

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



**TESIS**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DESDE  
LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
SATIPO 2017**

Para Optar : Título de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Deyvi Gonzalo Bravo Medrano  
Bach. Liliana Lisbeth Sulla Huamán

Asesor : Lic. Omar Arturo Vivanco Núñez

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de Inicio : 07.04.2018

Fecha de Culminación : 06.04.2019

Huancayo - Perú  
2019

HOJA DE APROBACION DE JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**TESIS**

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA  
PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE  
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO 2017

**PRESENTADO POR:**

Bach. Deyvi Gonzalo Bravo Medrano  
Bach. Liliana Lisbeth Sulla Huamán

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS**  
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : \_\_\_\_\_  
DR. MAXIMILIANO VILA POMA

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
Mtro. ENRIQUE ANTONIO ORELLANO APOLINARIO

SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
Dr. FREDY JESUS LOPEZ QUILCA

TERCER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
Mtro. MELQUIADES FLAVIO CAMAYO MEZA

Huancayo, ..... de ..... del 201...

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA  
PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE  
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO 2017

**ASESOR:**

**LIC. VIVANCO NÚÑEZ OMAR ARTURO**

(Docente de la Universidad Peruana Los Andes)

**DEDICATORIA:**

*«A nuestras familias que día a día nos apoyan para poder conseguir nuestras metas, y que nos alientan a seguir avanzando en cada proyecto»*

## **AGRADECIMIENTO**

Deseamos agradecer en primer orden a nuestro Asesor de Tesis, el Lic. Vivanco Núñez Omar Arturo, quién nos apoyó de forma constante en el desarrollo de la presente investigación, con sus sugerencias y observaciones.

Asimismo, deseamos agradecer a los pobladores usuarios de la Municipalidad Provincial de Satipo, que nos respondieron de forma amable el instrumento de investigación de la presente, siendo muy importante la facilidad y accesibilidad brindadas.

Y, por último, agradecemos a todas aquellas personas que nos apoyan constantemente en los proyectos que emprendemos, como es el caso de la presente investigación.

## INDICE

DEDICATORIA:.....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN:.....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	14
I. PLANTEAMIENTO, SITEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	14
CAPITULO II.....	21
MARCO TEORICO .....	21
II. MARCO TEORICO .....	21
CAPITULO III .....	47
METODOLOGÍA.....	47
III. METODOLOGÍA.....	47
CAPÍTULO IV .....	52
RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN.....	52
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	52
CONCLUSIONES.....	82
RECOMENDACIONES .....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	84
ANEXOS .....	88
MATRIZ DE CONSISTENCIA:.....	89
INSTRUMENTO.....	90
CONSIDERACIONES ETICAS .....	94

## INDICE DE TABLAS Y GRAFICAS

Grafico 01: SERVQUAL.....	36
Grafico 02: Modelo de Gronroos.....	38
Tabla 01: Confiabilidad del instrumento .....	51
Tabla N° 02.....	53
Percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2107.....	53
Grafico N° 03 .....	53
Percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2107.....	53
Tabla N° 03.....	54
Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017.....	54
Grafico N° 04 .....	55
Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017.....	55
Tabla N°04.....	56
Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la fiabilidad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017.....	56
Grafico N° 05 .....	56
Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017 .....	56
Tabla N°05.....	57
Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017.....	57
Grafico N° 06 .....	58
Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017.....	58
Tabla N° 06.....	58
Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión seguridad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017 .....	58
Grafico N° 07 .....	59
Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión seguridad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017 .....	59



Tabla N° 07.....	60
Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión empatía de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017 .....	60
Grafico N° 08 .....	61
Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión empatía de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017 .....	61
Tabla 08: Estadísticos de contraste.....	63
Gráfico N°09 .....	64
<i>Diagrama de la distribución Chi Cuadrado para la prueba de hipótesis general. ....</i>	<i>64</i>
Tabla 09: Estadísticos de contraste.....	65
Gráfico N° 10. ....	67
<i>Diagrama de la distribución Chi Cuadrado para la prueba de hipótesis específica N° 1. ....</i>	<i>67</i>
Tabla 10: Estadísticos de contraste.....	68
Gráfico N° 11. ....	70
<i>Diagrama de la distribución Chi Cuadrado para la prueba de hipótesis específica N° 2. ....</i>	<i>70</i>
Tabla 11: Estadísticos de contraste.....	71
Gráfico N° 12. ....	73
<i>Diagrama de la distribución Chi Cuadrado para la prueba de hipótesis específica N° 3. ....</i>	<i>73</i>
Tabla 12: Estadísticos de contraste.....	74
Gráfico N° 13. ....	76
<i>Diagrama de la distribución Chi Cuadrado para la prueba de hipótesis específica N° 4. ....</i>	<i>76</i>
Tabla 13: Estadísticos de contraste.....	77
Gráfico N° 14. ....	79
<i>Diagrama de la distribución Chi Cuadrado para la prueba de hipótesis específica N° 5. ....</i>	<i>79</i>

## **RESUMEN:**

Esta presente investigación tenía como objetivo “determinar la percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017”, la hipótesis de investigación fue: La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017; la investigación es tipo: básica, de nivel: descriptivo ; se utilizará para contrastar la hipótesis: Chi cuadrada, con un diseño: no experimental, transversal - descriptivo; la muestra estaba conformada por 385 usuarios de los servicios de la municipalidad; con un tipo de Muestreo: probabilístico simple y para la recolección de datos se utilizara un cuestionario SERVEPERF (percepción de la calidad de servicio). Como resultado se llegó a la conclusión que la la percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el periodo 2017.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad de servicio, usuario, percepción, satisfacción

## **ABSTRACT:**

This research was aimed at "determining the perception of user satisfaction regarding the quality of service in the provincial municipality of Satipo in 2017", the research hypothesis was: The perception of user satisfaction regarding quality service is bad in the provincial municipality of Satipo in 2017; the research is type: basic, level: descriptive; It will be used to test the hypothesis: Chi square, with a design: non-experimental, transversal - descriptive; The sample consisted of 385 users of the services of the municipality; With a type of Sampling: simple probabilistic and for the data collection a SERVEPERF questionnaire (perception of the quality of service) will be used. As a result, it was concluded that the perception of user satisfaction regarding the quality of service is bad in the provincial municipality of Satipo in the 2017 period.

**KEY WORDS:** Quality of service, user, perception, satisfaction

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación: “Evaluación De La Calidad De Servicio Desde La Percepción De Satisfacción De Los Usuarios De La Municipalidad Provincial De Satipo 2017”,

En el capítulo I, Este capítulo engloba el planteamiento, sistematización del problema y formulación del problema, Además el problema general de la presente investigación nace de la constante observación de la actualidad de los servicios que ofrecen las municipalidades a los pobladores que son los principales clientes/usuarios primarios de los servicios que brinda la municipalidad, principalmente los usuarios se saben merecedores de un buen servicio por parte de la municipalidad ya que estos contribuyen al funcionamiento de estos, gracias al aporte de sus impuestos.

Además, la investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Satipo, ubicada en la región Junín, durante el periodo 2017, en el tema percepción de la calidad servicio en la Municipalidad Provincial de Satipo. Este trabajo nace a raíz de las constantes quejas de los pobladores usuarios ante el servicio que ofrece el municipio, donde hay debilidades como infraestructura, demora de los tramites, falta de buen trato por parte de los trabajadores en el área administrativa, así como el desconocimiento de sus funciones del personal y otros.

Finalmente, el objetivo general de esta investigación fue “determinar la percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2107”.

En el capítulo II, este capítulo engloba el marco teórico, hipótesis y operacionalización de la variable. En este capítulo se trata la fundamentación teórica de la variable además de todas las investigaciones previas que sirven como sustento teórico

que respalda esta investigación, además se plantea la hipótesis de trabajo y finalmente se operacionaliza la variable de investigación.

Capítulo III, este capítulo engloba la metodología de investigación. Donde se plantea el método, tipo y nivel de investigación de investigación, además se hace el análisis de la población y muestra de forma estadística, se describe le proceso de aplicación de instrumentos y el procesamiento de datos y finalmente se hace el tratamiento estadístico para la validez y confiabilidad del instrumento de investigación.

Capítulo IV, este capítulo engloba el análisis y discusión de resultados. Donde está la razón de ser de esta investigación, porque en este capítulo podemos entender en base de los resultados estadísticos cual es la realidad del problema en nuestro contexto, mediante cuadros estadísticos y gráficos fáciles de comprender podemos interpretar y discutir los resultados, esto nos permite llegar a conclusiones y poder dar recomendaciones válidas para mejorar la deficiencia del problema planteado.

Y por último se presenta las referencias bibliográficas y anexos, los cuales complementan de forma adecuada la presente investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

#### **I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

##### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En el mundo y en el entorno actual de la globalización, la importancia en cuanto la calidad de servicio brindado cada día es más relevante, considerando que si se conducen de la mejor manera se lograra que las diversas organizaciones obtengan ventajas competitivas que crearan un valor agregado incontable para sí mismas, además los actos dirigidas a acrecentar la fidelidad de los clientes y/o usuarios hoy en día manifiestan que los trabajos que han sido desarrollados por las instituciones no fue lo necesario. (Daza, 2013).

La calidad en los servicios públicos no debe estar ajena a mejorar y brindar calidad en el proceso, y esta debe estar supervisada por áreas que integren el buen servicio, la calidad y el usuario, esta interacción dará como resultado que los ciudadanos y/o usuarios de las municipalidades se acerquen más a sus municipios y sean partícipes directos del desarrollo de la comunidad.

Los ciudadanos de hoy están constantemente evaluando los servicios que brinda el aparato estatal, donde el servicio que brindan las municipalidades debe satisfacer las expectativas de los usuarios, puesto que toda base fundamental de una municipalidad son sus ciudadanos lo cuales pagan los impuestos con los cuales estas entidades funcionan y puede tener empelados.

Entonces es importante que las municipalidades tengan información certera de una deficiencia del servicio, con esta información los responsables de áreas específicas dentro de las municipalidades podrán desarrollar políticas de gestión en pro de la mejora continua con respecto a la calidad de servicio que se le brinda al usuario/cliente.

Por lo tanto, si el usuario recibe una buena calidad de servicio este se sentirá satisfecho, con lo cual el usuario y/o ciudadano tendrá una percepción positiva acerca de la municipalidad, siendo un partícipe directo en la trasmisión positiva de información que servirá de recomendación con otros ciudadanos con lo cual la municipalidad tendrá más contribuyentes satisfechos.

Entonces entendemos que, para las municipalidades, el objetivo primordial será lograr que la calidad en el sentido del servicio prestado por parte de esta organización estatal sea percibida por el ciudadano / usuario coincida con lo que ellos esperaban, y se logre así que estos se sientan satisfechos con el servicio.

La mejora continua con respecto de la calidad en los servicios que brinda la institución pública no depende solo de algunas áreas dentro de la municipalidad las cuales están centradas en la mejora de la planificación, organización, dirección y control. Si no que el mundo actual pide una participación de todos los entes involucrados, tanto la dirección, gerencia, personal y la misma infraestructura de la misma municipalidad. Ante lo mencionado nace el siguiente problema de investigación:

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general:**

- ¿Cuál es la percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2107?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

- ¿Cuál es la percepción de satisfacción del usuario con respecto a los elementos tangibles de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017?
- ¿Cuál es la percepción de satisfacción del usuario con respecto a la confiabilidad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017?



- ¿Cuál es la percepción de satisfacción del usuario con respecto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017?
- ¿Cuál es la percepción de satisfacción del usuario con respecto a la seguridad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017?
- ¿Cuál es la percepción de satisfacción del usuario con respecto a la empatía de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Objetivo general:**

- Determinar la percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2107.

#### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- Determinar la percepción de satisfacción de los usuarios con respecto de los elementos tangibles de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.

- Determinar la percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la confiabilidad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.
- Determinar la percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.
- Determinar la percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la seguridad de la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.
- Determinar la percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la empatía de la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Justificación teórica:**

El presente trabajo de investigación se basa en el estudio de distintas teorías sobre la calidad de servicio que brindan las diferentes formas de empresas, y no obstante la municipalidad también viene a ser una empresa de índole estatal. Esta investigación podrá contrastar los diferentes postulados teóricos y así plasmarlos de acuerdo a nuestra realidad.

#### **1.4.2. Justificación metodológica:**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos se adecuo un instrumento que se aplicó a lo largo de esta investigación, para ello este instrumento fue sometido a diferentes pruebas estadísticas para determinar su validez y confiabilidad además de ser sometido a juicio de experto. Este instrumento es una herramienta que nos permite recoger información valiosa acerca de los niveles de calidad dentro de los servicios brindan las municipalidades.

#### **1.4.3. Justificación practica:**

En lo particular a la práctica, esta investigación nos podrá brindar información valida y confiable acerca de la calidad de servicios que brindan diferentes áreas de la municipalidad provincial de Satipo en beneficios de los pobladores de esta jurisdicción. Lo cual les permitirá a los responsables de la municipalidad tomar las decisiones oportunas para mejorar los servicios que se encuentren deficientes y sostener los servicios que se encuentren con una puntuación adecuada. El fin supremo de toda investigación es que los resultados sean aportes prácticos a la solución de los problemas dentro de las instituciones.

#### **1.4.4. Justificación social:**

En relación del beneficio social, la presente investigación se enmarca que los resultados de investigación y posterior análisis de la información por parte de la municipalidad, podrá beneficiar al poblador de la provincia de Satipo, puesto que este recibirá un mejor servicio de calidad en su visita y realización de sus trámites en la municipalidad.

#### **1.4.5. Justificación de convivencia:**

Esta investigación busca entre otros, que la municipalidad mejore sus servicios para que logre un acercamiento y mejor opinión por parte de sus bases fundamental que son sus pobladores. Esta comunión permitirá un mejor desarrollo en todas las áreas de la municipalidad como también el buen funcionamiento de la población de Satipo como sociedad.

### **1.5. DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.5.1. Delimitación espacial:**

El estudio se realizará en la municipalidad provincial de Satipo departamento de Junín, se aplicó a los usuarios de los servicios que ofrece la municipalidad.

#### **1.5.2. Delimitación temporal:**

El periodo de recopilación de información se centrará en el año 2017, principalmente en el último trimestre del año.

#### **1.5.3. Delimitación conceptual o teórica:**

Esta investigación por el carácter de sus variables se enfocará en la recolocación y análisis bibliográfico de la calidad de servicio en todas sus dimensiones además de la percepción de satisfacción por parte de los usuarios.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **II. MARCO TEORICO**

##### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

###### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Sánchez (2012) en su tesis titulada: “*Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*”. Esta se desarrolló en la Universidad Autónoma de Nuevo León, México, para obtener el grado de magister en salud pública. La investigación tenía como objetivo principal “determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones”: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de

consulta. El tipo de investigación fue de tipo descriptivo transversal, de diseño no experimental; la muestra estaba conformada por 246 pacientes.

Entre las conclusiones más relevantes del estudio fueron las siguientes: se encontró que los factores como la “iluminación, la temperatura, el mobiliario, así como la limpieza” están directamente relacionados con la satisfacción de los usuarios. También se encontró que “el trato en el área de admisión, el trato al ser, el trato recibido por parte del médico, y el trato recibido por el personal de salud”, estos de la misma forma se relacionan de forma directa con la satisfacción del paciente/usuario. Por lo contrario, con respecto a dimensiones como: la accesibilidad al servicio, el tiempo que transcurre con respecto al trámite de la consulta resultó estar directamente relacionado a la satisfacción del paciente/usuario. Asimismo, la percepción del tiempo de traslado a la unidad y el tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar directamente relacionado a la satisfacción del cliente/usuario.

Betancur y Rodas (2010) en su estudio que lleva por título: *“Percepción de la calidad de los servicios de salud brindados por la empresa social del Estado Salud Pereira en el año 2010”*. Presentado en la Universidad Católica Popular de Risaralda, Colombia, para optar el grado académico de economista. La investigación tenía como objetivo “medir el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud por parte del usuario”. El alcance de la investigación fue descriptivo, el diseño fue no experimental y la muestra estuvo conformada por 641 usuarios y 64 miembros del centro de salud.

Entre las conclusiones más importantes tenemos: se determinó que los niveles de calidad con respecto a la satisfacción de la calidad de servicio “bueno” y “regular”, esto quiere decir, que la organización debe hacer un

esfuerzo por la mejorara continua de la calidad de los servicios que brinda la empresa, centrándose principalmente en reducir los tiempos en los servicios de emergencias dentro de la clínica, y en los servicio que brindan información de forma clara relacionado a los documentos legales a los que tienen que acceder los usuarios de las diferentes áreas de la organización.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Redhead (2015) en su estudio que lleva por título: “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo 2013*”. Presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para obtener el grado de maestro en gerencia de servicios de salud. La investigación tenía como objetivo “establecer la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud Miguel Grau de Chaclacayo 2013”. El tipo de investigación es transaccional y de nivel correlacional, de diseño no experimental. la muestra fue de 317 clientes externos.

Las conclusiones más importantes de la investigación fueron las siguientes: la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario es regular, también se determinó que hay una correlación directa y significativa entre las dos variables las cuales son: calidad en el servicio, fiabilidad, capacidad en la respuesta, seguridad, elementos tangibles y empatía con la satisfacción de los usuarios del centro de salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Velarde y Medina (2016) en su tesis titulada: “*Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016*”. Desarrollada en la

Universidad Peruana Unión, para obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas. La investigación tenía como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes. Esta investigación es de nivel correlacional, de diseño no experimental, transaccional. Cuya muestra estaba compuesta por 279 usuarios que realizaron algún tipo de compra de los productos que se producen en el centro de aplicación de los productos Unión.

Las conclusiones más resaltantes son los siguientes: existe una relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. De la misma manera se determinó que la percepción de los clientes hacia los servicios de calidad que ofrece la organización, es de nivel regular con un 44,1%, asimismo, con relaciones a la otras dimensiones como son: los elementos tangibles se determinó con un (26,2%), mientras que la confiabilidad (27,2) y en cuanto a seguridad (29,4), existe un nivel de percepción baja en relación al promedio y con respecto otras dimensiones como capacidad de respuesta y empatía se encontró que existe una percepción con nivel alto en relación al promedio con un 24,4% y 26,9.

Inca M. (2015) en su tesis titulada: *“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pachuca, Andahuaylas 2015”*. Aplicada en la Universidad Nacional José María Arguedas, tesis de licenciatura. El objetivo de investigación fue “determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pachuca”. La presente investigación es de nivel El tipo de investigación es correlacional, de diseño no experimental, transaccional. la población estaba conformada por 2919 personas (clientes) cuyas edades se situaban entre edades



25 y 44 años de la cual la muestra estaba formada por 399 personas (usuarios) de los servicios de la municipalidad.

Entre las conclusiones más relevantes en esta investigación se encontraron las siguientes: se “determinó que existe una relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios”, también se concluyó que existe una correlación estadísticamente significativa de nivel moderado entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, esto se puede entender, en cuanto sea mayor la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios, es mayor el nivel de satisfacción de los usuarios de la municipalidad, asimismo, cuando existe un mal servicio de calidad que ofrece la municipalidad la satisfacción de los usuarios será de un nivel bajo. También se determinó la relación entre las dimensiones capacidad de respuesta de los integrantes que laboran en la municipalidad y la satisfacción de los usuarios es estadísticamente significativa y existe una relación moderada entre las variables capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios.

Finalmente también se pudo determinar que la relación entre las dimensión cortesía y la satisfacción de los usuarios es estadísticamente significativa y existe una relación de nivel moderado entre las dimensión cortesía y satisfacción de los usuarios, de igual forma se determinó que la relación entre la dimensión competencia personal y satisfacción de los usuarios es estadísticamente directa y existe una relación de nivel moderada entre la dimensión competencia personal y satisfacción de los pobladores que hacen uso de los servicios de la Municipalidad de Pachuca.

Castillo (2015) en su investigación que lleva por título: *“Calidad de servicio y lealtad del cliente del restaurante Mechita de la Ciudad de*

*Cajabamba*”. Aplicada en la Universidad Nacional de Trujillo, tesis de licenciatura. La investigación tenía como objetivo “determinar cómo influye la calidad de servicio en el nivel de lealtad de los clientes del restaurante Mechita”, el estudio es nivel correlacional, de diseño no experimental, transaccional. la muestra estaba constituida por 86 usuarios de una población total de 800 clientes que hicieron uso de los servicios durante una semana.

Entre algunas conclusiones encontramos que: existe una relación estadísticamente significativamente las variables calidad de servicio y el nivel de lealtad del cliente, siguiendo un criterio lógico: entonces esto podemos entender que si existe una buena calidad de servicio, por lo tanto la lealtad de los clientes será de un nivel alto.

Ramírez (2015), en su investigación que lleva por título: “*Calidad de atención de salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta extraña del hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2014*”. Desarrollada en la Universidad Nacional José María Arguedas, para obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas. El objetivo de la investigación fue: “determinar la relación existente entre calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario de la consulta externa”, el estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional. La muestra estaba conformada por 71 clientes externos entre varones y mujeres, que estos optaron por el servicio durante los meses de octubre y noviembre del año 2014.

Entre las conclusiones más importantes tenemos: existe una relación estadísticamente directa entre las variables calidad de atención en salud y satisfacción del usuario. Asimismo, la correlación entre estas dos variables es positiva baja. Por lo tanto, se puede afirmar que los clientes del servicio externo

manifestaron tener la satisfacción normal con la calidad de atención en la consulta externa que recibió dentro del establecimiento de salud.

Méndez (2016) en su estudio que lleva por título: “*Relación entre calidad y la lealtad de los clientes de la empresa Pardos Chicken de Trujillo en el año 2016*”. Aplicado en la Universidad Cesar Vallejo, tesis de pregrado. El estudio tenía como objetivo “explicar la forma que los elementos de la calidad de servicio se relacionan con el nivel de lealtad que presentan los clientes de una pollería”, el estudio es de nivel correlacional, el diseño de investigación fue no experimental, transaccional. La muestra estuvo formada por 370 usuarios recurrentes del restaurante/pollería.

Entre las conclusiones más importantes encontramos lo siguiente: que hay una relación directa entre la calidad de servicio y lealtad de los clientes, esto demuestra que mientras sea mayor la calidad de servicio en consecuencia la lealtad de los clientes es mayor, por lo tanto, la organización tiene que tener especial cuidado con las dimensiones que integran la variable calidad del servicio. También se llegó a la conclusión que existen una relación estadísticamente directa entre las dimensiones producto, instalaciones y personal de la calidad de servicio con respecto a la variable lealtad de los clientes.

Ñahuirima (2015) en su estudio que lleva por título: “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac 2016*”. Desarrollada en la Universidad Nacional José María Arguedas, tesis de pregrado. El estudio tenía como objetivo “determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en pollerías del distrito de Andahuaylas”, el estudio es de nivel correlacional, de

alcance cuantitativo, con un diseño no experimental, transaccional. la muestra estaba conformada por 348 clientes entre varones y mujeres.

Entre las principales conclusiones encontramos: que existe una correlación positiva moderada entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente, lo que significa que hay una relación estadísticamente directa entre las dos variables de estudio: “calidad de servicio y satisfacción del cliente”, también se encontró que hay una relación de nivel moderado entre las dimensiones empatía, fiabilidad y evidencia física del servicio con la percepción de satisfacción del cliente, esto lo entendemos como una relación estadísticamente directa entre las dimensiones empatía, la fiabilidad y evidencia física del servicio y la percepción de la satisfacción del servicio. Y por último se encontró una relación estadísticamente directa de nivel bajo entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable percepción de satisfacción del cliente.

Mogollón (2016) en su investigación que lleva por título: *“Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de La Libertad, Trujillo año 2016”*. tesis de pregrado. El estudio tenía como objetivo “determinar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la corte superior de Justicia de La libertad, Trujillo año 2016”, el estudio es de nivel descriptivo y diseño no experimental, transaccional. La muestra estaba conformada por 385 usuarios.

Entre las conclusiones más importantes encontramos que: el nivel de percepción por parte de los usuarios en relación de la calidad de servicio es de nivel moderado. Asimismo, la relación entre las variables percepción de los usuarios respecto a las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta y la empatía con respecto a la calidad de servicio es mala, además entre las

dimensiones elementos tangibles y seguridad con respecto a la variable calidad de servicio es nivel moderado.

## **2.2. BASES TEORICAS**

### **CONCEPTOS y DEFINICIONES DE CALIDAD DE SERVICIO:**

“La calidad de servicio de un bien o servicio está constituida por todos los atributos o propiedades que la conforman y que le otorgan valor. La calidad de productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad”. (Parasuraman et al., 1985) citado por (Duque y Chaparro, 2012).

“La calidad de servicio hace referencia al grado de apreciación que tiene el usuario sobre la entidad” (Ruiz, 2011) citado por (Mogollón ,2016).

Helouani (1993) se refiere a la calidad de servicio de la siguiente manera: “como la percepción y expectativa de las necesidades y condiciones que complacen los deseos del usuario”.

Realizando una interpretación de las diferentes definiciones y conceptos planteados sobre la variable calidad de servicio podemos inferir que todo lo que se refiere a este término se basa principalmente en como la empresa o entidad que brinda los servicios, ofrece distintas formas de satisfacer y solucionar las dudas de sus clientes y/o usuarios con el fin de que estos tengan un alto grado de satisfacción que permita generar un vínculo directo entre ambos lo cual permita la lealtad del usuario y/o cliente.

## **SERVICIO:**

En términos generales, un servicio puede ser entendido como “todo aquello que es necesario realizar para generar satisfacción de un consumidor” (Duque y Chaparros, 2012).

Para Fisher y Navarro (1995) citado por Duque y Chaparro (2012) define el servicio de la siguiente forma: “es un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo aquel que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”.

Para Colunga (1995) citado por Duque y Chaparro (2012) se refiere con respecto al servicio como: el trabajo o servicio que ofrece una persona o institución para otras personas.

Kotler (1997) citado por Duque y Chaparro (2012) lo enuncia como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

Mientras que Vargas (2006) citado por Mogollón (2016) define el servicio como “todas las acciones, aspectos, actitudes e informaciones que se realizan para satisfacer las expectativas de los clientes”.

A si mismo Moyano, Bruque y Martínez (2011) citado por Mogollón 2016. Nos menciona que la expectativa que tiene el cliente con respecto al servicio, tiene 4 características importantes, los cuales son los siguientes:

- Comunicación oral, la cual se transmite de forma verbal, de persona a persona. Como ejemplo se puede mencionar: las orientaciones y/o especificaciones de un producto.
- Las necesidades particulares que necesita cada cliente: la expectativa individual del cliente. como ejemplo se puede mencionar, que el servicio brindado se cumpla en el tiempo esperado.
- Las experiencias: es fundamental que el cliente y/o usuario tenga buenas expectativas de los futuros tratos que recibirá en la empresa.
- La comunicación entre los responsables de brindar el servicio: como, por ejemplo: las reuniones entre los miembros de la organización para la planificación del tipo de servicio que se prestara para los clientes.

### **CALIDAD:**

Entre algunas definiciones de calidad tenemos las siguientes:

Para Alcalde (2007) citado por Ramírez (2015), considera que “un producto o servicio es de calidad si cumple con las especificaciones que se han fijado de antemano sus diseñadores. Por último, se podría decir que la calidad es satisfacer las necesidades de los usuarios e incluso superar las expectativas que estos tienen puestos sobre el producto o servicio”.

Para Cuatrecasas (2000) citado por Mogollón (2016) se refiere al termino calidad de la siguiente manera: “un grupo de propiedades que posee un producto o servicio”.

Por otro lado, Miranda, Chamorro y Rubio (2007) citado por Ramírez (2015) se refiere al termino de calidad de la siguiente manera: “la propiedad o conjunto de

propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

Y por último tenemos la definición d Deming (1956) citado por Ramírez (2015) quien plantea que “la calidad no quiere decir lujo. La calidad es un grado de uniformidad y fiabilidad predecible, de bajo coste y adaptado al mercado. En otras palabras, la calidad es todo lo que el consumidor necesita y anhela. En vista de que las necesidades y deseos del consumidor son siempre cambiantes, el modo de definir la calidad con referencia al consumidor consiste en redefinir constantemente los requerimientos del consumidor”.

## **TEORIAS DE LA CALIDAD**

### **La teoría de Edwards Deming:**

El circulo de calidad de Deming (1956) citado por Ramirez (2015), nos plante el ciclo PDCA, las cuales son las siglas en ingles de plan, Do, Check, Act que traducidas al español seria: planificar, hacer, verificar y actuar y se describe de la siguiente manera:

- Planificar: “planificar corresponde al planteamiento de objetivos claros, a la definición de las estrategias, la determinación de las actividades a realizar, así como los índices que permitirán monitorear en esta etapa” (Deming 1956, citado por Ramírez 2012).
- Hacer: “hacer está relacionado con la parte práctica de todo lo planificado. En relación directa con la capacidad de la empresa en la organización y de su talento humano para tomar decisiones, liderar el desarrollo de procesos, trabajar en equipo y asignar adecuadamente los recursos” (Deming 1956, citado por Ramírez 2015).



- Verificar: “esta fase se relaciona con la capacidad de medir la ejecución y determinar los resultados con respecto a lo planeado. Se aplican los índices establecidos y se realiza la evaluación del resultado y del proceso desarrollado” (Deming 1956, citado por Ramírez 2015).
- Actuar: “esta fase se relaciona con proponer medidas de contingencias ante problemas que se puede presentar dentro de la organización, en el caso de existir diferencias entre el hacer y planear. Analizadas las causas se establece un plan de mejoramiento con base en medidas correctivas para volver a tomar el rumbo indicado. Cuando esto último se da de manera consistente se procede a estandarizar con el fin de proporcionar una guía de la forma como debe proceder la empresa” (Deming 1956, citado por Ramírez 2015).

### **La teoría de Philip Crosby:**

Méndez (2013), citado por Ñahuirima (2015), nos menciona que Crosby plantea que la calidad está centrada en la conformidad por parte de los consumidores, y esta queda interrumpida si dicho servicio no satisface de manera correcta las necesidades del cliente.

Crosby desarrollo los “cinco absolutos de la calidad” (Méndez 2013, citado por Ñahuirina 2015), los cuales son:

1. Conforme con las necesidades, resaltando principalmente que una vez establecida las necesidades, el desarrollo de producción revelara si la calidad de dicho producto o servicio que resulta esta acorde con las necesidades
2. No se encuentra otra cosa como un problema de calidad.

3. No se encuentra otra cosa como la economía de la calidad; es siempre más rentable realizar mejor el trabajo desde un inicio.
4. La única medida de actuación es el coste de la calidad.
5. Se debería de hacer las cosas bien desde un comienzo

## **MODELOS Y TEORIAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

### **MODELO SERVQUAL:**

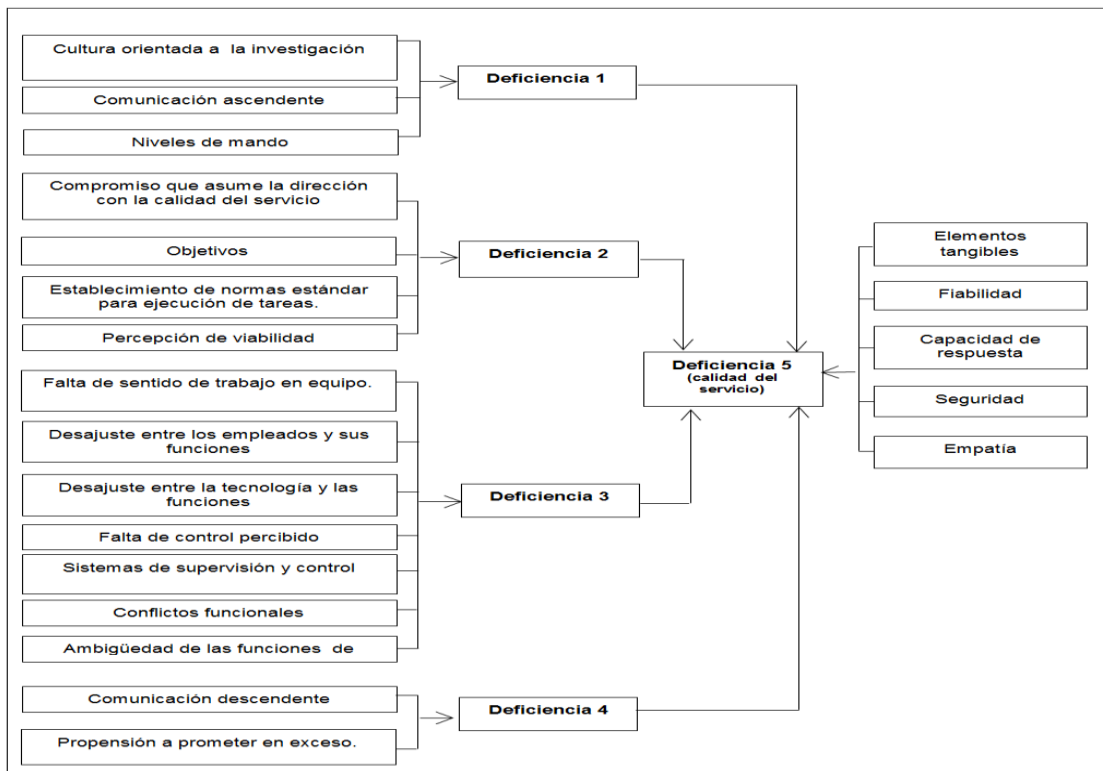
Este modelo SERVQUAL, creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) citado por Daza (2103), en el cual se busca medir objetivamente la impresión y apreciación del cliente y/o usuario, esto a través de un cuestionario que plantea una serie de preguntas para determinar la percepción de cada dimensión en base a la calidad del servicio brindado por parte de la institución y/o empresa.

Parasuraman et al (1985) citado por Daza (2013) distinguen en las dimensiones para medir la calidad de servicio los siguientes:

- a) Elementos tangibles: son todos los elementos físicos y observables, son la parte visible del servicio. Estos están conformados por instalaciones físicas, los equipos, el equipamiento material, el personal, etc. es parte importante dentro del servicio porque el usuario le prestara constante evaluación física y objetiva a esta dimensión. (Droguett, 2012).
- b) Fiabilidad: esta dimensión se caracteriza, en como el usuario percibe la capacidad de servicio que se le brinda enmarcado en la forma y los plazos establecidos por la empresa o prestador de servicios. Entre sus principales indicadores se puede mencionar los siguientes: cumplimiento de las promesas establecidas, interés por la solución y dudas de los usuarios, realizar el servicio en el plazo establecido, etc. (Droguett, 2012).

- c) Capacidad de replica: trabajador sociable, trabajador veloz, trabajador cooperante y trabajador conocedor. No solo es necesario los recursos para brindar un servicio, sino que debe ser brindado cuando el usuario lo requiera. . El servicio inferido no puede programarse en mayor capacidad de las actividades económicas y sociales de hoy en día, la disposición de respuesta se debe a la rapidez de tomar la solicitud y puntualidad de su disolución (Droguett, 2012)
- d) Seguridad: esta dimensión está relacionada con la capacidad de los miembros de la organización que transmiten la confianza suficiente, asimismo clientes confiados del cumplimiento por parte de sus proveedores. El usuario de un servicio necesita sentirse confiado de la calidad de servicio que la organización brinda. La profesionalidad de los miembros de la organización es importante en la formación de la confianza hacia los usuarios. (Droguett, 2012).
- e) Empatía: esta dimensión se refiere a una forma de atención personalizada entre el personal y el cliente. Todo servicio se basa en una relación amical y hasta filial entre personas y esto permite generar empatía entre los usuarios. De acuerdo a lo mencionado es importante dar constante información acerca del proceder de la organización hacia los clientes y/o usuarios. (Droguett, 2012).

**Grafico 01: SERVQUAL.**



**Fuente:** Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) citado por Ramírez, 2015.

### **MODELO SERPERF:**

El modelo SERPERF, diseñado por Cronin y Taylor (1992) citado por Duque y Chaparro (2102), tiene al modelo SERVQUAL como base para postular el presente modelo. Cronin y Taylor (1992), plantean que el modelo SERPERF no es el más adecuado para medir el nivel de servicio.

El instrumento del modelo del SERPERF está compuesto por 22 ítems del instrumento del modelo SERVQUAL, específicamente se centró en los ítems que miden la percepción del usuario sobre la calidad del servicio, entendiendo que la percepción del usuario está estrechamente relacionado al servicio que este percibe de la organización. (Duque y Chaparro, 2012).

## **MODELO GRONROOS:**

Este modelo de GRONROOS, tiene como principio fundamental que la buena calidad que es percibida por el usuario, se da cuando el usuario cumple satisfactoriamente sus expectativas que tenía hacia un servicio. En otras palabras , todos los elementos que ofrece la organización se va construyendo de forma global en la visión del consumidor y/o usuario, esta puede ser comparada a la dimensión de la calidad en forma técnica, la cual se brinda al usuario y esta cumple con las expectativas de la calidad se espera y también se podría decir que equivales a la calidad funcional que el usuario y/o cliente experimenta (Duque 2005, citado por Velarde y Medina, 2016)

Según Gronroos (1994) citado por Velarde y Medina (2016) este modelo tiene dos dimensiones, en primer lugar, está la calidad técnica, esta se describe como el servicio que cumpla los más altos estándares de calidad, para esto se respalda de componentes y características como son: los elementos físicos, elementos materiales y un organigrama dentro de la estructura interna de la organización. Asimismo, se da mucha importancia al tiempo, los resultados objetivos o verificables del servicio, además del seguimiento continuo de los planes de mejora.

Los servicios se pueden entender como procesos subjetivos, los cuales son cuales son realizados por las organizaciones de producción que se orientan al consumo en menor o mayor nivel.

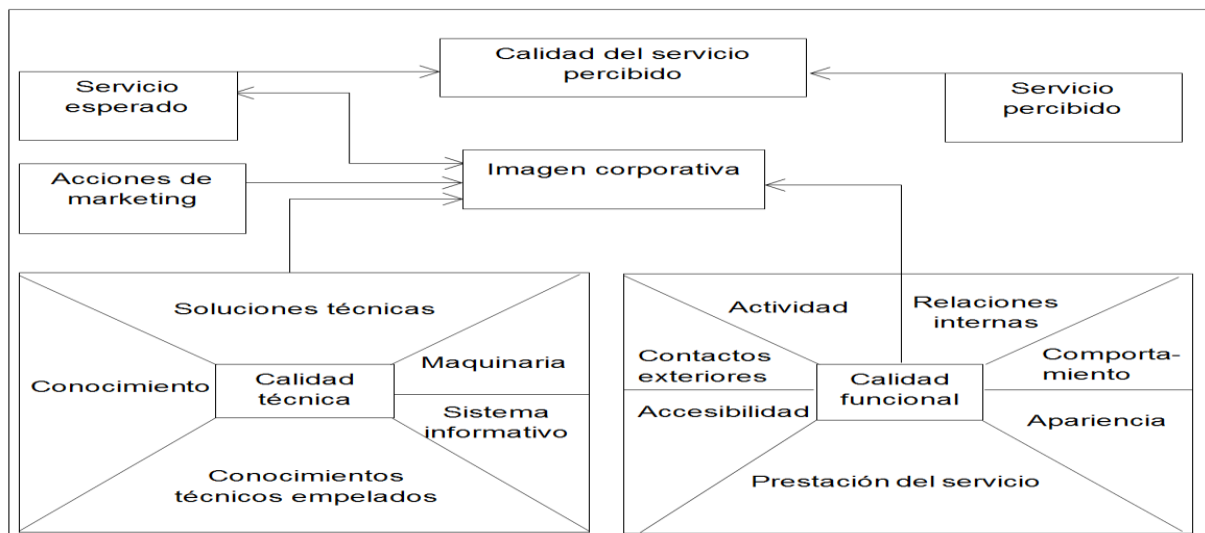
De acuerdo a su naturaleza europea Gronroos (1994) citado por Ramírez (2015), sostiene que es importante diferenciar entre:

- ✓ La calidad técnica: resultado tangible del servicio está en relación directa a lo que recibe el usuario y/o cliente, que este está inmerso en el servicio como

son, por ejemplo: horarios de atención establecidos, prontitud en el  
atendimiento de las necesidades del cliente y otros similares.

- ✓ La calidad funcional: está relacionado con los mecanismos de cómo se brinda el servicio, esto se puede entender con la interacción o relación directa entre el personal de la organización y el cliente, puesto que el cliente es muy susceptible al tipo de servicio que recibe, y este puede cambiar de idea en cualquier momento (trato personalizado, información precisa por parte del personal, presentación personal de los trabajadores, etc.).
- ✓ La imagen cooperativa para evaluar la calidad de servicios: imagen global de como el cliente percibe la organización, enmarcado en la suma de los procesos de calidad técnica y calidad funcional del proceso. Esto quiere decir que si la organización brinda un buen servicio para el cliente (imagen positiva), es muy probable que el cliente no detecte pequeños errores en el servicio, y por el contrario, si el servicio que brinda la organización es deficiente o poco adecuada para el cliente (imagen negativa), los errores menores serán maximizados.

**Grafico 02: Modelo de Gronroos**



Fuente: Gronroos, 1988, Citado por Ramírez, 2015

## **PERCEPCIÓN DE SATISFACCION**

### **PERCEPCION**

la percepción es el proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan las sensaciones que reciben los sentidos mediante mecanismos sensoriales, con el fin de dar una organización de la realidad del medio que nos rodea. Entendiéndose que lo que el sujeto percibe es diferente a lo que perciben los demás y a la propia realidad subjetiva. (Judge, 2013). Como ejemplo puede mencionarse que en el trabajo es muy difícil encontrar que todos perciban lo mismo, es decir que todos no están de acuerdo con la comodidad del trabajo, con el salario que reciben, con la capacidad de los líderes o jefes, etc.

### **El proceso de percepción**

La percepción proviene de los órganos sensoriales. Esto quiere decir, que el cerebro recibe muchos mensajes sensoriales, como si fuera con muchas descargas eléctricas, esto se convierte en redes neuronales que interpretan todas esas señales recibidas. “El cerebro realiza ese proceso por medio de programas de interpretación” (Chiavenato, 2015).

Asimismo, la interpretación que realizamos en el cerebro en relación de la experiencia de un hecho, no es la realidad en sí, sino viene a ser la interacción entre la información almacenada y la experiencia vivida. Esto quiere decir que tenemos dos formas de interpretar el mundo.

“La primera es la representación que hacemos por medio de nuestros cinco sentidos, es decir, lo que vemos, oímos y sentimos del mundo exterior o experiencia externa” (Chiavenato,2015).

La segunda forma de como interpretamos de forma interna, sin la necesidad de elementos tangibles, en otras palabras, una realidad en forma física. Esto se entiende, que en la mente humana podemos crear representaciones con diferentes informaciones que tenemos almacenados.

“Pensamos que vivimos envueltos por el mundo, percibimos los objetos y los hechos con precisión, y pretendemos vivir en tiempo real y simple, cuando en realidad todo eso es solo una ilusión de la percepción” (Chiavenato, 2015).

### **Factores que influyen en la percepción**

Existen diversos factores que están asociados a la percepción del ser humano, estos pueden ser:

- ✓ Las actitudes personales
- ✓ La personalidad de cada individuo
- ✓ Las creencias que cada uno tiene acerca de un hecho o realidad
- ✓ Las expectativas que el ser humano se genera hacia algo

Las formas y características de los objetos y/o eventos también distorsionan nuestra percepción, como por ejemplo es más fácil que un grupo de personas notemos la diferencia entre la gente histriónica o muy llamativa con la gente callada o poco comunicativa.



“Como los objetos no se observan de forma aislada, la relación de un objeto con su entorno también influye en la percepción, así como la tendencia de agrupar a agrupar los objetos cercanos y similares” (Judge, 2013).

El mundo que nos rodea también es de suma importancia, esto se debe entender elementos como la iluminación, las sombras, el estado de la materia, etc. Estos distorsionan la forma como percibimos.

Entonces según Chiavenato (2015), “lo que las personas captan y experimentan no es la realidad en sí, sino su concepto, el cual está limitado por sus influencias internas (emociones, experiencias anteriores) y externas (culturales)”.

### **Satisfacción**

Según Kotler (2001) citado por Inca (2015) define la satisfacción del cliente y/o usuario como “el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias”. Estos estados de ánimos mencionados anteriormente se pueden describir de la siguiente manera:

- **Insatisfacción**, este sentimiento se produce cuando el servicio y/o producto, brindado por el empleado u organización no cumple con las expectativas creadas por el cliente.
- **Satisfacción**, este sentimiento se produce en el cliente cuando se cumple con las expectativas que este tenía hacia un producto o servicio que le brinda un empleado o la organización en si misma.
- **Complacencia**, este sentimiento es el más alto de todos, porque se cuando las expectativas que tiene el cliente se excede de forma positiva, lo que quiere decir que el cliente está feliz por el servicio o producto recibido.

Para Hernández y Morales (2004) citado por Ñahuirima (2015) se refiere a la satisfacción como la percepción del usuario o cliente en relación a la satisfacción de la expectativa que tenía este hacia un servicio o producto, por lo tanto, es importante conocer que es lo que desean los clientes.

Según Reyes (2009) citado por Inca (2015) refiere que el usuario, cliente o consumidor de algún servicio o producto, puede tener diferentes niveles de satisfacción. Si el servicio/producto no llega a cubrir las expectativas del cliente/usuario, este tendrá un nivel bajo de satisfacción a diferencia de que el servicio/producto si cumpla con las expectativas del cliente, este tendrá un nivel alto de satisfacción.

Inca (2015) nos dice que la satisfacción del usuario/cliente, está influenciada los caracteres propios del producto/servicio y a la vez en relación de como este percibe la calidad del producto/servicio.

El estudio del proceso de la satisfacción en el usuario/cliente, se refiere principalmente a la manera en que las personas perciben y explican su situación (Hamui et al., 2013).

### **Teoría de la satisfacción**

Según Rojas (2011) citado por Hamui et al. (2013). Las personas sienten satisfacción en diferentes áreas del propio ser como pueden ser en el plano cognitivo, afectivo, espiritual y otros; en distintos grados y cada una ellas con una función vital diferente. La satisfacción es subjetiva ya que lo experimentan las personas y estas a su vez tienen diferentes formas de internalizar los estímulos externos e internos. Los estímulo que llegan de forma hedónica, involucrar a los

sentidos sensoriales “(olfato, vista, tacto, audición, gusto)”, y con respecto a la satisfacción está asociado a los estímulos de placer y dolor.

Los estímulos de forma afectiva, está relacionado con las emociones (ira, cólera, frustración) y también a los sentimientos (amor, odio, envidia); cuando estos se relacionan de forma afectiva se produce la satisfacción en las personas.

Los estilos de forma cognitiva, se relacionan con metas y a la motivación del logro en contraposición de los fracasos y frustraciones académicas. Esto quiere decir cuando se obtienen los logros esperados estos se expresan con nivel alto de satisfacción.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS**

**CALIDAD DE SERVICIO:** se refiere a que “las entidades desean diferenciarse de sus competidores a través de brindarles un buen servicio adecuado al usuario, es decir como usuario brindarme un buen servicio de calidad es sumamente satisfactorio” (Mogollón, 2016)

**CALIDAD:** De acuerdo con la norma UNE-IN ISO 9000, el termino calidad debe entenderse como “el grado en el que un conjunto de características (rasgos diferenciadores) cumple con ciertos requisitos (necesidades o expectativas establecidas), los requisitos deben satisfacer las necesidades de los clientes”. (Alcalá 2007, citado por Ramírez 2015).

**SERVICIO:** “Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un usuario y/o cliente”. (Ñahuirima, 2015).

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO:** “Es la evaluación del usuario de un producto o servicio en función si ese producto o servicio ha cumplido las necesidades y expectativas del usuario”. (Zeithaml et al 2009, citado por Ramírez 2015).

**USUARIO:** Según Aurora (2005) citado por Inca (2015), “es el protagonista indiscutible del estudio de cualquier proceso informativo porque sus características individuales y su contexto de referencia laboral, social, económica o político, son aspectos que determinaran su relación a la información”.

**PERCEPCION:** “son estímulos cerebrales logrados a través de los cinco sentidos (vista, olfato, tacto, auditivo y gusto) los cuales dan una realidad física del entorno. Es la capacidad de recibir por medio de los sentidos, las imágenes, impresiones o sensaciones para conocer algo” (Ñahuirima, 2015).

## **2.4. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.4.1. Hipótesis general:**

- La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.

### **2.4.2. Hipótesis específicas:**

- La percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a lo elementos tangibles de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2107.
- La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la confiabilidad de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.

- La percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.
- La percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la seguridad de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.
- La percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la empatía de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.

## 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Percepción de satisfacción de la Calidad de Servicio	La calidad de servicio de un bien o servicio está constituido por todos los atributos o propiedades que la conforman y que le otorgan valor (Parasuraman et al, 1985).	Se definió a través de la aplicación de un cuestionario adaptado del modelo del SERPERF de (Croin y Taylor, 1992).	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material de comunicación</li> <li>• Personal</li> <li>• Apariencia física</li> <li>• Equipos</li> </ul>	Ordinal
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para ofrecer lo prometido</li> <li>• Interés en solucionar los problemas</li> <li>• Frecuencia</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición</li> <li>• Rapidez</li> <li>• Tiempo</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento</li> <li>• Confianza</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención</li> <li>• Comprensión</li> <li>• Cooperación</li> </ul>	

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. METODO DE INVESTIGACIÓN:**

Para esta investigación se utilizará el método científico el cual es según Palomino et al (2015), “es el método que emplea la investigación científica para generar un proceso científico. Es un proceso cuyo objetivo es aportar un prueba empírica, verificable y reproducible en condiciones similares”.

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN:**

La presente investigación es de tipo aplicada según Valderrama (2013), se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento

teórico y científico ya planteados por la investigación básica. Por lo tanto, podemos afirmar que con esta investigación ampliaremos el conocimiento de nuestra variable.

### **3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:**

El nivel de investigación será descriptivo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), porque se busca describir la variable, detallar como es y cuáles son sus características principales.

### **3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:**

La presente investigación es tipo no experimental según Hernández et al. (2014) porque no se manipulará deliberadamente la variable, solo se observará el fenómeno tal como se da en un contexto natural. Además, por la secuencia de estudio es transversal, descriptivo, según Vara (2015) porque con este diseño se puede medir la variable en su contexto, ya que la información recolectada en un solo momento y el análisis con el marco teórico, nos brindan información para interpretar e fenómeno en la realidad.

Donde:

M —————> O

Donde:

O: Variable

M: Muestra



### **3.5. POBLACION Y MUESTRA:**

#### **3.5.1. Población:**

Usuarios de la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.

#### **3.5.2. Muestra:**

Como los usuarios de los servicios en la municipalidad provincial de Satipo no tiene un número determinado, para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente formula estadística.

$$n = \frac{Z^2 p * (1 - p)}{e^2}$$

Donde:

n = capacidad de la muestra

Z= nivel de confiabilidad (1.96)

p = probabilidad de éxito (0.5)

q = probabilidad de fracaso (0.5)

e = error de estimación (0.05)

$$n = \frac{1.96^2 x 0.5 x 0.5}{0.05^2}$$

$$n = 384.6$$

Entonces la muestra estará conformada por 385 usuarios.

### **3.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECCOLECCIÓN DE DATOS:**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos:**

Para la recolección de información de la muestra seleccionada se utilizará las siguientes técnicas:

- Encuesta, se aplicará un cuestionario diseñado para recolectar información consistente que nos servirá para el análisis de cada variable de estudio.
- Análisis documental, estará centrado en la revisión de tesis, libros especializados y de la metodología de investigación, así como internet que tengan relación con la presente investigación.

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos:**

Para la recolección de datos se aplicará el cuestionario SERVEPERF, el cual es un instrumento desarrollado por Croin y Taylor (1992), que mide la calidad percibida e indica cinco componentes de la calidad de servicio, esta fue adaptada para obtener información en base a los objetivos de la investigación.

### **3.6.3. Validez y Confiabilidad del Instrumento:**

El instrumento fue adaptado para esta investigación y ha sido validado por profesionales especialista en el tema, por:

- Mg. Vásquez Ramírez, Michael Raizer
- Lic. Lihua, Carrasco Neftali
- Lic. Sandoval Erquinio, Fredy Hugo

Confiabilidad del Instrumento:

Para calcular el grado de confiabilidad se encuestó a 21 usuarios de la municipalidad Provincial de Satipo.

**Tabla 01: Confiabilidad del instrumento**

*Confiabilidad de la Escala de Motivación – EM*

Número de Ítems	Coefficiente del Alfa de Cronbach	Significancia	Nivel Alfa
22	0,808	>	0,60

Entonces:

El p-valor (0,808) es mayor al nivel alfa (0,60). Por lo tanto, es confiable.

Decisión:

El instrumento de “Cuestionario de Calidad de Servicio” tiene un coeficiente de 0,808. Representando así, CONFIABILIDAD BUENA con un 80,8% a favor.

Fuente: Elaboración propia

### **3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**

Para el recojo de información de la investigación se seguirá los siguientes pasos:

- Se aplicará el cuestionario a la muestra seleccionada para poder conocer las características de la variable a estudiar.
- Mediante el análisis documental y bibliográfico se recabará la información que permita hacer un análisis de la variable a estudiar, además de poder contrastar la información que nos brindaran el cuestionario.

### **3.8. TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS:**

- Para la elaboración de base de datos se utilizó el programa **Microsoft Excel**, para luego ser procesado por el programa estadístico **SPSS 22**.
- Para el análisis inferencial y prueba de hipótesis, se utilizó pruebas estadísticas chi **cuadrado** para evaluar la probabilidad o nivel de significancia.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

##### **4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:**

Para el procesamiento de datos se utilizó el programa de procesamiento de datos EXCEL, que nos permiten hacer el análisis de datos de forma descriptiva, también se utilizó el programa SPSS en su versión 22, para realizar la estadística inferencial y la prueba de hipótesis, para llegar a las conclusiones.

##### **4.2. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS:**

###### **4.2.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE:**

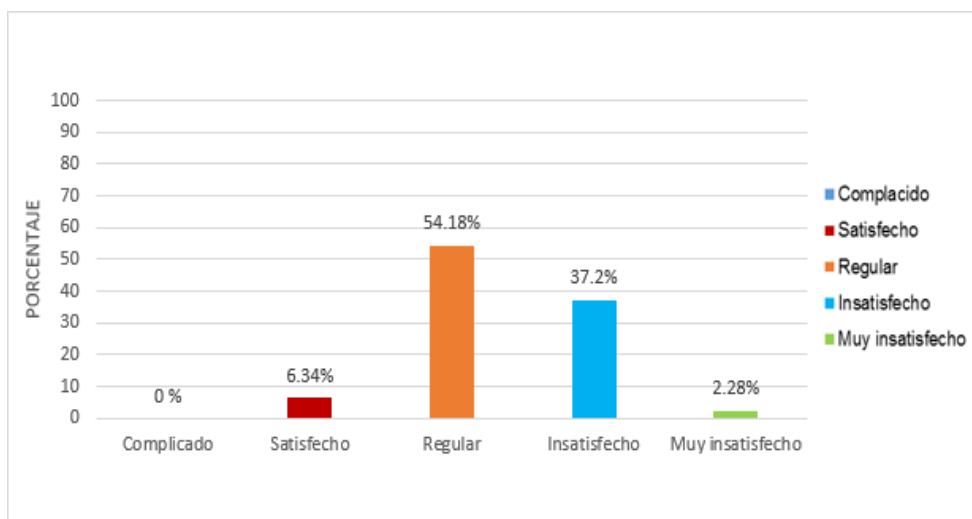
**Tabla N° 02**

**Percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio en la  
municipalidad provincial de Satipo en el año 2107**

Escala de medición	fi	%
Complacido	0	0
Satisfecho	24	6.34
Regular	209	54.18
Insatisfecho	143	37.2
Muy insatisfecho	9	2.28
Total	385	100

**Grafico N° 03**

**Percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio en la  
municipalidad provincial de Satipo en el año 2107**



## **INTERPRETACIÓN:**

De la encuesta a 385 usuarios de la Municipalidad Provincial de Satipo durante el 2017, donde se pudo apreciar que el 54.18 % manifiestan que se encuentran regularmente satisfechos con respecto a la calidad de servicio de la municipalidad y mientras que el 39,2% señalan que se encuentran insatisfechos con respecto a la calidad de servicio de la municipalidad; solo el 6.3% afirman que se encuentran satisfechos con respecto a la calidad de servicio de la municipalidad.

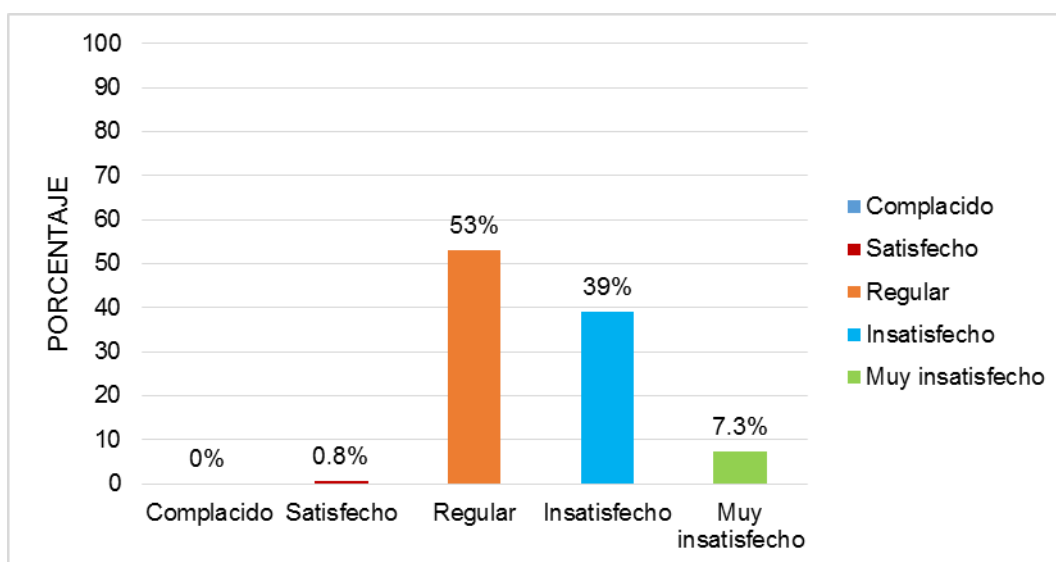
**Tabla N° 03**

**Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017**

<b>Escala de medición</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Complacido	0	0
Satisfecho	3	0.8
Regular	204	53.0
Insatisfecho	150	39.0
Muy insatisfecho	28	7.3
Total	385	100

## Grafico N° 04

### Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017



#### INTERPRETACIÓN:

De la encuesta a 385 usuarios de la Municipalidad Provincial de Satipo durante el 2017, donde se pudo apreciar que el 53% manifiestan que se encuentran regularmente satisfechos con los elementos tangibles de la municipalidad y mientras que el 39% señalan que se encuentran insatisfechos con los elementos tangibles de la municipalidad; solo el 7.3% afirman que se encuentran muy insatisfechos.

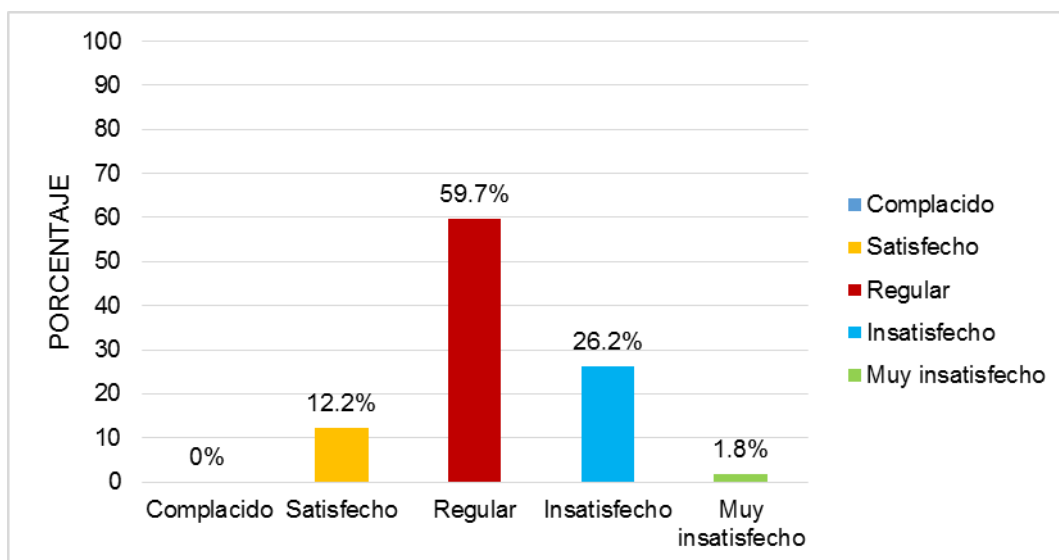
**Tabla N°04**

**Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la fiabilidad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017**

Escala de medición	fi	%
Complacido	0	0
Satisfecho	47	12.2
Regular	230	59.7
Insatisfecho	101	26.2
Muy insatisfecho	7	1.8
Total	385	100

**Grafico N° 05**

**Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017**





## **INTERPRETACIÓN:**

De la encuesta a 385 usuarios de la Municipalidad Provincial de Satipo durante el 2017, donde se pudo apreciar que el 59.7% manifiestan que se encuentran regularmente satisfechos con la fiabilidad de la municipalidad y mientras que el 26.2% señalan que se encuentran insatisfechos con la fiabilidad de la municipalidad; solo el 12.2% afirman que se encuentran satisfechos con la municipalidad.

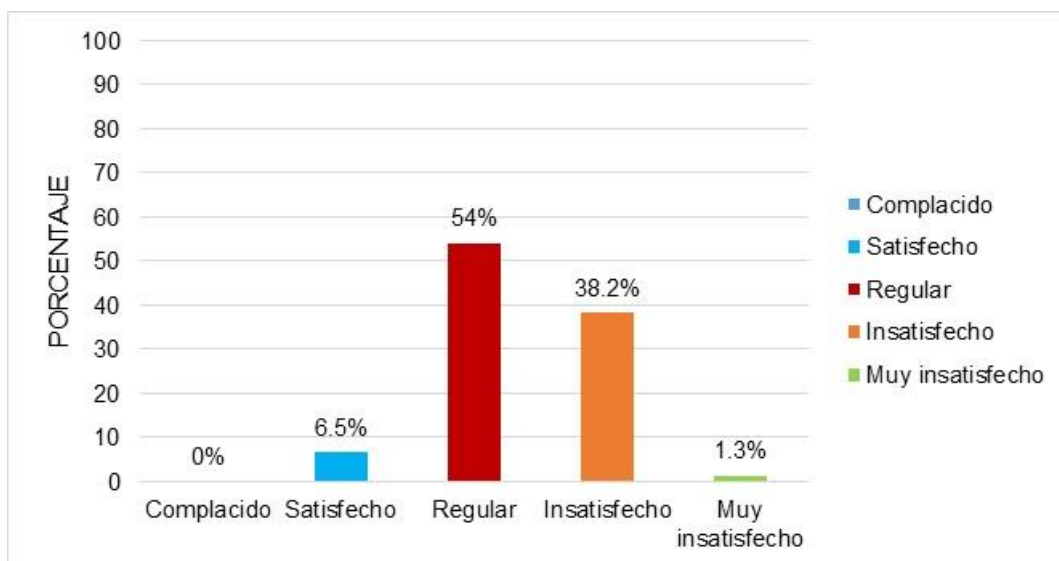
**Tabla N°05**

**Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017**

Escala de medición	fi	%
Complacido	0	0
Satisfecho	25	6.5
Regular	208	54.0
Insatisfecho	147	38.2
Muy insatisfecho	5	1.3
Total	385	100

**Grafico N° 06**

**Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017**



**INTERPRETACIÓN:**

De la encuesta a 385 usuarios de la Municipalidad Provincial de Satipo durante el 2017, donde se pudo apreciar que el 54% manifiestan que se encuentran regularmente satisfechos con la capacidad de respuesta de la municipalidad y mientras que el 38.2% señalan que se encuentran insatisfechos con la capacidad de respuesta de la municipalidad; solo el 6.5% afirman que se encuentran satisfechos con la capacidad de respuesta de la municipalidad.

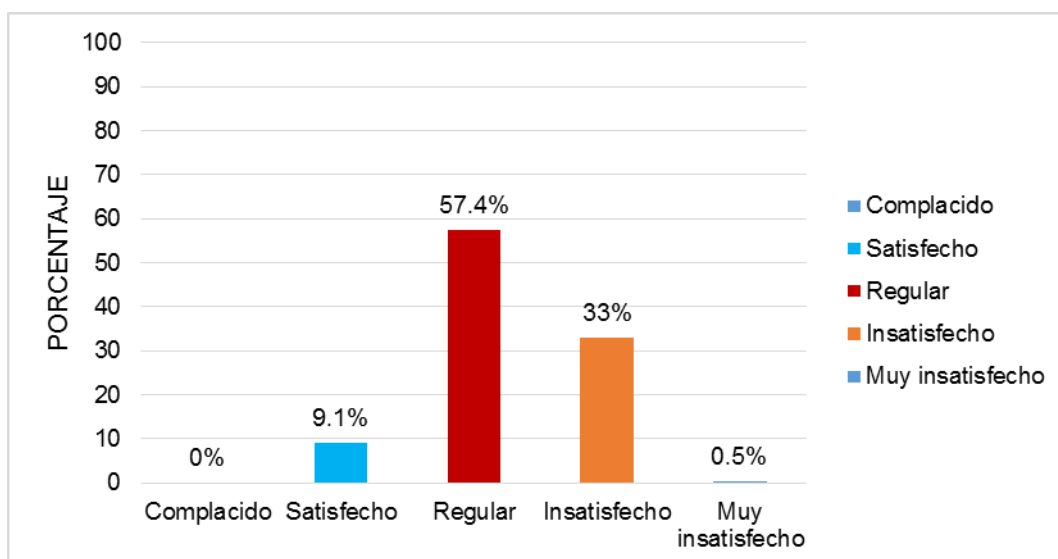
**Tabla N° 06**

**Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión seguridad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017**

Escala de medición	fi	%
Complacido	0	0
Satisfecho	35	9.1
Regular	221	57.4
Insatisfecho	127	33.0
Muy insatisfecho	2	0.5
Total	385	100

**Grafico N° 07**

**Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión seguridad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017**



## **INTERPRETACIÓN:**

De la encuesta a 385 usuarios de la Municipalidad Provincial de Satipo durante el 2017, donde se pudo apreciar que el 57.4% manifiestan que se encuentran regularmente satisfechos con la seguridad de la municipalidad y mientras que el 33% señalan que se encuentran insatisfechos con la seguridad de la municipalidad; solo el 9.1% afirman que se encuentran satisfechos con la seguridad de la municipalidad.

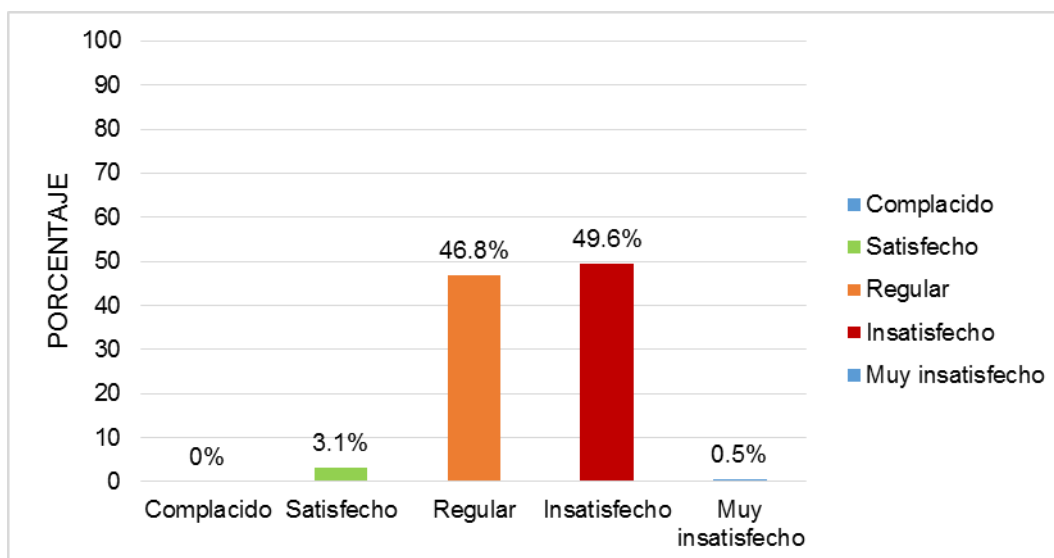
**Tabla N° 07**

**Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión empatía de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017**

Escala de medición	fi	%
Complacido	0	0
Satisfecho	12	3.1
Regular	180	46.8
Insatisfecho	191	49.6
Muy insatisfecho	2	0.5
Total	385	100

## Grafico N° 08

### Percepción de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión empatía de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017



#### INTERPRETACIÓN:

De la encuesta a 385 usuarios de la Municipalidad Provincial de Satipo durante el 2017, donde se pudo apreciar que el 49.6% manifiestan que se encuentran insatisfechos con la empatía en la municipalidad y mientras que el 46.8% señalan que se encuentran regularmente satisfechos con la empatía en la municipalidad; solo el 3.1% afirman que se encuentran satisfechos con la empatía que existe en la municipalidad.

#### 4.3. ANALISIS INFERIENCIAL Y PRUEBA DE HIPOTESIS

##### Contrastación de hipótesis:

##### Prueba de la significancia de la hipótesis de investigación:

Para la prueba central de Hipótesis haremos uso de las herramientas de la estadística Inferencial. Específicamente haremos uso de la prueba de bondad de ajuste Chi Cuadrado.

**a) Sistema de hipótesis General**

- **Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):**

La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio no es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.

- **Hipótesis de Investigación (H<sub>1</sub>):**

La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.

**b) Nivel de significancia**

Representa el error de tipo I, es decir la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

$$\alpha = 5\%$$

**c) Estadística de Prueba**

La variable aleatoria “X” se distribuye según la variable aleatoria de prueba de bondad de ajuste “Chi Cuadrado” con 3 grados de libertad “gl”.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

**d) Cálculo Estadístico**

Luego de aplicar el modelo (formula) respectiva de la distribución Chi

Cuadrada se ha obtenido el valor calculado ( $V_c$ ):

**Tabla 08: Estadísticos de contraste**

	Satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio
Chi-cuadrado	55,068 <sup>a</sup>
gl	3
Sig. asintót.	,000

$$V_c = X^2 = 55,068$$

El valor de la probabilidad de contraste de la significancia asociado es:

$$Sig. = 0,00 < 0,05$$

El valor tabulado ( $V_t$ ) de la Chi Cuadrada para 3 grados de libertad es 5,99 obtenido de las correspondientes tablas estadísticas.

#### e) Toma de Decisión

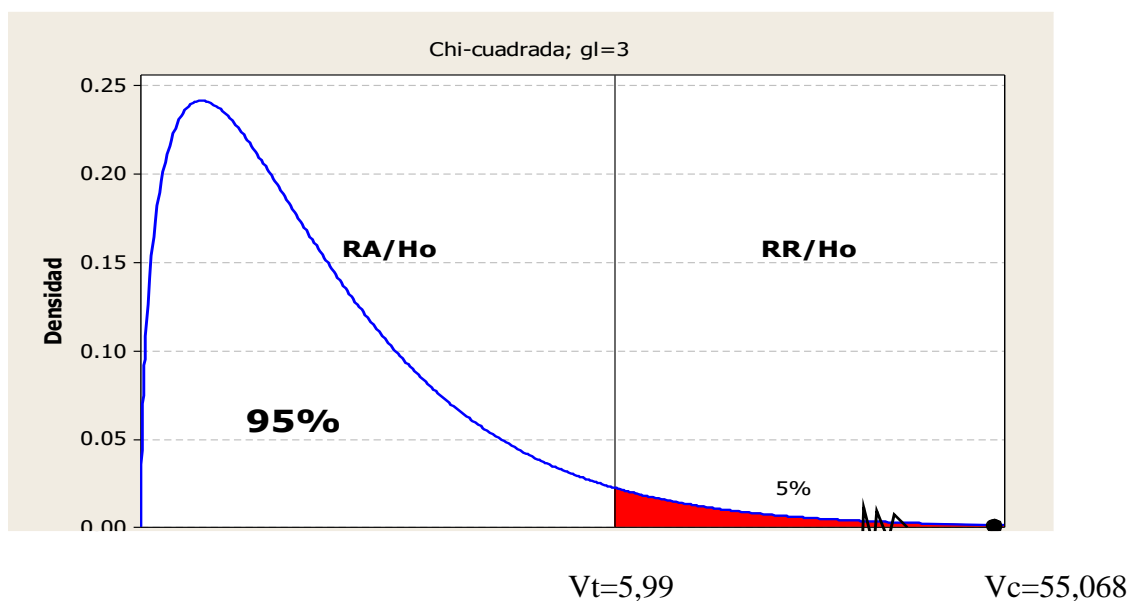
Puesto que  $V_c > V_t$  ( $55,068 > 5,99$ ) estamos en condiciones de rechazar la hipótesis nula, es decir el valor calculado se ubica en la región de rechazo de la Hipótesis Nula ( $RR/H_0$ ).

Es decir: **La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017, es alto con un nivel de confianza del 95%.**

Estos mismos resultados podemos observar en la gráfica respectiva de la distribución chi cuadrada para 3 grados de libertad.

## Gráfico N°09

*Diagrama de la distribución Chi Cuadrado para la prueba de hipótesis general.*



*Elaborado en el Software Estadístico.*

Finalmente, presentamos la discusión con su respectivo resultado y con los correspondientes perfiles pictóricos.

### **Sistema de hipótesis Específica N° 1**

- **Hipótesis Nula (Ho):**

La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a los elementos tangibles de la calidad de servicio no es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.

- **Hipótesis de Investigación (Hi):**

La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a los elementos



tangibles de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.

**a) Nivel de significancia**

Representa el error de tipo I, es decir la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

$$\alpha = 5\%$$

**b) Estadística de Prueba**

La variable aleatoria “X” se distribuye según la variable aleatoria de prueba de bondad de ajuste “Chi Cuadrado” con 3 grados de libertad “gl”.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

**c) Cálculo Estadístico**

Luego de aplicar el modelo (formula) respectiva de la distribución Chi Cuadrada se ha obtenido el valor calculado (Vc):

**Tabla 09: Estadísticos de contraste**

	Elementos tangibles de la calidad de servicio
Chi-cuadrado	45,124 <sup>a</sup>
gl	3
Sig. asintót.	,000

$$V_c = X^2 = 45,124$$

El valor de la probabilidad de contraste de la significancia asociado es:

$$Sig. = 0,00 < 0,05$$

El valor tabulado (**Vt**) de la Chi Cuadrada para 3 grados de libertad es 5,99 obtenido de las correspondientes tablas estadísticas.

#### **d) Toma de Decisión**

Puesto que  $V_c > V_t$  ( $45,124 > 5,99$ ) estamos en condiciones de rechazar la hipótesis nula, es decir el valor calculado se ubica en la región de rechazo de la Hipótesis Nula (**RR/Ho**).

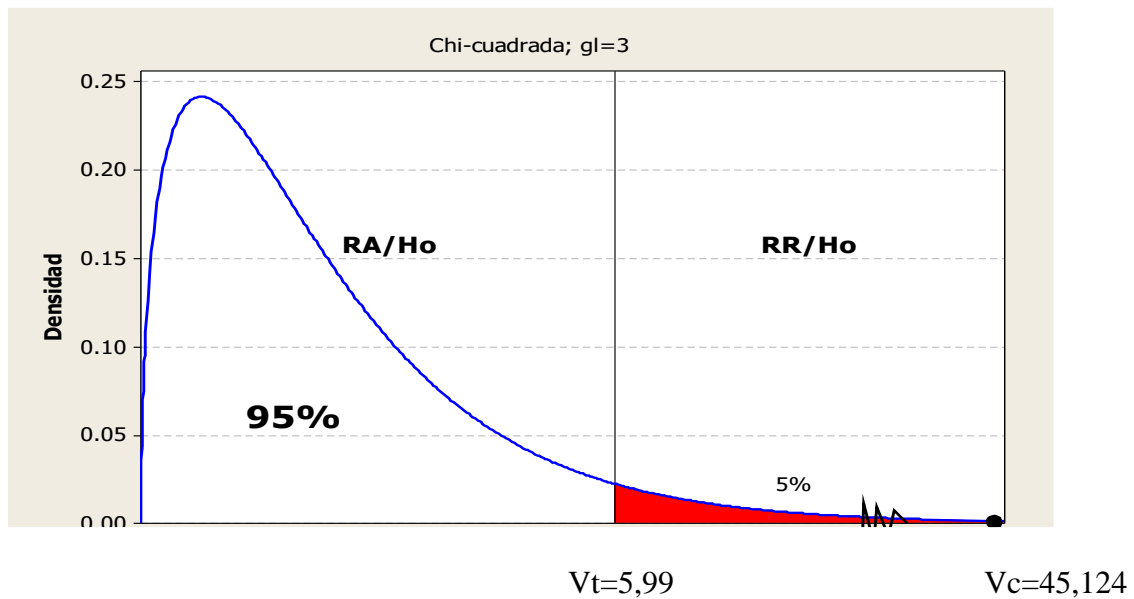
Es decir: **La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017, es alto con un nivel de confianza del 95%.**

Estos mismos resultados podemos observar en la gráfica respectiva de la distribución chi cuadrada para 3 grados de libertad.

## Gráfico N° 10.

*Diagrama de la distribución Chi Cuadrado para la prueba de hipótesis específica N°*

1.



*Elaborado en el Software Estadístico.*

Finalmente, presentamos la discusión con su respectivo resultado y con los correspondientes perfiles pictóricos.

### Sistema de hipótesis Específica N° 2

- **Hipótesis Nula (Ho):**

La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la confiabilidad de la calidad de servicio no es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.

- **Hipótesis de Investigación (Hi):**

La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la confiabilidad de la calidad de servicio no es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.

**a) Nivel de significancia**

Representa el error de tipo I, es decir la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

$$\alpha = 5\%$$

**b) Estadística de Prueba**

La variable aleatoria “X” se distribuye según la variable aleatoria de prueba de bondad de ajuste “Chi Cuadrado” con 3 grados de libertad “gl”.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

**c) Cálculo Estadístico**

Luego de aplicar el modelo (formula) respectiva de la distribución Chi Cuadrada se ha obtenido el valor calculado (**Vc**):

**Tabla 10: Estadísticos de contraste**

	Confiabilidad de la calidad de servicio
Chi-cuadrado	43,456 <sup>a</sup>
gl	3
Sig. asintót.	,000

$$Vc = X^2 = 43,456$$

El valor de la probabilidad de contraste de la significancia asociado es:

$$Sig. = 0,00 < 0,05$$

El valor tabulado ( $Vt$ ) de la Chi Cuadrada para 3 grados de libertad es 5,99 obtenido de las correspondientes tablas estadísticas.

#### **d) Toma de Decisión**

Puesto que  $Vc > Vt$  ( $43,456 > 5,99$ ) estamos en condiciones de rechazar la hipótesis nula, es decir el valor calculado se ubica en la región de rechazo de la Hipótesis Nula (**RR/Ho**).

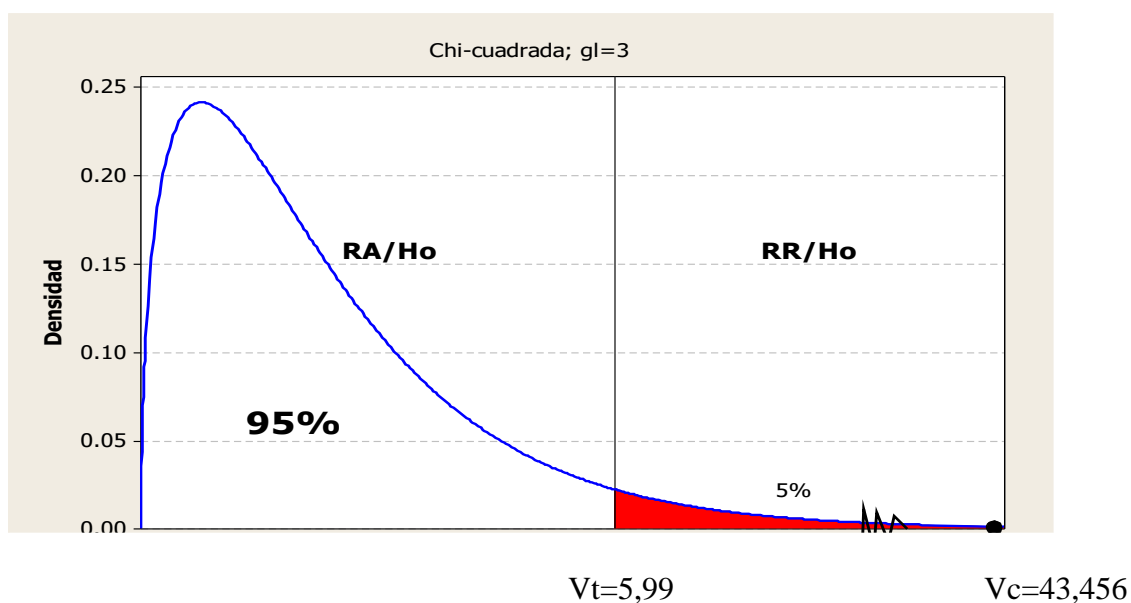
Es decir: **La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017, es alto con un nivel de confianza del 95%.**

Estos mismos resultados podemos observar en la gráfica respectiva de la distribución chi cuadrada para 3 grados de libertad.

**Gráfico N° 11.**

*Diagrama de la distribución Chi Cuadrado para la prueba de hipótesis específica N°*

2.



*Elaborado en el Software Estadístico.*

Finalmente, presentamos la discusión con su respectivo resultado y con los correspondientes perfiles pictóricos.

### **Sistema de hipótesis Específica N° 3**

- **Hipótesis Nula (Ho):**

La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio no es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.

- **Hipótesis de Investigación (Hi):**

La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio no es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.

**a) Nivel de significancia**

Representa el error de tipo I, es decir la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

$$\alpha = 5\%$$

**b) Estadística de Prueba**

La variable aleatoria “X” se distribuye según la variable aleatoria de prueba de bondad de ajuste “Chi Cuadrado” con 3 grados de libertad “gl”.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

**c) Cálculo Estadístico**

Luego de aplicar el modelo (formula) respectiva de la distribución Chi Cuadrada se ha obtenido el valor calculado (Vc):

**Tabla 11: Estadísticos de contraste**

	Capacidad de respuesta de la calidad de servicio
Chi-cuadrado	44,046 <sup>a</sup>
gl	3

Sig. asintót.	,000
---------------	------

$$V_c = X^2 = 44,046$$

El valor de la probabilidad de contraste de la significancia asociado es:

$$Sig. = 0,00 < 0,05$$

El valor tabulado (**Vt**) de la Chi Cuadrada para 3 grados de libertad es 5,99 obtenido de las correspondientes tablas estadísticas.

#### d) Toma de Decisión

Puesto que  $V_c > V_t$  ( $44,046 > 5,99$ ) estamos en condiciones de rechazar la hipótesis nula, es decir el valor calculado se ubica en la región de rechazo de la Hipótesis Nula (**RR/Ho**).

Es decir: **La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017, es alto con un nivel de confianza del 95%.**

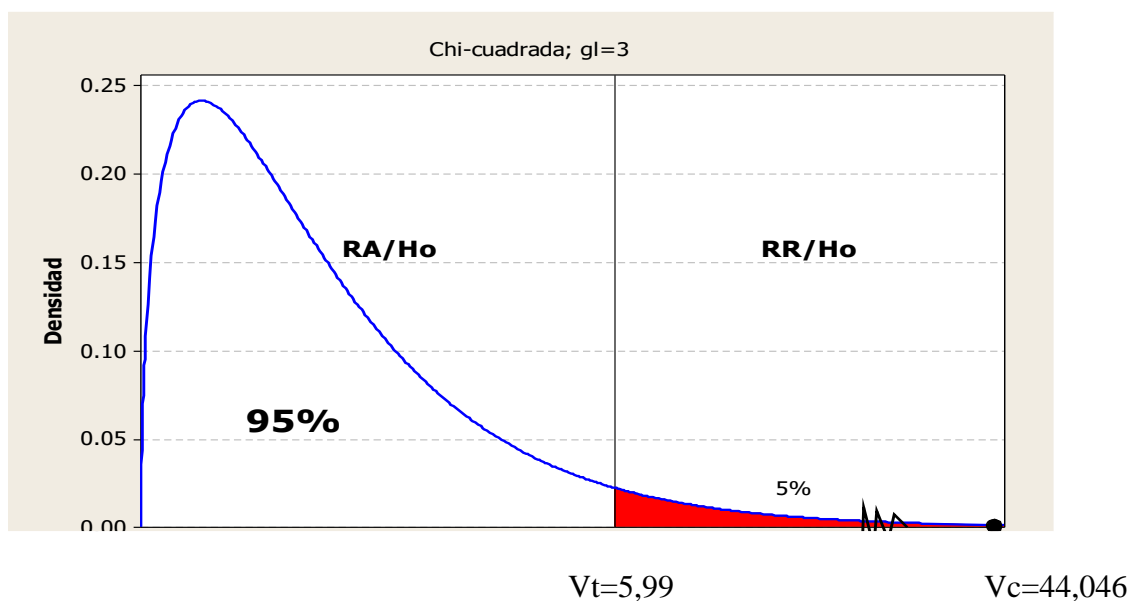
Estos mismos resultados podemos observar en la gráfica respectiva de la distribución chi cuadrada para 3 grados de libertad.



## Gráfico N° 12.

*Diagrama de la distribución Chi Cuadrado para la prueba de hipótesis específica N°*

3.



*Elaborado en el Software Estadístico.*

Finalmente, presentamos la discusión con su respectivo resultado y con los correspondientes perfiles pictóricos.

### **Sistema de hipótesis Específica N° 4**

- **Hipótesis Nula (Ho):**

La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad de la calidad de servicio no es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.

- **Hipótesis de Investigación (Hi):**

La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad de la calidad de servicio no es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.

**a) Nivel de significancia**

Representa el error de tipo I, es decir la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

$$\alpha = 5\%$$

**b) Estadística de Prueba**

La variable aleatoria “X” se distribuye según la variable aleatoria de prueba de bondad de ajuste “Chi Cuadrado” con 3 grados de libertad “gl”.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

**c) Cálculo Estadístico**

Luego de aplicar el modelo (formula) respectiva de la distribución Chi Cuadrada se ha obtenido el valor calculado (Vc):

**Tabla 12: Estadísticos de contraste**

	Seguridad de la calidad de servicio
Chi-cuadrado	46,172 <sup>a</sup>
gl	3
Sig. asintót.	,000

$$V_c = X^2 = 46,172$$

El valor de la probabilidad de contraste de la significancia asociado es:

$$Sig. = 0,00 < 0,05$$

El valor tabulado (**Vt**) de la Chi Cuadrada para 3 grados de libertad es 5,99 obtenido de las correspondientes tablas estadísticas.

#### **d) Toma de Decisión**

Puesto que  $V_c > V_t$  ( $46,172 > 5,99$ ) estamos en condiciones de rechazar la hipótesis nula, es decir el valor calculado se ubica en la región de rechazo de la Hipótesis Nula (**RR/Ho**).

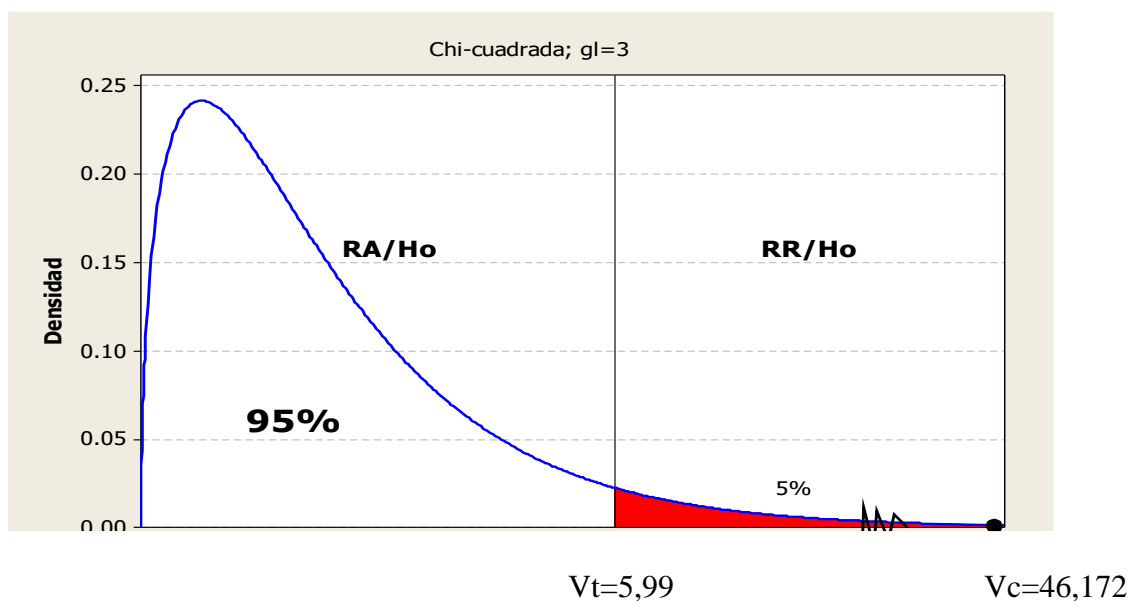
Es decir: **La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión seguridad de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017, es alto con un nivel de confianza del 95%.**

Estos mismos resultados podemos observar en la gráfica respectiva de la distribución chi cuadrada para 3 grados de libertad.

### Gráfico N° 13.

*Diagrama de la distribución Chi Cuadrado para la prueba de hipótesis específica N°*

4.



*Elaborado en el Software Estadístico.*

Finalmente, presentamos la discusión con su respectivo resultado y con los correspondientes perfiles pictóricos.

#### **Sistema de hipótesis Específica N° 5**

- **Hipótesis Nula (Ho):**

La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la empatía de la calidad de servicio no es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.

- **Hipótesis de Investigación (Hi):**

La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la empatía de la calidad de servicio no es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.

**a) Nivel de significancia**

Representa el error de tipo I, es decir la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

$$\alpha = 5\%$$

**b) Estadística de Prueba**

La variable aleatoria “X” se distribuye según la variable aleatoria de prueba de bondad de ajuste “Chi Cuadrado” con 3 grados de libertad “**gl**”.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

**c) Cálculo Estadístico**

Luego de aplicar el modelo (formula) respectiva de la distribución Chi Cuadrada se ha obtenido el valor calculado (**Vc**):

**Tabla 13: Estadísticos de contraste**

	Empatía de la calidad de servicio
Chi-cuadrado	43,245 <sup>a</sup>

gl	3
Sig. asintót.	,000

$$V_c = X^2 = 43,245$$

El valor de la probabilidad de contraste de la significancia asociado es:

$$Sig. = 0,00 < 0,05$$

El valor tabulado (**Vt**) de la Chi Cuadrada para 3 grados de libertad es 5,99 obtenido de las correspondientes tablas estadísticas.

#### d) Toma de Decisión

Puesto que  $V_c > V_t$  ( $43,245 > 5,99$ ) estamos en condiciones de rechazar la hipótesis nula, es decir el valor calculado se ubica en la región de rechazo de la Hipótesis Nula (**RR/Ho**).

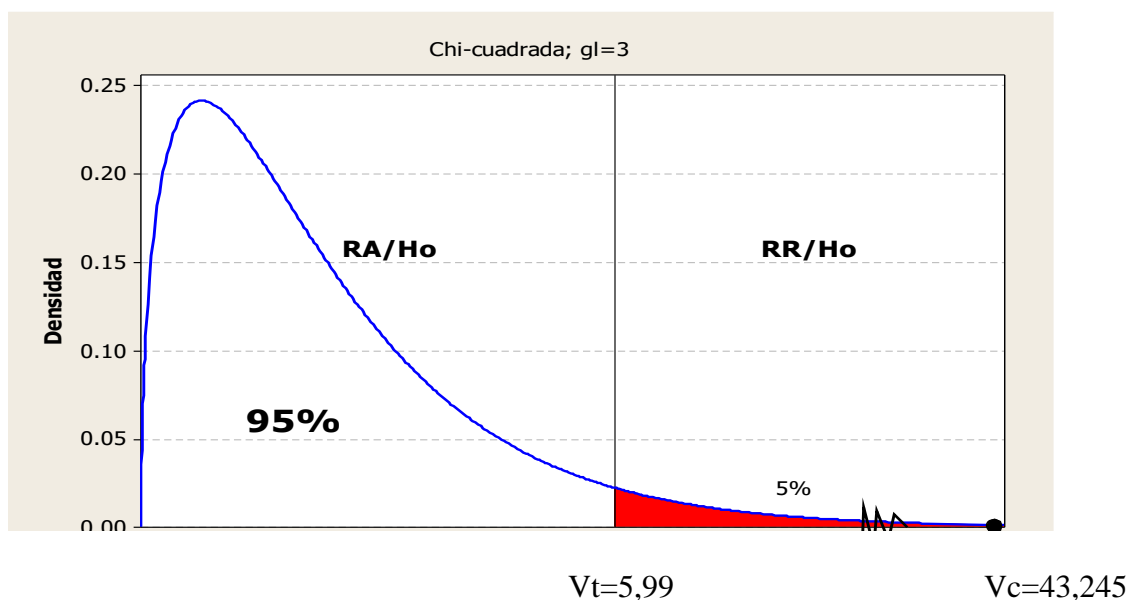
Es decir: **La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión empatía de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017, es alto con un nivel de confianza del 95%.**

Estos mismos resultados podemos observar en la gráfica respectiva de la distribución chi cuadrada para 3 grados de libertad.

**Gráfico N° 14.**

*Diagrama de la distribución Chi Cuadrado para la prueba de hipótesis específica N°*

5.



*Elaborado en el Software Estadístico.*

Finalmente, presentamos la discusión con su respectivo resultado y con los correspondientes perfiles pictóricos.

#### **4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS:**

Los resultados de esta presente investigación han determinado que se prueba la hipótesis de trabajo. “La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017”, la cual fue comprobada con el estadístico chi cuadrada a un nivel de confianza del 95%. Y está relacionada con percepción de insatisfacción que dieron como resultado el análisis de las dimensiones de la variable. Relacionándolo con

algunas investigaciones que están como antecedentes de esta investigación podemos decir:

Que algunos autores como (Inca 2015, Ramírez 2015,Castilo,2015,Mendez,2016 y Ñahuirina,2016), refieren que a mayor calidad de servicio que se ofrece a los usuarios, será mayor la satisfacción en estos, la cual se relaciona con nuestros resultados porque la percepción del usuario de la municipalidad de Provincial de Satipo, es que los servicios que ofrece la Municipalidad no está acorde a la calidad del servicio que ellos quieren recibir, por lo tanto al existir deficiente servicio existe una percepción de insatisfacción en los usuarios.

Asimismo, con respecto a Betancur y Rodas (2010), concuerda que la deficiencia en brindar una información clara y precisa, además de una reducción en los tiempos de espera generan una percepción de insatisfacción en los usuarios, lo que se relaciona con nuestros resultados en las dimensiones capacidad de respuesta y confiabilidad las cuales son de regular a insatisfacción por parte de os usuarios de la municipalidad Provincial de Sapito.

Con respecto a Velarde y Medina (2016), determinan que el 48,1% de usuarios tienen una percepción del servicio de calidad es de regular a aceptable, en relación con esta investigación que se determinó que el 54,18% se sitúan en el plano regular y el 37,2% se sitúan en el plano de insatisfacción de los usuarios, lo cual en líneas generales nos hacen notar estos resultados que la tendencia de los usuarios de estos servicios están en tendencia a percibir el servicio de calidad como de insatisfacción antes que de satisfacción.

Por otro lado, Mogollon (2016), sostiene que la percepción de los usuarios respecto a las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta y la empatía son



malas. Lo cual se afirma con los resultados de esta investigación que en la comprobación de hipótesis con respecto a estas variables se puede inferir que la percepción del usuario con respecto a las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta y la empatía son malas en la municipalidad Provincial de Satipo son malas.

Y, por último, Redhead (2015), determino que la satisfacción del cliente es de regular a deficiente, encontrando claras deficiencia en los servicios que se relacionan con las dimensiones seguridad, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles y empatía. En relación a los resultados de esta investigación en las diferentes dimensiones es de regular a insatisfecho, podemos inferir que ambas investigaciones se relacionan estrechamente con sus resultados obtenidos.

## **CONCLUSIONES:**

1. La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017
2. La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017
3. La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017
4. La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017
5. La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión seguridad de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017
6. La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión empatía de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017

## RECOMENDACIONES

1. Fomentar una cultura y clima de compromiso e integración de todos los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Satipo, sin importar el cargo que ocupe, esto se puede desarrollar mediante reuniones de esparcimiento o recreación, así como talleres de capacitación contante en clima laboral.
2. Mejorar los sistemas de comunicación, donde se podría desarrollar un área específica para responder a las dudas específicas de cada área para los usuarios, así se acortaría los tiempos de atención a estos, además que sería más fácil de viabilizar los tramites documentarios.
3. Por lo menos 2 veces al año, los directivos o responsables de la municipalidad deben fomentar charlas y talleres relacionados con temas de clima laboral, coaching, estrés laboral. Esto ayudaría en fomentar una mejor empatía con los usuarios.
4. También gestionar de manera óptima los recursos de la municipalidad para mejorar los servicios básicos como son mejores servicios higiénicos, optimizar los servicios en línea, sala de espera confortantes (colocar asientos cómodos), mejorar la ventilación e iluminación etc. Esto permitirá a los usuarios tener una mejor imagen de los servicios de la municipalidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Betancur, J. y rodas, N. (2010) Percepción de la calidad de los servicios de salud brindados por la empresa social del estado salud de Pereira en el año 2010. Tesis para obtener el título de economista. Universidad Católica Popular de Risaralde, Pereira, Colombia. Recuperado de:  
<http://repositorio.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/928/>
- Castillo, Margarita (2015) Calidad de servicio y la lealtad del cliente en el restaurante Mechita de la ciudad de Cajabamba. Tesis para optar el título de licenciado en administración de empresas. Universidad Nacional de Trujillo, Huamachuco, Perú. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4911>
- Chiavenato, Idalberto (2105). Comportamiento Organizacional (3° ed.) México D.F.:McGraw-Hill/Interamericana.
- Daza, José (2013). Análisis de la medición de calidad e los servicios hoteleros. *Criterio Libre*, vol. II. n° 19, Pp 263-280. Recuperado de:  
<http://www.unilibre.edu.co/CriterioLibre/images/revistas/19/Criterio-Libre-19-art12.pdf>
- Droguett, Francisco (2012) Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes. Tesis para optar el título profesional de ingeniero comercial, mención administración. Universidad de Chile, Santiago, Chile. Recuperado de:  
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111>
- Duque, E. y Chaparro, C. (2102). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*,

vol. 10, n° 16, Pp 159-162. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3966855.pdf>

Hamui, J., Fuentes, R., Aguirre, R. y Ramírez, O. (2013). Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: UN ESTUDIO DE SATISFACCION CON LA ATENCION MEDICA. México D.F.: UNAM. Recuperado de: <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencion>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6° ed.) México D.F.:McGraw-Hill Interamericana.

Inca, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pachuca, Andahuaylas 2015. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/225>

Jundge, Timothy (2013) Comportamiento Organizacional. (15° ed.) México D. F. Pearson.

Méndez, Anthony (2016) Relación entre la calidad de servicio y la lealtad de los clientes de la empresa Pardos Chicken de Trujillo en el año 2016. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/443>

Mogollon, Gabriela (2016) Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la corte superior de Justicia de la Libertad – Trujillo 2016. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración de empresas. Universidad

Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/444>

Ñahuirama, Yanina (2015) Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac 2015. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456>

Palomino, J, y Peña J., Zevallos, G. y Orizano, L. (2015). Metodología de la Investigación científica: Guía para elaborar un proyecto en salud y educación. Lima: San Marcos.

Ramírez, Remy (2015) Calidad de atención de salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2104. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/>

Redhead, Rossana (2015) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de 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, Perú. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4806>

Sánchez Luis (2012) Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. Tesis para obtener el grado de maestría en ciencias de la salud pública. Universidad Autónoma de

Nuevo León, Monterrey, N.L., México. Recuperado de:

<http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>

Valderrama, S. (2103). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica:

cuantitativa, cualitativa y mixta. (2° ed.) Lima.: San Marcos.

Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis. Lima.: Macro.

Velarde, C. y Medina, D. (2016) Calidad de servicio y la relación con la satisfacción

de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de

Lurigancho, 2016. tesis para optar el título profesional de licenciado en

administración de empresas. Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

Recuperado de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/373>

## **ANEXOS**



## MATRIZ DE CONSISTENCIA:

### Título: “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA PERCEPCION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO 2017”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	
<p>Problema General:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2107?</li> </ul> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la percepción de satisfacción del usuario con respecto a los elementos tangibles de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017?</li> <li>¿Cuál es la percepción de satisfacción del usuario con respecto a la confiabilidad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017?</li> <li>¿Cuál es la percepción de satisfacción del usuario con respecto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017?</li> <li>¿Cuál es la percepción de satisfacción del usuario con respecto a la seguridad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017?</li> <li>¿Cuál es la percepción de satisfacción del usuario con respecto a la empatía de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo 2017?</li> </ul>	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2107.</li> </ul> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a los elementos tangibles de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.</li> <li>Determinar la percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la confiabilidad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.</li> <li>Determinar la percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.</li> <li>Determinar la percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la seguridad de la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.</li> <li>Determinar la percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la empatía de la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Satipo en el año 2107.</li> </ul>	<p>Hipótesis general:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.</li> </ul> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a lo elementos tangibles de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2107.</li> <li>La percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la confiabilidad de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.</li> <li>La percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de satipo en el año 2017.</li> <li>La percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la seguridad de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.</li> <li>La percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la empatía de la calidad de servicio es mala en la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.</li> </ul>	<p>VARIABLE</p> <p><b>Percepción de satisfacción de la Calidad de servicio</b></p> <p>Dimensiones:</p> <p><b>Elementos tangibles</b></p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Material de comunicación</li> <li>Personal</li> <li>Apariencia física</li> <li>Equipo</li> </ul> <p><b>Confiabilidad</b></p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad para ofrecer lo prometido</li> <li>Interés en solucionar los problemas</li> <li>Frecuencia</li> </ul> <p><b>Capacidad de respuesta</b></p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Disposición</li> <li>Rapidez</li> <li>Tiempo</li> </ul> <p><b>Seguridad</b></p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza</li> <li>Conocimiento</li> </ul> <p><b>Empatía</b></p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención</li> <li>Comprensión</li> <li>Consideración</li> </ul>	<p>TIPO DE INVESTIGACION:</p> <p>Aplicada</p> <p>NIVEL DE LA INVESTIGACION:</p> <p>Descriptivo</p> <p>METODO DE LA INVESTIGACION:</p> <p>Científico</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION:</p> <p>No experimental - Transversal – Descriptivo</p> <p>M → O</p> <p>Donde: M: Muestra O: variable</p> <p>TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS:</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS:</p> <p>Cuestionario</p> <p>ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS:</p> <p>Excel, SPSS 22</p> <p>pruebas estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>chi cuadrado</li> </ul>	<p>POBLACION:</p> <p>Usuarios de la municipalidad provincial de Satipo en el año 2017.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Como los usuarios de los servicios en la municipalidad provincial de Satipo no tiene un número determinado, para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente formula estadística.</p> $n = \frac{Z^2 p * (1 - p)}{e^2}$ <p>Donde:</p> <p>n = capacidad de la muestra Z= nivel de confiabilidad (1.96) p = probabilidad de éxito (0.5) q = probabilidad de fracaso (0.5) e = error de estimación (0.05)</p> $n = \frac{1.96^2 x 0.5 x 0.5}{0.05^2}$ <p>n = 384.6</p> <p>Entonces la muestra estará conformada por 385 usuarios.</p>

**INSTRUMENTO:**  
**SERVEPERF (cuestionario de la percepción de la calidad de servicio)**

Instrucciones: para cada una de las siguientes preguntas, dibuje un aspa (x) en el cuadro que describa mejor la forma de cómo se siente usted después del servicio recibido por la municipalidad.

ITEMS	complacido	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	22

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	55,29	14,214	,775	,767
VAR00002	55,52	19,762	,000	,810
VAR00003	54,52	19,762	,000	,810
VAR00004	55,29	19,214	,093	,813
VAR00005	54,76	16,690	,808	,777
VAR00006	55,00	17,500	,467	,794
VAR00007	54,29	17,214	,651	,786
VAR00008	54,76	14,690	,688	,776
VAR00009	54,76	20,690	-,282	,830
VAR00010	54,57	19,357	,186	,807
VAR00011	55,24	17,690	,477	,794
VAR00012	54,81	16,262	,880	,772
VAR00013	55,00	19,500	,000	,821
VAR00014	54,57	19,357	,186	,807
VAR00015	54,57	19,357	,186	,807
VAR00016	55,05	16,548	,709	,780
VAR00017	54,81	19,762	-,052	,821
VAR00018	55,29	19,214	,093	,813
VAR00019	54,81	20,262	-,171	,827
VAR00020	55,52	19,762	,000	,810
VAR00021	54,76	16,690	,808	,777
VAR00022	54,81	16,262	,880	,772

## BASE DE DATOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

	Nombre	Tipo	Anchura	Deci...	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	VAR00001	Numérico	8	0	1. La municipalidad ti...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
2	VAR00002	Numérico	8	0	2. Las instalaciones fi...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
3	VAR00003	Numérico	8	0	3. Los empleados de l...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
4	VAR00004	Numérico	8	0	4. Los elementos mat...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
5	VAR00005	Numérico	8	0	5. Cuando la municip...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
6	VAR00006	Numérico	8	0	6. La municipalidad re...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
7	VAR00007	Numérico	8	0	7. Cuando un usuario ...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
8	VAR00008	Numérico	8	0	8. La municipalidad c...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
9	VAR00009	Numérico	8	0	9. La municipalidad in...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
10	VAR00010	Numérico	8	0	10. Los empleados de...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
11	VAR00011	Numérico	8	0	11. Los empleados de...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
12	VAR00012	Numérico	8	0	12. Los empleados de...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
13	VAR00013	Numérico	8	0	13. Los empleados de...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
14	VAR00014	Numérico	8	0	14. El comportamient...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
15	VAR00015	Numérico	8	0	15. Los usuarios se si...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
16	VAR00016	Numérico	8	0	16. Los empleados de...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
17	VAR00017	Numérico	8	0	17. Los empleados de...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
18	VAR00018	Numérico	8	0	18. La municipalidad ...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
19	VAR00019	Numérico	8	0	19. La municipalidad t...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
20	VAR00020	Numérico	8	0	20. La municipalidad t...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
21	VAR00021	Numérico	8	0	21. La municipalidad ...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
22	VAR00022	Numérico	8	0	22. La municipalidad ...	{1, Muy insatisfecho}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014
1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	
2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	
3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	
4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	
5	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	
6	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
7	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
8	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
9	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
10	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
11	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	
12	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	
13	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	
14	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	
15	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	
16	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
17	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
18	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
19	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
20	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
21	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
22	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
23	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	

## **CONSIDERACIONES ETICAS**

Yo, Bravo Medrano, Deyvi Gonzalo bachiller de la Carrera de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, identificado con código C03377J, con DNI: 72952276 con la tesis titulada: “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO 2017”.

Declaro bajo juramento que:

Haber cumplido con todas las disposiciones éticas planteadas en el reglamento general de grados y título dispuestos por la Universidad Peruana los Andes.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

Satipo, 25 de octubre de 2017

---

Bravo Medrano, Deyvi Gonzalo  
DNI: 72952276

## CONSIDERACIONES ETICAS

Yo, Sulla Huamán, Liliana Lisbeth bachiller de la Carrera de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, identificado con código A610039, con DNI: 44928834 con la tesis titulada: “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA PERCEPCION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO 2017”.

Declaro bajo juramento que:

Haber cumplido con todas las disposiciones éticas planteadas en el reglamento general de grados y título dispuestos por la Universidad Peruana los Andes.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

Satipo, 25 de octubre de 2017

---

Sulla Huamán, Liliana Lisbeth  
DNI: 44928834