de usuarios según la satisfacción del usuario percibida en la
Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nada de acuerdo	10	7,1	7,1
En desacuerdo	67	47,9	47,9
Indiferente	27	19,3	19,3
De acuerdo	16	11,4	11,4
Totalmente de acuerdo	20	14,3	14,3
Total	140	100,0	100,0

FUENTE: Elaboración propia

Gráfico N° 07

**Distribución de usuarios según la satisfacción del usuario percibida en la
Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.**



Interpretación: El presente cuadro de la distribución de usuarios según la satisfacción del usuario percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, observamos el 47,86% de usuarios a la municipalidad están en desacuerdo, también observamos que el 19,29% se muestran indiferentes, mientras que 14,29% considera estar totalmente de acuerdo y finalmente el 7,14% respondió estar nada de acuerdo.

Tabla N° 08

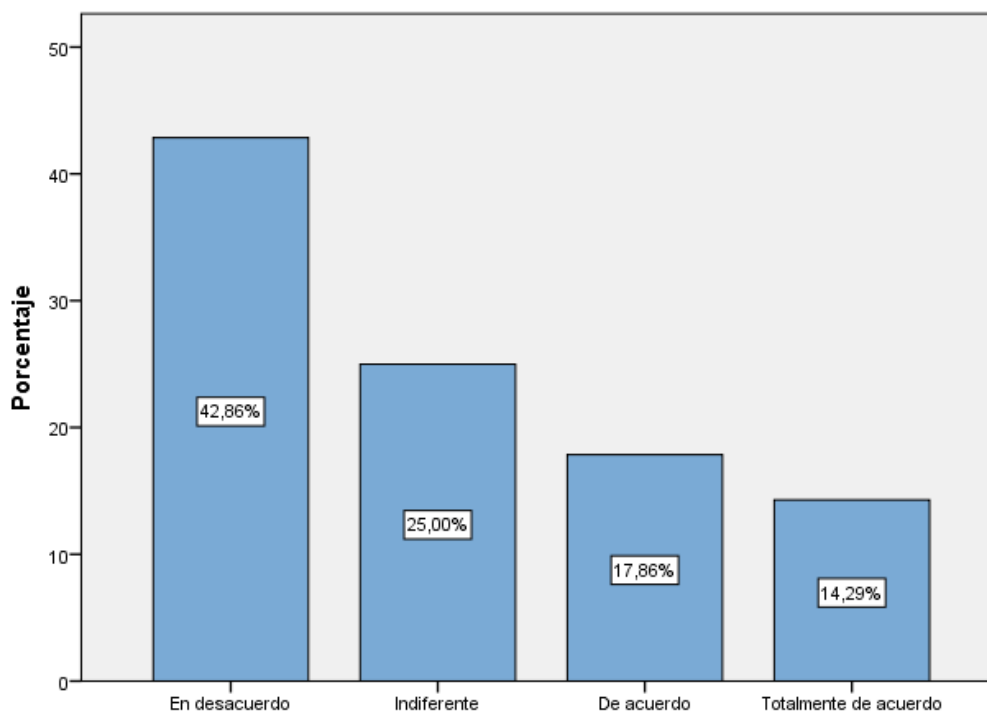
**Distribución de usuarios según la dimensión confianza en el servicio percibida en la
Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	60	42,9	42,9
Indiferente	35	25,0	25,0
De acuerdo	25	17,9	17,9
Totalmente de acuerdo	20	14,3	14,3
Total	140	100,0	100,0

FUENTE: Elaboración propia

Gráfico N° 08

**Distribución de usuarios según la dimensión confianza en el servicio percibida en la
Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.**



Interpretación: En el presente cuadro observamos la distribución de usuarios según la dimensión confianza en el servicio percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, en donde el 42,86% de los usuarios respondió estar en desacuerdo dentro de esta dimensión, el 25,00% de los encuestados manifiestan estar indiferente, además el 17,86 de los usuarios manifiesta estar de acuerdo y finalmente el 14,29% están totalmente de acuerdo.

Tabla N° 09

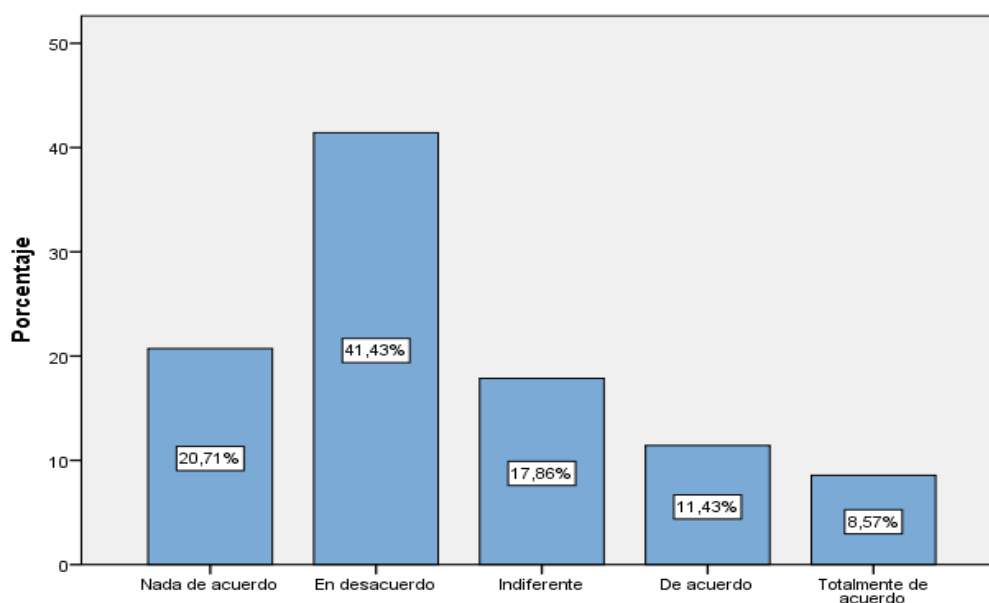
**Distribución de usuarios según la dimensión trato recibido percibida en la
Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nada de acuerdo	29	20,7	20,7
En desacuerdo	58	41,4	41,4
Indiferente	25	17,9	17,9
De acuerdo	16	11,4	11,4
Totalmente de acuerdo	12	8,6	8,6
Total	140	100,0	100,0

FUENTE: Elaboración propia

Gráfico N° 09

**Distribución de usuarios según la dimensión trato recibido percibida en la
Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.**



Interpretación: Con respecto a la distribución de usuarios según la dimensión trato recibido percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, de acuerdo al cuadro presente podemos observar que el 41,43% de los usuarios manifiesta estar en desacuerdo, de igual forma encontramos que el 20,71% manifiestan estar nada de acuerdo, a su vez el 17,86% considera estar en desacuerdo, el 11,43% de los usuarios considera estar de acuerdo y por último el 8,57% está totalmente de acuerdo.

4.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.2.1. Hipótesis General

Calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Paso 01: Planteamiento de la Hipótesis.

Ho: No existe correlación entre la calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

H₁: Existe correlación entre la calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Paso 02: Establecimiento del nivel de significancia.

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05$

Paso 03: selección de la estadística de prueba.

Como el instrumento es de nivel ordinal se eligió Tau – b de Kendall

Paso 04: cálculos

Para los cálculos se realizó con el Spss23

Tabla N° 10

Prueba de correlación de Tau-b de Kendall entre Calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Correlación		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Tau_b de Kendall	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	140
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,803**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	140

N	140	140
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).		

Valor de “Tau_b de Kendall calculado=0,803

P valor =0.000

Si P valor < 0.05; entonces se rechaza la Ho y se acepta H1.

Interpretación: En la presente tabla se concluyó que existe correlación significativa entre calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017.

Paso 05: Interpretar el valor de “Tau – b”

Intervalo	Categoría
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlacional
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Buena correlación
De 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

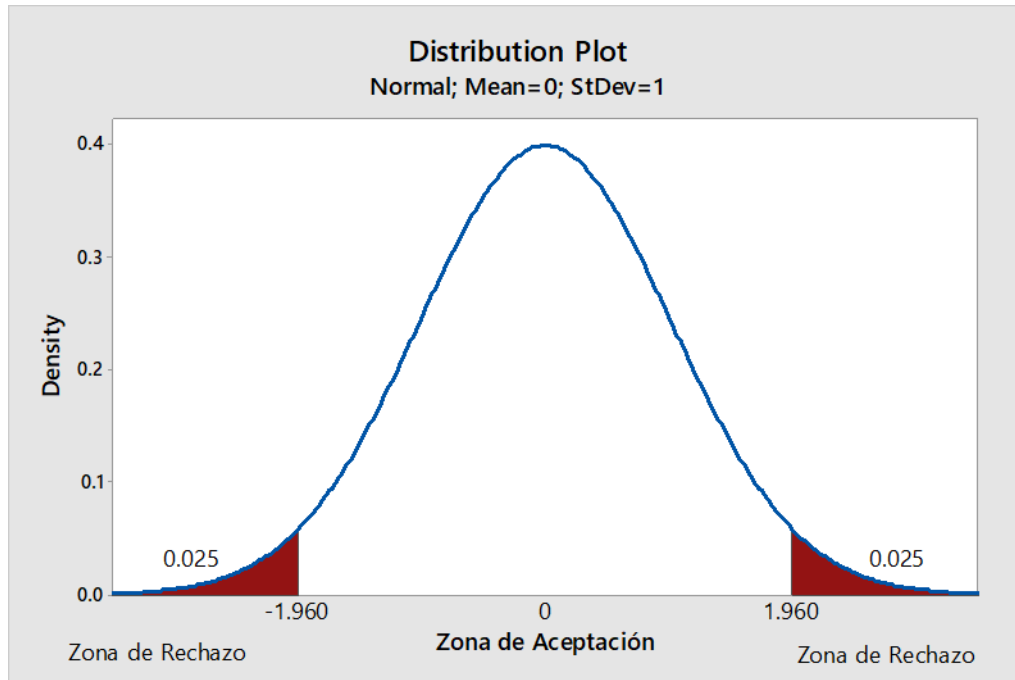
Como el coeficiente del “Tau_b” = 0. 803 se encuentra en entre los intervalos de 0.80 y 1.00 este resultado nos indica que entre la calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL y la satisfacción del usuario hay una muy buena correlación.

Además:

Z encontrada:

Nivel de Significancia $\alpha= 0.05$

Z crítico = 1,960



Aceptar H_0 si $z_c < 1,960$

Rechazar H_0 si $z_c > 1,960$

Cálculo del estadístico de prueba:

Índice de correlación:

$$Z = \frac{t}{\sqrt{\frac{2(2N + 5)}{9N(N - 1)}}}$$

$$Z = \frac{0,803}{\sqrt{\frac{2(2(140) + 5)}{9(140)(140 - 1)}}}$$

$$Z = 15.32$$

Decisión Estadística:

Siendo que la z_c es mayor que la $z_{crítica}$ ($15,32 > 1,96$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Paso 06: Decisión:

Existe correlación:

La Calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017. Mientras mayor es la calidad de servicio es mayor es mayor la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo. Con Tau-b- de Kendall con 0.803.

4.2.2.2. Hipótesis Específico 01

Existe una relación directa y significativo entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017

Paso 01: Plantear la Hipótesis Nula (H_0) y la Hipótesis Alterna (H_1):

H_0 : No existe correlación entre la dimensión de la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017.

H_1 : Existe correlación entre la dimensión de la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017.

Paso 02: Establecimiento del nivel de significancia.

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05$

Paso 03: Selección de la estadística de prueba.

Como el instrumento es de nivel ordinal se eligió Tau – b de Kendall

Paso 04: Cálculos

Para los cálculos se realizó con el Spss 23

Tabla N°11

Prueba de correlación de Tau-b-de Kendall entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017.

Correlaciones				
			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Tau_b de Kendall	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,863
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	140	140

Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,863	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	140	140

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

Valor de “Tau-b” calculado=0,863

Valor de P= 0.000

Si el valor de $P < 0.05$; Entonces se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Interpretación: En la presente tabla se concluye que existe correlación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017.

Paso 05: Interpretar el valor de “Tau - b”

Intervalo	Categoría
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlacional
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Buena correlación
De 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

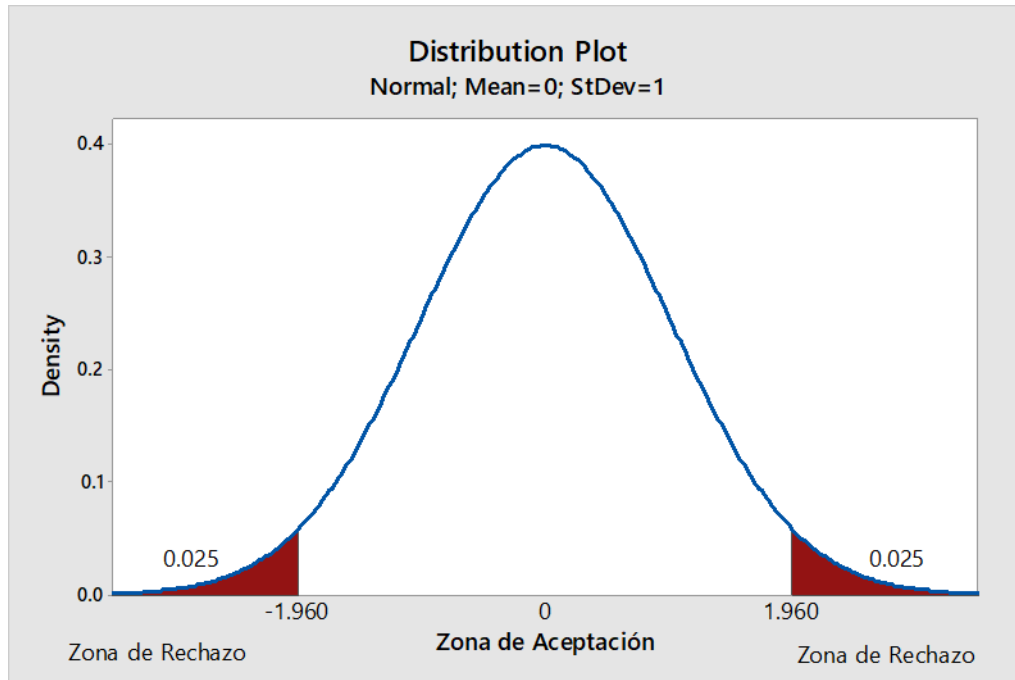
Como el coeficiente del “Tau_b” = 0.863 se encuentra en entre los intervalos de 0.80 y 1.00 este resultado nos indica que entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario hay una muy buena correlación.

Además:

Z encontrada:

Nivel de Significancia $\alpha = 0.05$

Z crítico = 1,960



Aceptar H_0 si $z_c < 1,960$

Rechazar H_0 si $z_c > 1,960$

Cálculo del estadístico de prueba:

Índice de correlación:

$$Z = \frac{t}{\sqrt{\frac{2(2N + 5)}{9N(N - 1)}}}$$

$$Z = \frac{0,863}{\sqrt{\frac{2(2(140) + 5)}{9(140)(140 - 1)}}}$$

$$Z = 15.127$$

Decisión Estadística:

Siendo que la z_c es mayor que la z crítica ($15,127 > 1,96$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipostasis alterna (H_a).

Paso 06: Decisión:

Existe correlación directa y significativo entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017. Mientras mayor es la dimensión de la fiabilidad es mayor la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Rio Tambo. Con Tau-b-de Kendall con 0.863.

4.2.2.3. Hipótesis Específico 02

Existe una relación directa y significativo entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017.

Paso 1: Plantear la Hipótesis Nula (H_0) y la Hipótesis Alterna (H_1):

H_0 : No existe correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Rio Tambo, 2017.

H_1 : Existe correlación entre la dimensión de la seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017.

Paso 02: Establecimiento del nivel de significancia.

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05$

Paso 03: Selección de la estadística de prueba.

Como el instrumento es de nivel ordinal se eligió Tau-b de Kendall

Paso: 04 Cálculos

Para los cálculos se realizó con el Spss 23

Tabla N° 12

Prueba de correlación de Tau-b de Kendall entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017.

		Seguridad	Satisfacción del usuario
Tau_b de Kendall	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig.(bilateral)	,733**
			,000

	N	140	140
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,733**	1,000
	Sig.(bilateral)	,000	.
	N	140	140

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

Valor de “Tau-b” calculado = 0,733

Valor de P= 0.000

Si el valor de $p < 0.05$; Entonces se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Interpretación: En la presentación tabla se concluye que existe correlación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2007.

Paso 5: Interpretar el valor “Tau-b”

Intervalo	Categoría
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlacional
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Buena correlación
De 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

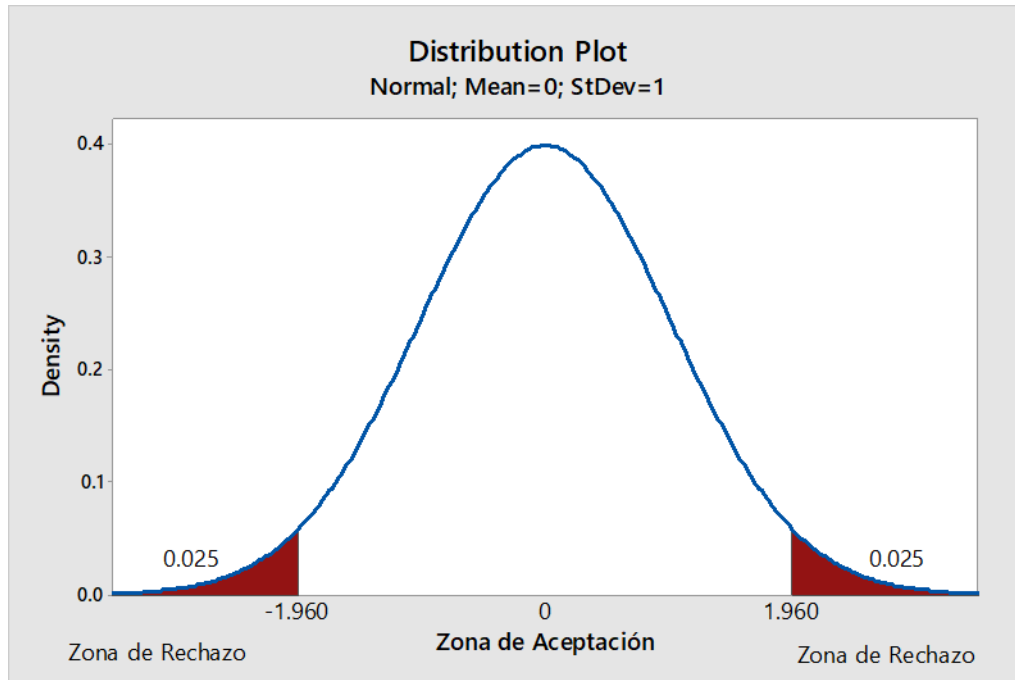
Como el coeficiente del “Tau-b” = 0.733 se encuentra en entre los intervalos de 0.60 y 0.79 este resultado nos indica que entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario hay una buena correlación.

Además:

Z encontrada

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Z critico = 1,960



Aceptar H_0 si $z_c < 1,960$

Rechazar H_0 si $z_c > 1,960$

Cálculo del estadístico de prueba:

Índice de correlación:

$$Z = \frac{t}{\sqrt{\frac{2(2N + 5)}{9N(N - 1)}}}$$

$$Z = \frac{0,733}{\sqrt{\frac{2(2(140) + 5)}{9(140)(140 - 1)}}}$$

$$Z = 12.8487$$

Decisión Estadística:

Siendo que la z_c es mayor que la z crítica ($12.8487 > 1,96$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Paso 06: Decisión:

Existe correlación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017. Mientras mayor es la

dimensión de la seguridad es mayor la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Rio Tambo. Con Tau-b de Kendall con 0. 733.

4.2.2.4. Hipótesis Específico 03

Existe una relación directa y significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017

Paso 1: Plantear la Hipótesis Nula (H_0) y la Hipótesis Alternativa (H_1):

H_0 : No existe correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017.

H_1 : Existe correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017.

Paso 02: Establecimiento de nivel de significancia.

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05$

Paso 03: Selección de la estadística de prueba.

Como el instrumento es de nivel ordinal se eligió Tau-b de Kendall

Paso 04: Cálculos

Para los cálculos se realizó con el Spss 23

Tablas N° 13

Prueba de correlación de Tau-b de Kendall entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017.

			Tangibles	Satisfacción del usuario
Tau_b de Kendall	Tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,795**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,795**	1,000

	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	140	140

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

Valor de “Tau-b” calculado = 0,795

Valor de P= 0.000

Si el valor de $p < 0.05$; Entonces se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Interpretación: En la presente tabla se concluye que existe correlación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017.

Paso 5: Interpretar el valor “Tau-b”

Intervalo	Categoría
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlacional
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Buena correlación
De 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

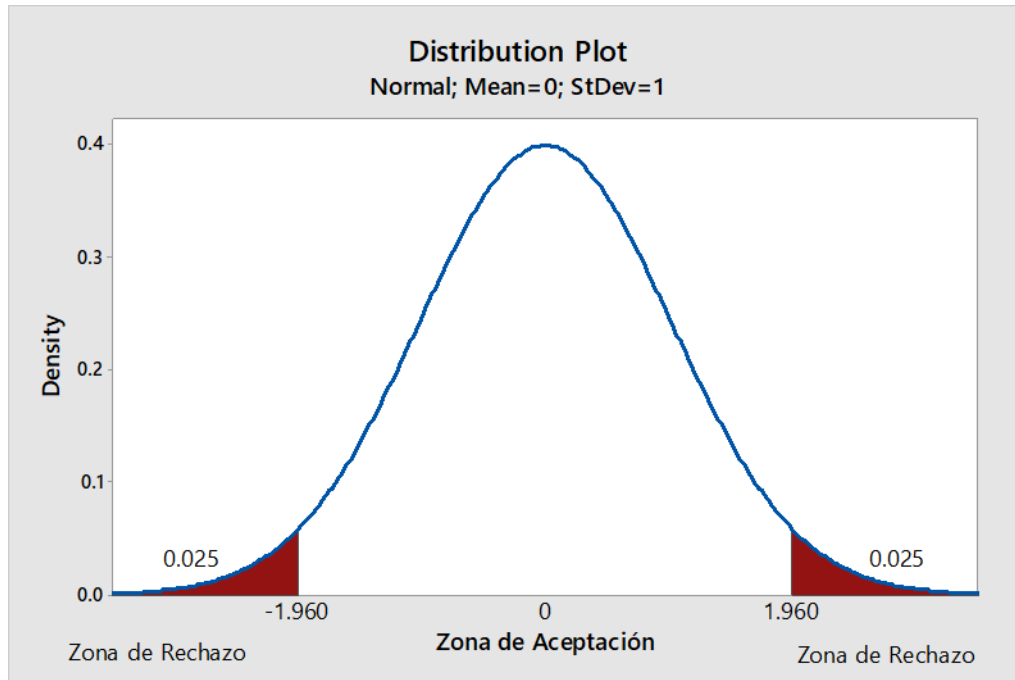
Como el coeficiente del “Tau_b” = 0.795 se encuentra en entre los intervalos de 0.80 y 1.00 este resultado nos indica que entre la dimensión tangible y la satisfacción de usuario hay una muy buena correlación.

Además:

Z encontrada:

Nivel de Significancia $\alpha = 0.05$

Z critica = 1,960



Aceptar H_0 si $z_c < 1,960$

Rechazar H_0 si $z_c > 1,960$

Cálculo del estadístico de prueba:

Índice de correlación:

$$Z = \frac{t}{\sqrt{\frac{2(2N + 5)}{9N(N - 1)}}}$$

$$Z = \frac{0,0,795}{\sqrt{\frac{2(2(140) + 5)}{9(140)(140 - 1)}}}$$

$$Z = 13.935$$

Decisión Estadística:

Siendo que la z_c es mayor que la z crítica ($13,935 > 1,96$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Paso 6: Decisión:

Existe correlacion directa y significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017. Mientras

mayor es la dimensión tangible es mayor la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Rio Tambo. Con Tau-b de Kendall con 0.795.

4.2.2.5. Hipótesis Específico 04

Existe una relación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017.

Paso 1: Plantear la Hipótesis Nula (H_0) y la Hipótesis Alternativa (H_1)

H_0 : No existe correlación entre la dimensión de la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017.

H_1 : Existe correlación entre la dimensión de la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017.

Paso 02: Establecimiento del nivel de significancia.

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05$

Paso 03: Selección de la estadística de prueba.

Como el instrumento es de nivel ordinal se eligió Tau-b de Kendall

Paso 04: Cálculos

Para los cálculos se realizó el Sppss 23

Tabla N° 14

Prueba de correlación de Tau-b de Kendall entre la dimensión de la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Rio Tambo, 2017.

Correlaciones				
			Empatía	Satisfacción del usuario
Tau_b de Kendall	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140

Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,635**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	140	140

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

Valor de “Tau-b” calculado = 0,635

Valor de P = 0.000

Si el valor de $p < 0.05$; Entonces se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Interpretación: En la tabla que se observó se concluye que existe correlación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Paso 5: Interpretar el valor de “Tau – b”

Intervalo	Categoría
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlacional
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Buena correlación
De 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

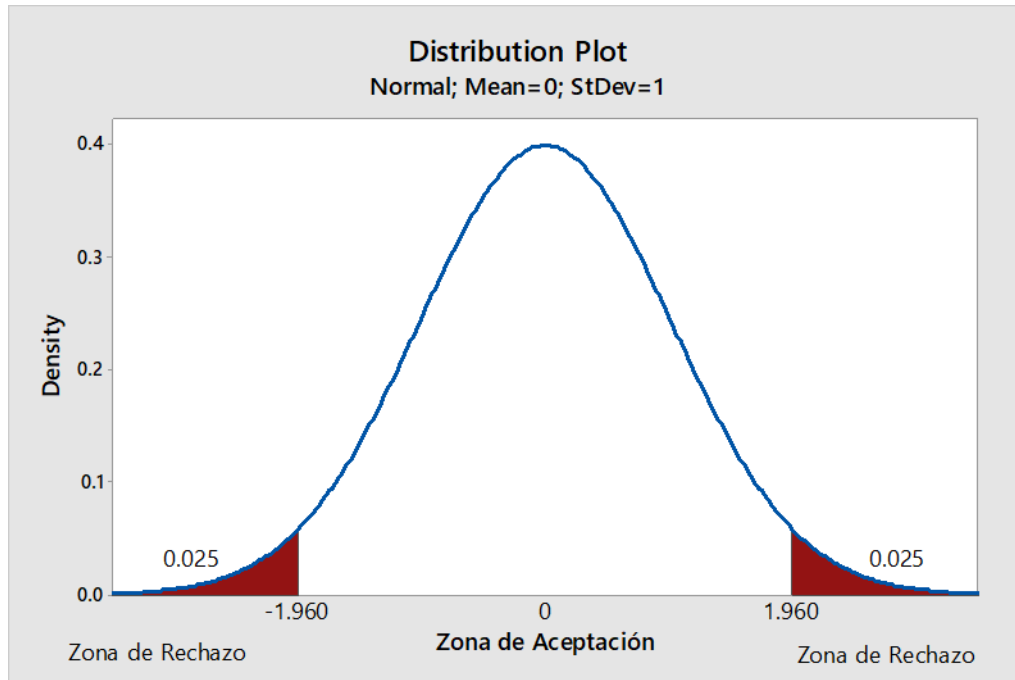
Como el coeficiente “Tau_b” = 0. 635 se encuentra entre los intervalos de 0.60 y 0.79, resultado que nos indicó que entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario hay una buena correlación.

Además:

Z encontrada:

Nivel de Significancia $\alpha = 0.05$

Z crítico = 1,960



Aceptar H_0 si $z_c < 1,960$

Rechazar H_0 si $z_c > 1,960$

Cálculo del estadístico de prueba:

Índice de correlación:

$$Z = \frac{t}{\sqrt{\frac{2(2N + 5)}{9N(N - 1)}}}$$

$$Z = \frac{0,635}{\sqrt{\frac{2(2(140) + 5)}{9(140)(140 - 1)}}}$$

$$Z = 11.13$$

Decisión Estadística:

Siendo que la z_c es mayor que la $z_{crítica}$ ($11.13 > 1,96$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Paso 06: Decisión:

Existe correlación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017. Mientras mayor es la

dimensión empatía es mayor la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo. Con Tau-b- de Kendall con 0. 635.

4.2.2.6. Hipótesis Específico 05

Existe una relación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de rio Tambo, 2017

Paso 01: Plantear las Hipótesis Nula (H_0) y la Hipótesis Alterna (H_1):

H_0 : No existe correlación entre la dimensión de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

H_1 : Existe correlación entre la dimensión de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Paso 02: Establecimiento del nivel de significancia.

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05$

Paso 03: selección de la estadística de prueba.

Como el instrumento es de nivel ordinal se eligió Tau – b de Kendall

Paso 04 cálculos

Para los cálculos se realizó con el Spss23

Tabla N° 15

Prueba de correlación de Tau-b de Kendall entre la dimensión de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Tau_b de Kendall	Capacidad de respuesta	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	140
	Satisfacción del usuario	,716**	1,000

	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	140	140

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

Valor de “Tau-b” calculado = 0,716

Valor de P = 0.000

Si el valor de $p < 0.05$; Entonces se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Interpretación: En la presente tabla se concluye que existe correlación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Paso 05: Interpretar el valor de “Tau – b”

Intervalo	Categoría
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlacional
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Buena correlación
De 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

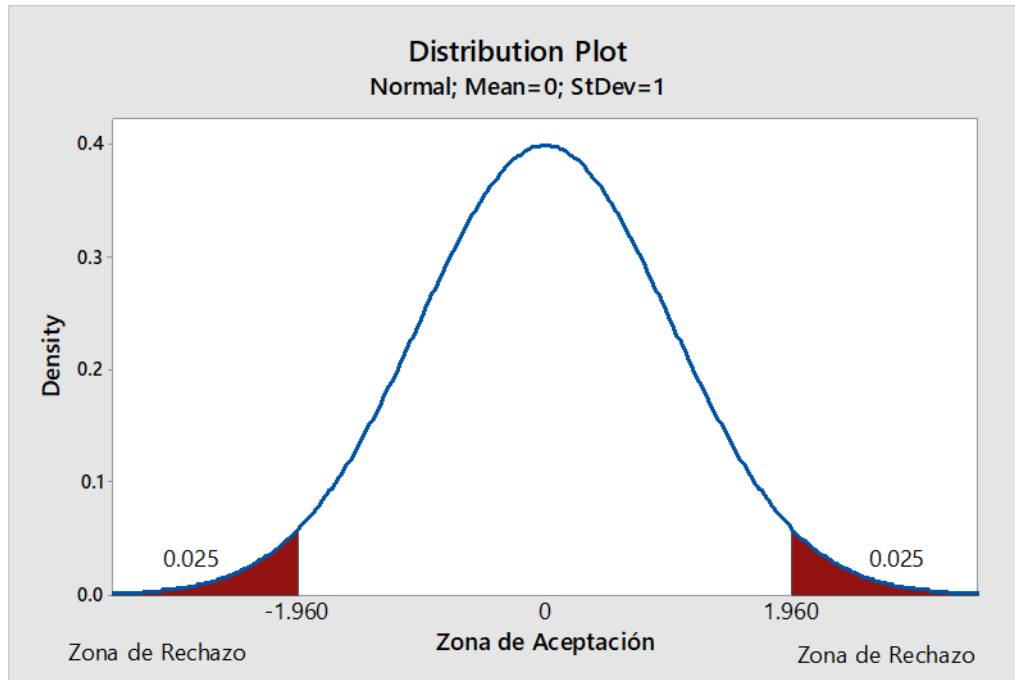
Como el coeficiente del “Tau_b” = 0. 716 se encuentra en entre los intervalos de 0.60 y 0.79 este resultado nos indica que entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario hay una buena correlación.

Además:

Z encontrada:

Nivel de Significancia $\alpha = 0.05$

Z crítico = 1,960



Aceptar H_0 si $z_c < 1,960$

Rechazar H_0 si $z_c > 1,960$

Cálculo del estadístico de prueba:

Índice de correlación:

$$Z = \frac{t}{\sqrt{\frac{2(2N + 5)}{9N(N - 1)}}}$$

$$Z = \frac{0,716}{\sqrt{\frac{2(2(140) + 5)}{9(140)(140 - 1)}}}$$

$$Z = 12,75$$

Decisión Estadística:

Siendo que la z_c es mayor que la z crítica ($12,75 > 1,96$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Paso 06: Decisión:

Existe correlación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017. Mientras mayor es la capacidad de respuesta es mayor la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo. Con Tau-b- de Kendall con 0. 716.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Determinar la calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL y su relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017

En la presente investigación se llegó a la siguiente conclusión que la calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017. Mientras mayor es la calidad de servicio es mayor la satisfacción del usuario en la municipalidad Distrital de Río Tambo. Con Tau-b- de Kendall con 0.803.

En la estadística descriptiva se observó e interpretó: En el grafico tabla N° 01 denominado distribución de usuarios según la calidad de servicio percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017 se observa que el 40,71% se encuentra en desacuerdo, el 20,71 manifiesta ser indiferente, mientras que el 17,86% está de acuerdo, 12,14% nada de acuerdo y finalmente el 8,57% está totalmente de acuerdo, esto quiere decir que los usuarios se encuentran en desacuerdo respecto a la calidad de servicio y se encuentran insatisfecho.

La investigación según Inca (2015) en su tesis titulado “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015” llegó así mismo a la conclusión que existió una relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, el valor “sig” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto , afirma que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Con este resultado se corrobora las hipótesis de la investigación. Así mismo concuerda con los resultados en la investigación de Armas que a la letra dice “Que la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Sanagorán no es del todo satisfactoria, y esto se debe al fuerte contenido político en las decisiones que se toman y que no permiten mejorar los servicios

que ofrece la Municipalidad” (Armas, 2012, p.68). con estos datos corroboramos la relación que existe entre las variables.

Establecer la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017

En la investigación realizada se confirmó la hipótesis específica llegando a establecer, que existe correlación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017; mientras mayor es la dimensión de la fiabilidad es mayor la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo. Con Tau-b- de Kendall con 0. 863. Usando los datos de la estadística descriptiva se pasó a interpretar en la presente tabla N° 03, nos muestra la distribución de usuarios según la dimensión fiabilidad, de cumplir con lo prometido, interés por resolver los problemas, realizar bien el servicio la primera vez y no cometer errores percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, donde el 39,29% está en desacuerdo, mientras que el 26,43% manifiesta estar indiferente, a su vez el 15,00% está totalmente de acuerdo y finalmente el 10,71% determino estar nada de acuerdo. Por lo tanto, los servidores públicos no concluyen los servicios a tiempo completo generándose la insatisfacción de los usuarios.

En el plano teórico según Peñalba define que la fiabilidad es “al grado en que pueden reproducirse los resultados obtenidos por un procedimiento de medición cuando se aplica a la misma persona en más de una ocasión, pero en idénticas condiciones. Es un concepto muy relacionado con la variabilidad aleatoria. Cuanta menor variabilidad se obtenga al repetir una medición, más fiable será. La falta de fiabilidad puede surgir de divergencias entre los observadores o de los instrumentos de medición o por inestabilidad del atributo

objeto de medición y en la práctica, todas las fuentes de variación pueden actuar de forma simultánea. Todas las observaciones se hallan sujetas a variación”. (Peñalba, 2010, p.4).

Identificar la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017

Se identificó que existe correlación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017; mientras mayor es la dimensión de la seguridad es mayor la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo. Con Tau-b- de Kendall con 0. 733. A sí mismo, en la estadística descriptiva se puede observar sobre la dimensión seguridad tabla N° 05 sobre la distribución de usuarios según la dimensión seguridad percibida donde se manifiesta el comportamiento confiable de los empleados, clientes se sienten seguros, los empleados son amables y los empleados tienen conocimientos suficientes en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, encontramos que el 43,57% están nada de acuerdo, mientras que el 26,43% considera estar indiferente, además podemos apreciar que el 20,00% esta desacuerdo y finalmente el 10,00% está de acuerdo.

La satisfacción de los usuarios, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador que en la investigación refleja el nivel de satisfacción del usuario; se concluye en esta investigación que los usuarios no están de acuerdo en el comportamiento del personal, no se sienten seguros en los trámites realizados con la institución entre otras.

En el plano teórico el concepto se refiere a “la actitud y aptitud del personal que combinadas inspiren confianza en los clientes. Cuando los clientes tratan con proveedores de servicios que son agradables y que tienen conocimiento, se les refuerza a seguir siendo clientes de esa organización. La seguridad viene de colocar a la gente adecuada en el puesto

adecuado”. (Flores, 2014, p.8) tanto el plano teórico y el plano práctico guardan una estrecha fundamentación respecto a esta dimensión de seguridad.

Identificar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017

Respecto a esta dimensión los resultados arribados fueron; se identificó que existe correlación directa y significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017; mientras mayor es la dimensión tangible es mayor la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, con Tau-b- de Kendall con 0. 795. A su vez en la estadística descriptiva se observa que en la tabla N° 02 representa la distribución de usuarios según la dimensión tangibles percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017 en donde podemos observar que el 50,71% responde al ítem nada de acuerdo, a su vez el 20,00% está en desacuerdo, el 14,29% indiferente, mientras que el 15,00% está de acuerdo. Se entiende que en la municipalidad falta elementos materiales para una información cabal como folletos, reportes que el usuario pueda observar y estar enterado de los trabajos que realiza la municipalidad del distrito, así mismo se observó que falta equipar con laboratorios y computadoras para la atención inmediata.

Los fundamentos teóricos indican que efectivamente el elemento tangible es “es la parte visible de la oferta del servicio. Influyen en las percepciones sobre la calidad del servicio de dos maneras; primero ofrecen su directamente las percepciones sobre la calidad del servicio”. (Flores, 2014, p.8)

Establecer la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017

Respecto a los resultados sobre la empatía se llegó a la siguiente conclusión; se identificó que existe correlación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017, mientras mayor es la dimensión empatía es mayor la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo. Con Tau-b- de Kendall con 0. 795, En la estadística descriptiva tabla N° 06 se observó que el 32,14% aprecia estar indiferente, dentro de la distribución de usuarios según la dimensión empatía, que cuyos indicadores son: ofrecen atención individualizada, horario de trabajo convenientes para los clientes, tienen empleados que ofrecen atención personalizada, se preocupan por los clientes y comprenden las necesidades de los clientes, percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, además el 31,43% considera estar en desacuerdo, 15,71% manifiesta estar nada de acuerdo, el 12,14% de los clientes aprecian estar de acuerdo y finalmente el 8,57% está totalmente de acuerdo.

Los usuarios de la Municipalidad del Distrito de Río Tambo se encuentra en desacuerdo con esta dimensión de la empatía o sea, el personal de la municipalidad algunas veces no comprende las necesidades del usuario, no les atiende sus reclamos en el debido momento a un disponiendo de tiempo, no se preocupa por el usuario por ello en los años anteriores hicieron una huelga donde los pobladores tenían sus pliego de reclamos y mediante esta investigación sería importante que mejoren la empatía.

Corroborando la fundamentación teórica sostiene Brusco (2004) “la empatía es una actitud que nace de una sensibilidad particular con el otro; ella no es simplemente una dote natural, sino que se adquiere y educa” entendiéndose que los servidores públicos tienen que tener un buen trato, ser amables y tener cortesía en la atención al usuario. Con estas evidencias se corrobora dicha hipótesis específica.

Establecer la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.

Finalmente, a través de la estadística inferencial se llegó al siguiente resultado. Se estableció que existe correlación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017. Mientras mayor es la capacidad de respuesta es mayor la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo. Con Tau-b- de Kendall con 0. 795. Así también los resultados de la estadística descriptiva se muestra, en la tabla N° 04 que observamos representa la distribución de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta, donde se resalta la comunicación cuando concluirán el servicio, los empleados ofrecen un servicio rápido, los empleados están siempre dispuestos a ayudar y los empleados nunca están demasiado ocupados percibida en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, encontramos que el 35,71% está en desacuerdo con esta dimensión, el 17,14% manifiesta estar indiferente, mientras que el 16,43% está totalmente de acuerdo, el 15,71% responde estar de acuerdo y finalmente el 15,00% declara estar nada de acuerdo. Por lo tanto, en esta dimensión se concluye que los funcionarios no se organizan en sus actividades él cual no les permite dar una atención personalizada en sus solicitudes.

Tanto los antecedentes de la investigación vertida indican que hay una correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario y así mismo en el plano teórico se fundamenta la capacidad de respuesta “cuando se habla del servicio, un factor que cobra gran importancia es la satisfacción al cliente, ya que si este recibe un buen servicio los más probable es que quede satisfecho, y de esta forma regrese al lugar donde se le atendió y de esta forma que lo recomiende, ganando así la publicidad voz a voz” (Barrón, 2012.,p15).

Con estos resultados queda corroborado cada uno de las dimensiones y paso a las conclusiones del presente trabajo.

CONCLUSIONES

Se determinó que la calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017. Mientras mayor es la calidad de servicio es mayor la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo. Con Tau-b- de Kendall con 0.803 con P-value = 0.000.

Se estableció que existe correlación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017; mientras mayor es la dimensión de la fiabilidad es mayor la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo. Con Tau-b- de Kendall con 0.863 y p-value= 0.00; Así mismo en la estadística descriptiva tabla N° 03 se observó que el 39% de los usuarios se encuentran en desacuerdo con el cumplimiento de lo prometido en el tiempo señalado y la muestra de interés por resolver los problemas.

Se identificó que existe correlación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017; mientras mayor es la dimensión de la seguridad es mayor la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo. Con Tau-b- de Kendall con 0.733 y p-value =0.00; los usuarios mostraron que existe una carencia de seguridad en la atención brindada y desconfianza sobre los proyectos que vienen ejecutando.

Se identificó que existe correlación directa y significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017; mientras mayor es la dimensión tangible es mayor la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo, con Tau-b- de Kendall con 0.795 y p-value =0.000, la municipalidad carece de equipos, materiales y muebles para la adecuada atención al usuario.

Se identificó que existe correlación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017, mientras mayor es la dimensión empatía es mayor la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo. Con Tau-b- de Kendall con 0.795 y p_value= 0.00; es decir la mayoría de los usuarios se encontraron en desacuerdo e indiferente por que dichos empleados parcialmente no comprenden sus necesidades específicas del usuario tampoco no proporcionan una atención personalizada a sus solicitudes.

Se estableció que existe correlación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017. Mientras mayor es la capacidad de respuesta es mayor la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo. Con Tau-b- de Kendall con 0.795 y p-value = 0.00. El 31% de los usuarios se encuentran en desacuerdo con esta dimensión, puesto que el personal de la municipalidad no cuenta con un servicio puntual en la atención a sus solicitudes de los usuarios.

RECOMENDACIONES

La Municipalidad Distrital de Río Tambo deberá de involucrar a todo el equipo municipal y la población del distrito en las metas y objetivos a cumplir durante el año, a través de la comunicación interna y externa, para mejorar la calidad de servicio.

La Municipalidad Distrital de Río Tambo a través de su equipo técnico deberá tener en cuenta en su programación multianual la ejecución de proyectos de infraestructura básica o servicio (Agua, Luz, Desagüe, Educación, Salud) a fin de cumplir lo prometido mejorando la dimensión de fiabilidad.

La Municipalidad Distrital de Río Tambo a través de la Gerencia de Administración y Finanzas y la Sub Gerencia de Recursos Humanos deberá tener en cuenta la experiencia y el talento humano durante el proceso de selección de personal, a fin de que la contratación del personal sea la más adecuada, igualmente el ejecutivo deberá tomar una profunda reflexión a fin de no contratar por favores políticos.

La Municipalidad Distrital de Río tambo deberá implementar en todas sus dependencias equipos de cómputo, SOFTWARE y toda la tecnología al alcance del personal a fin de mejorar el servicio.

La Municipalidad Distrital de Río Tambo a través de su equipo técnico deberá adoptar estrategias de comunicación en los espacios de concertación, como el presupuesto participativo, para sensibilizar a la población en cuanto a los servicios que presta la municipalidad, a fin de mejorar la empatía.

La Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Río Tambo deberá programar el fortalecimiento de capacidades del personal en atención al usuario al menos cuatro veces al año, para dar un servicio más eficiente y eficaz.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Del Pino, N. Y. (2017). *Orientación Empática de los docentes kinesiólogos de la Universidad de Chile*. Tesis, Chile.
- Payán , A. D. (2005). *Estudio del grado de aplicación de la región de Murcia*. Univerdad Politécnica de Cartajena , Cartajena.
- Álvarez. (2010). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad* (Primera edición ed.). (I. propias, Ed.) España: España. Recuperado el 27 de Febrero de 2018, de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Armas Sandoval, L. J. (2012). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán - 2012*. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Administración, Trujillo. Recuperado el 25 de Febrero de 2017, de <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/123456789/334>
- Barreto Rodriguez, C. (2016). *Estadística aplicada*. Chimbote: Universidad en Marcha.
- Barrón, L. a. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe*. Universidad Autonoma de Nueva Leon , Mexico.
- Berry, L., Bennet, D., & Brown, C. (2010). *Calidad de Servicio*. España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 27 de febrero de 2018, de <https://www.casadellibro.com/libro-calidad-de-servicio-una-ventaja-estrategica-para-instituciones-financieras/mkt0002163286/3303924>
- Bon. (2010). *Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3*. Reino Unido: Editorial del Gobierno. Recuperado el 27 de febrero de 2018, de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Chan Figueroa, J. C. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos*. Tesis, Universidd rafael Landvar, Facultad de Ciencias Económicas y empresariales, Quetzaltenango. Recuperado el 25 de Febrero de 2017, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>

- De Molina, M. (02 de 28 de 2017). La Agencia de Evaluación y Calidad publica el Informe de Seguimiento de la formación dirigida a los empleados públicos: Administración General del Estado, Organizaciones Sindicales, Entidades Locales y Comunidades Autónomas. Años 2013 -2014. *Agencia de Evaluación y calidad*. Recuperado el 09 de Marzo de 2017, de <http://www.aeval.es/es/index.html>
- Diaz Lazaro, W. S. (2015). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de Caja Piura- Agencia Chocope en el año 2015*. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo. Recuperado el 08 de febrero de 2017, de <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/3890>
- Diaz, M. A. (2012). *Conducta empática en los estantes de las ciencias de la salud*. tesis, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID.
- Flores , J. A. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario*. Tesis, San Juan Bautista-Perú.
- Flores, J. A. (2014). *Analisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de osiptel loreto desde la paercepción del usaurio*. Tesis, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, San Juan Bautista - Perú.
- Funsalud. (2006). La Salud en Mexico. *visión de FUNSALUD*. Recuperado el 27 de febrero de 2018, de <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>
- García, R. R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro Salud Miguel grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Lima. Recuperado el Enero de 2017
- Gonzalez, C. M. (2009). *Nivel de satisfacion de los pacientes que asisten al servicio de urgencia, frente a la atencion de enfermería en una instución de primer nivel de atención en salud*. Ponteficia Universidad Javeriana, Bogota.
- Gutiérrez, I. L. (2012). *Diagnóstico y propuesta en la mejora de l calidad en el servicio de una empresa de unidades de emergencia eléctrica ininterrumpida*. Universidad Iberoamericana. Mexico: Univesidad Iberoamericana. Recuperado el 31 de enero del 2017 de 31 de enero del 2017 de 2017

- Gutierrez, Y. M. (2011). *Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital nacional nueva guadalupe en el período de abril a junio 2011*. Tesis, Universidad del Salvador , Guadalupe.
- Hernandez Sapiéri, R. (2016). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). ;Mexico, Mc Graw Hill Education, Mexico. Recuperado el 27 de agosto de 2017, de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>
- Inca Allcahuamán, M. (2015). *calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional José María Arguedas, Escuela Profesional de Administración de Empresas, Andahuaylas. Recuperado el 17 de Septiembre de 2017, de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?squence=1&isAllowed=y>
- Iparraguirre jimenez, D. A. (2015). *La calidad de servicio de los agentes Multired y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de la Región Tacna, año 2015*. Universidad Privada de Tacna 2016, Tacna. Recuperado el 8 de Febrero de 2017, de http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPTI_a046c26486a2f916494fed0b88bb5e0
- Keith, D., & Newstrom, J. (2003). Mexico, Mexico: Mc graw Hill. interamericana de México. Recuperado el 27 de febrero de 2018, de <file:///C:/Users/Windows/Downloads/El%20comportamiento%20humano%20en%20el%20trabajo.pdf>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Universidad Católica Bolivian "San Pablo", Cochabamba. Licenciado en Administración de Empresas Universidad Católica Bolivian "San Pablo ". Recuperado el 2018 de Febrero de 2018, de

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005

Mejía Mejía, E. (2016). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Lima, Lima: San Marcos. Recuperado el 27 de agosto de 2017, de <https://sbecdb035178db168.jimcontent.com/.../Técnicas%20e%20Instrumentos%20de%>

Navarro, S. f. (2012). *Satisfacción Laboral y su Influencia*. Tesis, Quetzaltenango.

Olmedo Mena, Y. A. (2013). *La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del municipio del distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha*. Tesis, Ecuador. Recuperado el 25 de Febrero de 2017, de Olmedo Mena

Ortiz Herrera, L. A. (2005). *Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las Entidades Financieras*. Tesis, Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado el 8 de Febrero de 2017, de repository.unimilitar.edu.co/.../TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL%20ORTIZ...

Payán, A. D. (2005). *Estudio del grado de la aplicacion de la seguridad integral de las empresas de la region de Murcia*. Tesis, universidad politecnico de Cartagena, Cartagena.

Peñalba, B. A. (2010). *Fiabilidad intraexaminador y concordancia de pruebas clínicas de evaluación*. Tesis, Madrid.

Peñaloza Beltran, G. G. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el Banco de la nación Puno, 2015*. Tesis, Universidad Andina Néstor Cáceres Velazquez, Puno. Obtenido de http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UANT_6e1429599774874d5d5fc5f8112f27c3

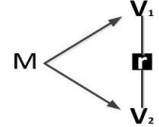
Pérez, V. (2009). *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio* (Primera edición ed.). España, España: ideas propias. Recuperado el 27 de febrero de 2018, de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Recuperado el 27 de febrero de 2018, de : <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Quispe, M. R. (2015). *La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Trujillo S.A., Agencia Real Plaza, Trujillo - 2015*. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 8 de Febrero de 2017, de <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/4965>
- Robbins. (2010). *Satisfacción laboral*. Prentice Hall. Recuperado el 27 de febrero de 2018, de bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Rojas Pinto, J. E. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad*. Tesis, Universidad de Chile, Ingeniería Industrial, Santiago de Chile. Recuperado el 25 de Febrero de 2017, de un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad
- Sánchez Delgado, J. (2009). *Empatía y desgaste profesional en enfermería del área de salud mental y psiquiátrica*. Artículo científico, Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias de la Salud, sede Aragua , Carabobo. Recuperado el 27 de febrero de 2018, de <https://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/1771/1/Empatia-y-desgaste-profesional-en-enfermeras-del-area-de-salud-mental-y-psiquiatica.html>
- Santiago Merino, J. (2000). *La calidad del servicio bancario: Entre la Fidelidad y la Ruptura*. Tesis, Universidad Complutense de Madrid, Departamento de comercialización e investigación de Mecados. Recuperado el 8 de febrero de 2017, de Users\windows 10\Downloads\Documents\S2034501_7.pdf
- Thompson, I. (2009). *Definición del cliente*. Recuperado el 27 de febrero de 2018, de <http://www.promonegocios.net/clientes/>
- Vargas M, & Aldama L. (2006). *Calidad y Servicio*. Bogota: Ecoe. Recuperado el 27 de febrero de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA A TRAVÉS DE LA ESCALA SERVQUAL FRENTE A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE RÍO TAMBO 2017.

POBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿En qué medida la calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de la</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL y su relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017, para conocer su significancia entre ambas variables.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO</p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo ,2017.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL Calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICO</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la dimensión</p>	<p>VARIABLES</p> <p>Calidad De Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Seguridad • Elementos tangibles • Capacidad de respuesta • Empatía <p>Satisfacción del Usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confianza en el servicio • Trato recibido 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Descriptiva y transversal</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptivo</p> <p>DISEÑO Descriptivo correlacional</p>  <pre> graph LR M --> V1 M --> V2 V1 --- V2 </pre> <p>UNIVERSO Población del distrito de Rio Tambo</p> <p>POBLACIÓN N=400 usuarios</p> <p>MUESTRA n =140</p> <p>CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</p>

<p>Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017.</p>	<p>empatía y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Río Tambo, 2017</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017</p>		<p>Tau-b de Kendall</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento. Cuestionario</p>
---	--	---	--	---

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
<p>Calidad de servicio</p> <p>La calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes. La calidad en el servicio adquiere realidad en la percepción, considerando esta como un deseo más que la percepción, ya que esta última implicaría un pensamiento y análisis anterior". (L. Leonard, R. Bennet, , Brown, 2008 ,Flores , 2014,p,8)</p>	<p>La calidad percibida por los clientes, es el proceso de evaluación en el que el cliente compara la experiencia del servicio con determinadas expectativas previas.</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Grado en que pueden reproducirse los resultados obtenidos por un procedimiento de medición cuando se aplica a la misma persona en más de una ocasión, pero en idénticas condiciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple lo prometido • Sincero interés por resolver problemas • Realización bien el servicio la primera vez • Concluyen el servicio en el tiempo promedio • No cometen errores 	Ordinal
		<p>Seguridad</p> <p>La actitud y aptitud del personal que combinadas inspiren confianza en los clientes. Cuando los clientes tratan con proveedores de servicios que son agradables y que tienen conocimiento, se les refuerza a seguir siendo clientes de esa organización. La seguridad viene de colocar a la gente adecuada en el puesto adecuado. (Flores , 2014,p,8)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento confiable de los Empleados • Clientes se sienten seguros • Los empleados son amables • Los empleados tienen conocimientos suficientes 	
		<p>Elementos Tangibles</p> <p>Es la parte visible de la oferta del servicio. Influyen en las percepciones sobre la calidad del servicio de dos maneras; primero ofrecen su directamente las percepciones sobre la calidad del servicio. (Flores , 2014,p,8)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de apariencia moderna • Instalaciones visualmente atractivas • Empleados con apariencia pulcra • Elementos materiales atractivos 	
		<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Cuando se habla del servicio, un factor que cobra gran importancia es la satisfacción al cliente, ya que si este recibe un buen servicio los más probable es que quede satisfecho, y de esta forma regrese al lugar donde se le atendió y de esta forma que lo recomiende, ganando así la publicidad voz a voz" (Barrón, 2012p,p15).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación cuando concluirán el servicio • Los empleados ofrecen un servicio rápido • Los empleados están siempre dispuestos a ayudar • Los empleados nunca están demasiados ocupados 	

		<p>Empatía Para Brusco (2004) “la empatía es una actitud que nace de una sensibilidad particular con el otro; ella no es simplemente una dote natural, sino que se adquiere y educa”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecen atención individualizada • Horario de trabajo convenientes para los clientes • Tienen empleados que ofrecen atención personalizada • Se preocupan por los clientes • Comprenden las necesidades de los clientes. 	
--	--	---	--	--

Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
<p>Satisfacción del cliente (Oliver R. L., 1997), menciona que satisfacción es la respuesta de realización del consumidor. Es la percepción que una característica de un producto o servicio, o el producto o servicio en sí, proporcione un nivel placentero de realización en relación con el consumo</p>	<p>(Grande, 2005), afirma que la satisfacción del consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que adquiere con las expectativas que tenía de recibirlos.</p>	<p>confianza en el servicio La confianza es la percepción de los beneficios adquiridos con las expectativas que se tenían sobre la solicitud.</p>	<p>Personalizada</p>	<p>Ordinal</p>
		<p>Trato recibido Los clientes forman sus expectativas a través de experiencias de los comportamientos recibidos, de consejos de de los funcionarios y amigos, y de información y promesas de la institución.</p>	<p>Tiempo de espera Eficiente</p>	



CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Instrucciones: Estamos haciendo una encuesta como parte de la investigación sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Usted ha sido seleccionado al azar. La naturaleza confidencial de todas sus respuestas será respetada.

Marca con un aspa (x) en la columna que más se adecua su respuesta, recuerde que los números son los códigos de las palabras mencionadas.

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	En desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ítems	1	2	3	4	5
1. La municipalidad de Río Tambo cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.					
2. Las instalaciones físicas de la municipalidad de Río Tambo son visualmente atractivas.					
3. Los empleados de la municipalidad de Río Tambo tienen buena presencia					
4. La municipalidad de Río Tambo, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.					
5. Cuando la municipalidad de Río Tambo promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
6. Cuando tiene un problema, la municipalidad de Río Tambo muestra un interés sincero por solucionarlo.					
7. La municipalidad de Río Tambo lleva a cabo el servicio bien a la primera.					
8. La municipalidad de Río Tambo lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.					
9. La municipalidad de Río Tambo pone énfasis en unos registros exentos de errores.					
10. Los empleados de la municipalidad de Río Tambo le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.					
11. Los empleados de la municipalidad de Río Tambo le proporcionan un servicio rápido.					
12. Los empleados de la municipalidad de Río Tambo siempre están dispuestos a ayudarle.					
13. Los empleados de la municipalidad de Río Tambo nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					
14. El comportamiento de los empleados de La municipalidad de Río Tambo le inspira confianza.					
15. Se siente seguro en su atención de la municipalidad de Río Tambo.					
16. Los empleados de la municipalidad de Río Tambo suelen ser corteses con usted.					
17. Los empleados de la municipalidad de Río Tambo tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					
18. La municipalidad de Río Tambo le proporciona atención individualizada.					

19. La municipalidad de Río Tambo tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.					
20. La municipalidad de Río Tambo cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.					
21. La municipalidad de Río Tambo se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.					
22. Los empleados de la municipalidad de Río Tambo comprenden sus necesidades específicas.					

Ítems 1-4: tangibles

Ítems 5-9: fiabilidad

Ítems 10-13: capacidad de respuesta

Ítems 14-17: seguridad

Ítems 18-22: empatía



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones: Estamos haciendo una encuesta como parte de la investigación sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Usted ha sido seleccionado al azar. La naturaleza confidencial de todas sus respuestas será respetada.

Marca con un aspa (x) en la columna que más se adecua su respuesta, recuerde que los números son los códigos de las palabras mencionadas.

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	En desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Ítems	1	2	3	4	5
1. Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por usted.					
2. Se ha solucionado satisfactoriamente tus demandas en ocasiones pasadas					
3. La prestación del servicio en la municipalidad es muy burocrática (hay mucha demora)					
4. El servicio que recibe le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de la municipalidad.					
5. Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades					
6. El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperados por usted.					
7. El personal que labora en la municipalidad muestra que conoce las necesidades prioritarias que aquejan a los usuarios del distrito de Rio Tambo					
8. Encuentra mejores soluciones a tus necesidades.					

Ítems 1-4: Confianza en el servicio

Ítems 5-8: Trato recibido

CONSIDERACIONES ÉTICAS

El presente trabajo de investigación intitulado CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA A TRAVÉS DE LA ESCALA SERVQUAL FRENTE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE RÍO TAMBO 2017, fue redactado teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- a. La redacción de las citas bibliográficas he desarrollado teniendo en cuenta las Normas APA.
- b. El presente trabajo de investigación es auténtico.
- c. Se ha solicitado la autorización correspondiente para el desarrollo del trabajo de investigación.
- d. Con respecto a las similitudes estoy dispuesta a la evaluación correspondiente con el programa Turnitin.
- e. Los datos de la instrumentalización se evidenciarán con sus respectivos documentos.
- f. No presentaré informaciones con fraude.

El presente trabajo es de mi autoría, en el cual me someto a trabajar con las normas establecidas de la investigación científica

"Año del buen servicio al ciudadano"

CARGO

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA RECABAR

INFORMACIÓN PARA MI TESIS.

Señor alcalde de la Municipalidad Distrital de Río Tambo
Lic. Iván Roger Cisneros Quispe
S.A.

Atención: Gerencia Municipal



Yo, **MATTA DE LA O Meluzca Jakeline**, identificada con DNI N° 71777292, con RUC N° 10717772925, con domicilio fiscal en Cal. Calle B Nro. S/N Urb. Santa Leonor - Junín - Satipo - Satipo; egresada de la Universidad Peruana los Andes (UPLA - sede Satipo) ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo:

Que, al estar realizando mi Proyecto de Investigación - Plan TESIS - titulado "Calidad de servicio percibida a través de la escala servqual y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo 2017", para optar el Título profesional de Licenciada en Administración, que permitirá mi desarrollo profesional, solicito autorización para recabar información como: datos de los usuarios, realizar encuestas, entrevistas y otros necesarios para la ejecución de mi proyecto de investigación.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Señor Alcalde conceder mi pedido, por ser de justicia que anhelo alcanzar. Me despido sin antes desearle éxitos en su gestión.

Puerto Prado, 26 de abril del año 2017.

MATTA DE LA O, Meluzca Jakeline
DNI N° 71777292

Adjunto:

- Copia de DNI
- Copia de la Resolución de designación de asesor.



PERÚ



"Trabajando Juntos por la Integración de los Pueblos"

Puerto Prado, 01 de Mayo del 2017

Carta N° 040 -2017-GM-MDRT

Señorita:
MELUZCA JAKELINE MATTA DE LA O
Llaylla-Satipo-Junín.

Asunto : Autorización

Referencia : Solicitud de Autorización para recabar información.

Mediante el presente pongo de su conocimiento que según la solicitud de referencia se le **autoriza** poder recabar información consistente en : (datos de usuarios, encuestas, muestras, entrevistas etc.); para el proyecto de investigación Titulado ("Calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Tambo 2017" a fin de optar su título profesional de Licenciada en Administración.

Lo que hago de su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL RIO TAMBO
Mag. C.P.C. Belsario Lope Romani
GERENTE MUNICIPAL

Nación Asháninka

Dirección: Plaza principal s/n - Puerto Prado - Río Tambo, Satipo, Junín / Contacto: Cel./RPM #966905006 - #950505074 / E-mail mdriotambo@gmail.com
RUC : 20199368053 / Pagina Web: www.munioriotambo.gob.pe / Facebook: munioriotambo

Base de datos de Calidad de Servicio

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
2	4	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3
3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	1	4	1	2	5	2	2	5	2	1	3	5	1	2	5	2	5	1	5	2	5	2
5	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	3	2	3
6	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	2
7	1	3	3	3	1	3	1	2	3	3	3	1	1	3	1	1	2	3	1	3	5	3
8	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2
9	1	2	1	2	1	2	4	2	2	2	1	4	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2
10	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2
12	1	1	2	1	2	3	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	3	5	3
13	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2		2	2	3	2	2	3
14	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3
15	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	5	3	1	2	1	2	5	2
18	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2
19	1	5	1	1	2	3	5	2	2	2	2	4	1	2	2	2	4	1	1	2	1	2
20	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	5	2	1	2	2	2	1	1
22	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	1	4	1	3	2	2	4	3	1	1	5	3
24	3	5	1	2	1	3	5	3	3	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3
25	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2

26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2
28	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	2	4	1	2	2	3	1	2	1	1	1	2	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
30	1	2	1	5	1	2	5	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	
31	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	2	
32	1	3	3	3	1	3	1	2	3	3	1	1	1	3	1	1	2	3	1	3	5	3	
33	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	
34	1	2	1	2	1	2	4	2	2	2	1	4	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	
37	1	1	2	1	2	3	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	3	5	3	
38	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2		2	2	3	2	2	3	
39	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	
40	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
42	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	1	
43	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	
44	1	4	1	2	5	2	2	5	2	1	1	5	1	2	5	2	5	1	5	2	5	2	
45	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	3	2	3	
46	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	2	
47	1	3	3	3	1	3	1	2	3	3	1	1	1	3	1	1	2	3	1	3	5	3	
48	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	
49	1	2	1	2	1	2	4	2	2	2	1	4	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
51	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	
52	1	1	2	1	2	3	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	3	5	3	
53	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2		2	2	3	2	2	3	

54	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3
55	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	2	5	2
58	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
59	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	1
60	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
61	1	4	1	2	5	2	2	5	2	1	1	5	1	2	5	2	5	1	5	2	5	2
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	3	2	2	1	2	1	3	2	3
63	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	2
64	1	3	3	3	1	3	1	2	3	3	1	1	1	3	1	1	2	3	1	3	5	3
65	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
66	1	2	1	2	1	2	4	2	2	2	1	4	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2
69	1	1	2	1	2	3	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	3	5	3
70	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2		2	2	3	2	2	3
71	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3
72	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	1	2	5	2
75	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2
76	1	5	1	1	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	1
79	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	1

82	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
83	1	4	1	2	5	2	2	5	2	1	1	5	1	2	5	2	5	1	5	2	5	2
84	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	3	2	3
85	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	2
86	1	3	3	3	1	3	1	2	3	3	1	1	1	3	1	1	2	3	1	3	5	3
87	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
88	1	2	1	2	1	2	4	2	2	2	1	4	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2
91	1	3	2	3	3	3	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	3	5	3
92	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	5	2	2	3	2	2	3
93	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3
94	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	1	2	5	2
97	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2
98	1	5	1	1	2	3	5	2	2	2	2	4	1	2	2	2	4	1	1	2	1	2
99	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	1	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	1	2	2	2	1	1
101	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2		2	2	3	2	2	3
102	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3
103	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
105	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	1
106	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
107	1	4	1	2	5	2	2	5	2	1	1	5	1	2	5	2	5	1	5	2	5	2
108	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	3	2	3
109	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	2

110	1	3	3	3	1	3	1	2	3	3	1	1	1	3	1	1	2	3	1	3	5	3
111	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
112	1	2	1	2	1	2	4	2	2	2	1	4	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	1
115	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
117	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	1
118	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
119	1	4	1	2	5	2	2	5	2	1	1	5	1	2	5	2	5	1	5	2	5	2
120	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	3	2	3
121	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	2
122	1	3	3	3	1	3	1	2	3	3	1	1	1	3	1	1	2	3	1	3	5	3
123	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
124	1	2	1	2	1	2	4	2	2	2	1	4	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
126	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2
127	1	3	2	3	3	3	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	3	5	3
128	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	5	2	2	3	2	2	3
129	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3
130	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	1	2	5	2
133	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2
134	1	5	1	1	2	3	5	2	2	2	2	4	1	2	2	2	4	1	1	2	1	2
135	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	1	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	1	2	2	2	1	1
137	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2		2	2	3	2	2	3

138	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3
139	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1

Bases de datos; Satisfacción del usuario

	1	2	3	4	5	6	7	8
1	3	4	5	4	1	3	2	2
2	1	3	4	3	3	2	1	3
3	2	2	1	2	1	3	2	1
4	2	2	5	2	4	2	4	1
5	2	2	1	2	2	2	2	1
6	5	5	5	5	5	2	5	5
7	3	1	2	3	1	1	3	3
8	2	2	2	2	2	1	2	2
9	2	4	2	2	1	1	2	1
10	5	5	5	5	2	5	4	5
11	2	1	1	2	1	2	1	1
12	3	1	2	1	2	1	1	2
13	2	2	2	3	3	3	1	2
14	3	3	5	5	3	3	3	3
15	4	4	4	5	3	5	5	4
16	3	3	3	2	3	1	1	2
17	2	1	1	2	2	2	2	2
18	2	1	2	2	2	1	2	2
19	3	5	2	1	2	1	5	1
20	3	3	3	5	3	3	3	3
21	2	2	2	2	3	1	2	2
22	3	3	3	1	3	1	2	1
23	3	2	1	1	2	2	2	1
24	2	3	3	2	4	3	4	2
25	2	2	2	5	2	2	2	2
26	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	3	3	3	3	2	3	3
28	3	1	2	1	2	1	1	2
29	5	5	5	5	5	5	5	5
30	2	5	1	5	1	1	2	1
31	5	5	5	5	5	1	5	5
32	3	1	2	3	1	1	3	3
33	2	2	2	1	1	1	2	1
34	2	4	2	2	1	1	2	1
35	5	5	5	5	5	5	5	5
36	2	1	1	2	1	1	1	1
37	3	1	2	1	2	1	1	2
38	2	2	2	2	3	1	1	2
39	3	3	5	5	3	3	3	3
40	4	4	4	5	4	4	5	4
41	2	2	1	1	1	2	1	1

42	3	3	4	3	3	3	3	3
43	2	2	1	2	1	1	2	1
44	2	2	5	2	5	1	4	1
45	2	2	1	2	1	2	2	1
46	5	5	5	5	5	1	5	5
47	3	1	2	3	1	1	3	3
48	2	2	2	1	1	1	2	1
49	2	4	2	2	1	1	2	1
50	5	5	5	5	5	5	5	5
51	2	1	1	2	1	1	1	1
52	3	1	2	1	2	1	1	2
53	2	2	2	2	3	1	1	2
54	3	3	5	5	3	3	3	3
55	4	4	4	5	4	4	5	4
56	3	3	3	2	3	1	1	2
57	5	5	5	5	5	5	5	5
58	2	2	1	1	1	2	1	1
59	3	3	4	3	3	3	3	3
60	2	2	1	2	1	1	2	1
61	2	2	5	2	5	1	4	1
62	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	1	5	5
64	3	1	2	3	1	1	3	3
65	2	2	2	1	1	1	2	1
66	2	4	2	2	1	1	2	1
67	5	5	5	5	5	5	5	5
68	2	1	1	2	1	1	1	1
69	3	1	2	1	2	1	1	2
70	2	2	2	2	3	1	1	2
71	3	3	5	5	3	3	3	3
72	4	4	4	5	4	4	5	4
73	3	3	3	2	3	1	1	2
74	2	1	1	2	2	1	2	2
75	1	1	2	2	2	1	2	2
76	3	5	4	1	2	1	5	1
77	3	3	3	5	3	3	3	3
78	5	5	5	2	5	1	1	2
79	3	3	3	1	3	1	2	1
80	5	5	5	5	5	5	5	5
81	3	3	4	3	3	3	3	3
82	2	2	1	2	1	1	2	1
83	2	2	5	2	5	1	4	1
84	2	2	1	2	1	2	2	1
85	5	5	5	5	5	1	5	5

86	3	1	2	3	1	1	3	3
87	2	2	2	1	1	1	2	1
88	2	4	2	2	1	1	2	1
89	5	5	5	5	5	5	5	5
90	2	1	1	2	1	1	1	1
91	3	1	2	3	3	1	3	2
92	2	2	2	2	3	1	1	2
93	3	3	5	5	3	3	3	3
94	4	4	4	5	4	4	5	4
95	3	3	3	2	3	1	1	2
96	2	1	1	2	2	1	2	2
97	1	1	2	2	2	1	2	2
98	3	5	2	1	2	1	5	1
99	3	3	3	5	3	3	3	3
100	5	5	5	2	2	1	1	2
101	2	2	2	2	3	1	1	2
102	3	3	5	5	3	3	3	3
103	4	4	4	5	4	4	5	4
104	2	2	1	1	1	2	1	1
105	3	3	4	3	3	3	3	3
106	2	2	1	2	1	1	2	1
107	2	2	5	2	5	1	4	1
108	2	2	1	2	1	2	2	1
109	5	5	5	5	5	1	5	5
110	3	1	2	3	1	1	3	3
111	2	2	2	1	1	1	2	1
112	2	4	2	2	1	1	2	1
113	5	5	5	5	5	5	5	5
114	5	5	5	2	5	1	1	2
115	3	3	3	1	3	1	2	1
116	5	5	5	5	5	5	5	5
117	3	3	4	3	3	3	3	3
118	2	2	1	2	1	1	2	1
119	2	2	5	2	5	1	4	1
120	2	2	1	2	1	2	2	1
121	5	5	5	5	5	1	5	5
122	3	1	2	3	1	1	3	3
123	2	2	2	1	1	1	2	1
124	2	4	2	2	1	1	2	1
125	5	5	5	5	5	5	5	5
126	2	1	1	2	1	1	1	1
127	3	1	2	3	3	1	3	2
128	2	2	2	2	3	1	1	2
129	3	3	5	5	3	3	3	3

130	4	4	4	5	4	4	5	4
131	3	3	3	2	3	1	1	2
132	2	1	1	2	2	1	2	2
133	1	1	2	2	2	1	2	2
134	3	5	2	1	2	1	5	1
135	3	3	3	5	3	3	3	3
136	5	5	5	2	2	1	1	2
137	2	2	2	2	3	1	1	2
138	3	3	5	5	3	3	3	3
139	4	4	4	5	4	4	5	4
140	2	2	1	1	1	2	1	1

Vista de la validez de constructo

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	Tangibles	Fiabilidad	Capacidad	Seguridad	Empatia	Calidad	Fiabilidadd1	Capacidadd	segi
1	1	1	1	1	1,25	1,40	1,50	1,25	1,00	1,28	1	1	1
2	5	4	3	3	4,00	3,20	3,25	3,75	3,80	3,60	3	3	3
3	5	5	5	5	1,50	1,60	1,50	5,00	5,00	2,92	1	1	1
4	5	2	5	2	2,00	3,20	2,50	3,50	3,00	2,84	3	2	2
5	1	3	2	3	1,75	1,60	1,50	2,00	2,20	1,65	1	1	1
6	5	5	5	2	4,00	5,00	4,50	4,00	4,20	4,34	4	4	4
7	1	3	5	3	2,50	2,00	2,00	1,75	3,00	2,25	1	1	1
8	2	2	2	2	1,75	2,00	1,00	1,50	2,00	1,65	1	1	1
9	1	2	1	2	1,50	2,20	2,00	1,75	1,60	1,81	2	1	1
10	5	5	5	5	5,00	4,40	5,00	5,00	5,00	4,88	4	4	4
11	1	2	1	2	1,25	1,40	1,50	1,50	1,40	1,41	1	1	1
12	2	3	5	3	1,25	2,20	1,75	1,75	3,00	1,99	2	1	1
13	3	2	2	3	1,50	2,20	2,75	2,33	2,40	2,24	2	2	2
14	3	3	3	3	3,50	3,40	3,50	4,00	3,00	3,48	3	3	3
15	4	4	4	4	4,50	3,80	4,00	4,00	4,00	4,06	3	3	3
16	3	3	3	3	1,50	3,00	3,00	3,00	3,00	2,70	2	2	2
17	1	2	5	2	1,75	1,40	1,75	2,75	2,40	2,01	1	1	1
18	2	3	1	2	1,75	1,60	1,25	1,75	2,00	1,67	1	1	1
19	1	2	1	2	2,00	2,80	2,25	2,50	1,40	2,19	2	2	2
20	3	3	3	3	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,10	2	2	2
21	2	2	1	1	1,50	2,20	1,50	2,25	1,60	1,81	2	1	1
22	3	3	3	3	1,25	3,00	3,00	3,00	3,00	2,65	2	2	2
23	1	1	5	3	1,25	2,00	1,75	2,75	2,60	2,07	1	1	1
24	2	2	1	3	2,75	3,00	1,75	1,75	2,00	2,25	2	1	1
25	2	2	2	2	2,75	2,00	2,00	2,75	2,00	2,30	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Casos: 100 Unicode.ON

07:14 p.m. 04/10/2017



Figura 01: Municipalidad Distrital de Rio Tambo.



Figura 02: Instrumentalizando sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.



Figura 03: Encuesta sobre las variables de estudio a los usuarios del Distrito de Río Tambo.



Figura 04: Encuesta sobre las variables de estudio a los usuarios del Distrito de Río Tambo.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
CONSOLIDADO DE VALORACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Instrumento: CALIDAD DE SERVICIO - SERVQUAL.

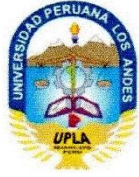
INDICADORES	CRITERIOS	JUECES					PROMEDIO	
		I	II	III	IV	V		
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado.	75	85	90			83.3
		Cada ítem contiene una sola pregunta.	75	65	70			70.0
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.	70	80	85			78.3
3	ACTUALIDAD	Adecuado avance de las organizaciones contemporáneas.	80	80	80			80.0
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	75	85	80			80.0
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad tanto en preguntas como respuestas.	75	75	85			78.3
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para identificar el nivel de la variable de estudio.	80	70	85			78.3
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos de la variable de estudio.	80	75	75			76.7
8	COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, variables y objetivos.	75	70	75			73.3
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	80	70	70			73.3
10	PERTINENCIA	Adecuada para aplicar a la población o muestra de estudio seleccionada.	85	75	65			75.0
		PROMEDIO	77.3	75.5	78.2			77.00
		VALIDEZ DEL INSTRUMENTOS						

Kuncewitz Cerrón S.
 Kuncewitz Cerrón S.
 MAESTRIA EN ESTADISTICA APLICADA

Fecha... 28 de Junio del 201

Responsable del Consolidado... KUNCEWITZ CERRO

Figura 05. Validación por expertos



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
CONSOLIDADO DE VALORACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

INDICADORES	CRITERIOS	JUECES					PROMEDIO	
		I	II	III	IV	V		
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado.	75	70	75			73.3
		Cada ítem contiene una sola pregunta.	75	75	80			76.7
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.	70	70	90			76.7
3	ACTUALIDAD	Adecuado avance de las organizaciones contemporáneas.	70	75	75			73.3
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	80	75	80			78.3
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad tanto en preguntas como respuestas.	80	70	85			78.3
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para identificar el nivel de la variable de estudio.	85	85	85			85.0
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos de la variable de estudio.	85	75	75			78.3
8	COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, variables y objetivos.	75	90	70			78.3
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	85	75	85			81.7
10	PERTINENCIA	Adecuada para aplicar a la población o muestra de estudio seleccionada.	70	70	80			73.3
		PROMEDIO	77.3	75.5	80.0			77.6
		VALIDEZ DEL INSTRUMENTOS						

Kundewitz Cerrón S
 Kundewitz Cerrón S
 MAESTRIA EN ESTADISTICA APLICADA

Fecha..... 28 de Junio del 2017

Responsable del Consolidado..... KUNCEWITZ CERROÑA

Figura 06. Validación por expertos



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: MG. TITO LÓPEZ CÉSAR OSWALDO
 1.2. Cargo e Institución donde labora: RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA VIRTUAL
 1.3. Nombre del instrumento: SATISFACCIÓN DEL USUARIO
 1.4. Autor (a) del instrumento: MARTA DE LA O. MELUZZA JAKELINE

II. ASPETOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				TOTAL
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado.														X						75
		Cada ítem contiene una sola pregunta.															X					
2.	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.													X							70
3	ACTUALIDAD	Adecuado avance de las organizaciones contemporáneas.													X							70
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X							70
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad tanto en preguntas como respuestas.															X					80
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para identificar el nivel de la variable de estudio.															X					80
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos de la variable de estudio.																X				85
8	COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, variables y objetivos.																X				85
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.														X						75
10	PERTINENCIA	Adecuada para aplicar a la población o muestra de estudio seleccionada.																X				85
		TOTAL DE PUNTAJES																			77,3	
		PROMEDIO DE VALORACIÓN																				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

CONTINUA CON EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN


 DNI. 20057022
 TELEF. 947502492
 DOCENTE - UPLA - 2019.

Figura 08. Validación por expertos



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES


- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: Mg. TITO LOPEZ CÉSAR OSWALDO
 1.2. Cargo e Institución donde labora: RESPONSABLE DE PLATAFORMA VIRTUAL
 1.3. Nombre del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO (SERVQUAL)
 1.4. Autor (a) del instrumento: MATTA DE LA O MELUZZA JAKE LINE

II. ASPETOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				TOTAL
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado.														X						75
		Cada ítem contiene una sola pregunta.															X					
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.												X								70
3	ACTUALIDAD	Adecuado avance de las organizaciones contemporáneas.															X					80
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.														X						75
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad tanto en preguntas como respuestas.															X					75
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para identificar el nivel de la variable de estudio.																X				80
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos de la variable de estudio.															X					75
8	COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, variables y objetivos.																X				80
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																	X			80
10	PERTINENCIA	Adecuada para aplicar a la población o muestra de estudio seleccionada.																		X		85
		TOTAL DE PUNTAJES																				770
		PROMEDIO DE VALORACIÓN																				77,3

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

CONTINUA CON EL PROCESO DE LA INVESTIGACION


 DOLERA G - UPLA - 2019

DNI. 20057022
 TELEF. 947502492

Figura 09. Validación por expertos

Usuarios que se registraron del 02 de mayo del 2017, con la finalidad de calcular la población y muestra.

MATTA DE LA O, MELUZCA JERELINE

PROYECTO DE INVESTIGACION - PLAN TESIS - TITULADO: "CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA A TRAVES DE LA ESCALA SERVQUAL Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE RIO TAMBO 2017"

FECHA: 02/05/2017

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS DE LOS USUARIOS	NRO. DNI	AREA	MOTIVO	FIRMA
1	TITO MARTINES RIBBECK	20968767	Alcaldia	Coordinar por ANIVERSARIO ALD.	
2	MERIO FIDEL BENITO GONZALES		Logística	Coordinación por obra	
3	Nicolos Julio Arias Gutierrez	20984234	Alcalde	Coordinación de cuenta de A.	
4	WILBERTH JUAN FERNANDEZ CARRIAS	09972124	Alcaldia	verificación de un trabajo	
5	WOLLY VILLAR HEREDIA	48049624	Alcaldia	Coordinar con AGENTE	
6	QUILES TAIPE PEREZ	23255226	Alcaldia		
7	Nicolos Quirope Limachi	20977801	Obras	Coordinar de obra de PERE	
8	JACINTO Rojas ponico	45870574	G. P. A	SACAR copias	
9	ZACARIAS SANTOS DIAS	23697472	Alcaldia	obra de la carretera C.P.V.	
10	FORTONATO TOTOS YAGALI	20991963	Alcaldia	Reunión de Alcaldia	
11	Juan Carlos Quinto OCATAMAYO	20960262	Of. D. RENTA	pago de ATU bala	

12	Lenis L. Lorenzo Cristobal	41314654	JUSGADO DE PAZ	Entrega de notificación	
13	EVA ALA Campos	46353872	OFICINA RENIEC	recojo de DNI	
14	JOSE ANTONIO ESTOFANERO QUI	44117777	Alcaldia	Coordinar por Techo de camuina	
15	CLAUDIO CHEUFER MEJIA	44020651	Alcaldia	Coordinar Alcaldia pide apoyo	
16	SERGIA Torres Flores	48600052	Alcaldia	Vicita a JUDICIAL	
17	BETHEL ANGURIO MAMUANCA	46212630	AGENTE MULT. PZ	en la oficina de Registro CIVIL.	
18	ANTONIO AUCHEARI MISHICA	800841550	SECRETARIA MUNICIPAL	COORDINACION CON LAS SECRETARIAS MUNICIPALES	
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

PROYECTO DE INVESTIGACION - PLAN TESIS - TITULADO: "CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA A TRAVÉS DE LA ESCALA SERVQUAL Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE RIO TAMBO 2017"

FECHA: 15/05/2017

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS DE LOS USUARIOS	NRO DNI	AREA	MOTIVO	FIRMA
1	Celia Hactakuman Choccolahun	48336760	SISFO	Sistema de Focalización de hogares	[Firma]
2	Luis Lázaro Córdova	21014411	Desarrollo económico	Coordinación	[Firma]
	res Vilcapoma	44992437	Gerencia de obras	Diálogo con el Gerente de obras	[Firma]
4	Pedro Flavio Mallico Zarate	20965269	G.U.R.	GESTION DE CARRETERA (16-05-17)	[Firma]
5	Balasio Yoniquiri Luna	43475866	G.P.I.N. AM	sacar copias de DN (16-05-17)	[Firma]
6	HUGO HECTOR MEZA PEREZ	20595191	ALCALDIA	coordinacion (16-05-17)	[Firma]
7	Gonzales Orestiano Silverio	44300702	EDUCACION	Abrigar la solicitud de pizarra	[Firma]
8	Villagarai Paviara Abdon		Logística	Seguimiento Pago	[Firma]
9	Orvidio Salvador Quinto		G. Social	de pago	[Firma]
10	Alcala' Palacio William		GIOR	Coordinación	[Firma]
11	MARIA LIMAC PEREZ	24786367	OP.D.R.	PAGO DE AUTU BALO	[Firma]

12	TEODORO APONTE CHIMBICO	0065654	ALCALDIA	Coordinar Alcalde	[Firma]
13	Didel pinto carrion	46536134	ALCALDIA	de polimer coordinacion de Alcalde por Ambiente	[Firma]
14	RONALD ELMER JUICAYIMA CANASCA	7721997	la. padronamiento	oficina de padronamiento	[Firma]
15	Joel Montes Sinfaroso		Pentas.	Coordinar y entrega de documentos	[Firma]
16	Melisa Pajano Sanchez	20578562	SERFOR ALCALDIA	coordinacion con el Alcalde.	[Firma]
17	Juan Luis Huertasa	20040308	OBPAS	Coordinar con el ING. FREDDY ANTEJON.	[Firma]
18	Leon salvadora fernandez	19997002	OBPAS	coordinar con el ING FREDDY ANTEJON	[Firma]
19	Juan Luis Sordos Choumanze	00162375	IMAGEN	Coordinar con el ING. LAURA	[Firma]
20					
21					
22					
23					
24					
25					