

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



TESIS

**Gestión de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la
Municipalidad Provincial de Acobamba. Huancavelica-2021**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Quispe Reymundo Daisy

Asesor : Dr. Gutiérrez Ozejo Pedro Luis

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de Inicio y

Culminación : 07.10.2021 – 06.10.2022

Huancayo – Perú
2022

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
ACOBAMBA. HUANCAMELICA-2021

PRESENTADO POR:

Bach. Quispe Reymundo Daisy

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : _____
MTRO. VARGAS ARISTE YULIANA

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MTRO. MARTINEZ VITOR PAUL DENIS.

TERCER MIEMBRO : _____
MTRO. GUEVARA SINCHES IVO GENARO

Huancayo,de..... del 2022

**GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
ACOBAMBA. HUANCVELICA-2021**

ASESOR:

DR. GUTIERREZ OZEJO PEDRO LUIS

DEDICATORIA:

A mis queridos padres Cesar, Frida y mis queridos hermanos, con profundo cariño y eterna gratitud, porque me brindaron su apoyo incondicional; para ellos mi amor, respeto y admiración .

Daisy.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Peruana los Andes, a la plana docente del Taller de tesis, quienes a través de sus conocimientos y experiencias enriquecieron mi interés por la investigación.

Daisy

CONTENIDO	
CAPITULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	14
1.2. ...DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1. Delimitación espacial	15
1.2.2. Delimitación temporal	15
1.2.3. Delimitación conceptual o temática	15
1.3. ...FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3.1. Problema general	15
1.3.2. Problemas específicos	15
1.4. ...JUSTIFICACIÓN	16
1.4.1. Social	16
1.4.2. Teórica	16
1.4.3. Metodológica	17
1.5. ...OBJETIVOS	17
1.5.1. Objetivo general	17
1.5.2. Objetivos específicos	17
CAPITULO II	19
MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. ...ANTECEDENTES (NACIONALES E INTERNACIONALES)	19
2.1.1. Antecedentes internacionales	19
2.1.2. Antecedentes nacionales	21
2.2. ...BASES TEÓRICOS O CIENTÍFICAS	22
2.2.1. Bases teóricas de la variable Gestión de calidad de servicio	22
2.2.2. Bases teóricas de la variable Satisfacción del usuario	31
2.3. ...MARCO CONCEPTUAL	41
2.3.1. Gestión	41
2.3.2. Calidad	41
2.3.3. Calidad de servicio	41
2.3.4. Usuario	41
2.3.5. Satisfacción	42

2.3.6. Satisfacción del usuario	42
2.3.7. Municipalidad.....	42
2.3.8. Procesos.....	42
2.3.9. Entorno.....	42
2.3.10. Satisfacción del cliente	43
2.3.11. Liderazgo.....	43
2.3.12. Accesibilidad	43
2.3.13. Profesionalismo.....	43
CAPITULO III.....	44
HIPÓTESIS	44
3.3. ... VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL).....	45
3.3.1. Definición conceptual de variables.	45
3.3.2. Operacionalización de variables	45
CAPITULO IV	48
METODOLOGÍA	48
4.1. ... MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	48
4.1.1. Método hipotético deductivo.	48
4.2. ... TIPO DE INVESTIGACIÓN	48
4.3. ... NIVEL DE INVESTIGACIÓN	48
4.4. ... DISEÑO DE INVESTIGACION	49
4.5. ... POBLACION Y MUESTRA	50
4.5.1. Población	50
4.5.2. Muestra	51
4.5.3. Muestreo	51
4.5.4. Criterios de inclusión y exclusión	51
4.6. ... TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	53
4.6.1. Técnicas de recolección de datos	53
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos	54
4.7. ... TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	54
4.7.1. Procedimientos de recolección de datos	55
4.8. ... ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	55
CAPITULO V	57

RESULTADOS.....	57
5.1....Descripción de resultados.....	57
5.1.1. Estudio descriptivo de la variable gestión de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba	57
5.1.2. Estudio descriptivo de la variable satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Acobamba.	65
5.2....CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	72
5.2.1. Estudio correlacional entre las variables gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba.	72
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	84
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89
ANEXOS.....	94

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Título: Gestión de Calidad de Servicio	57
Tabla 2 Resultados Porcentuales de la Dimensión Empatía	59
Tabla 3 Resultados Porcentuales de la Dimensión Capacidad de Respuesta.....	60
Tabla 4 Resultados Porcentuales de la Dimensión Seguridad	62

Tabla 5 Resultados Porcentuales de la Dimensión Fiabilidad	63
Tabla 6 Resultados Porcentuales de la Dimensión Elementos Tangibles	64
Tabla 7 Resultados Porcentuales de la Variable Satisfacción del Usuario	65
Tabla 8 Resultados Porcentuales de la Dimensión Expectativas	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9 Resultados Porcentuales de la Dimensión Percepciones	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10 Resultados Porcentuales de la Dimensión Atención de Quejas	69
Tabla 11 Resultados Porcentuales de la Dimensión Conformidad	70
Tabla 12 Resultados Porcentuales de la Dimensión Información.....	71
Tabla 13 Relación entre gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	72
Tabla 14 Relación entre empatía y satisfacción del usuario	75
Tabla 15 Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	76
Tabla 16 Relación entre la seguridad y satisfacción del usuario.....	78
Tabla 17 Relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario.....	80
Tabla 18 Relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario.....	82

CONTENIDO DE FIGURAS

figura 1 Resultados de la Variable Gestión de Calidad de Servicio	58
figura 2 Resultados Porcentuales de la Dimensión Empatía.....	59
figura 3 Resultados Porcentuales de la Dimensión Capacidad de Respuesta	61
figura 4 Resultados Porcentuales de la Dimensión Seguridad.....	62

figura 5 Resultados Porcentuales de la Dimensión Fiabilidad.....	63
figura 6 Resultados Porcentuales de la Dimensión Elementos Tangibles	64
figura 7 Resultados porcentuales de la Variable Satisfacción del Usuario.....	65
figura 8 Resultados Porcentuales de la Dimensión Expectativas.....	69
figura 9 Resultados Porcentuales de la Dimensión Percepciones	68
figura 11 Resultados Porcentuales de la Dimensión Conformidad.....	70
figura 12 Resultados Porcentuales de la Dimensión Información	73

RESUMEN

En la presente investigación titulada “Gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Huancavelica-2021” tuvo como propósito principal verificar la asociación entre gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Acobamba. Huancavelica-2021. La población fue de 19 454 personas, de la provincial de Acobamba. La muestra fue el probabilístico y comprendió a 376 moradores. Se suministró un cuestionario correctamente comprobado su fiabilidad a través del estadístico de Alfa de Cronbach siendo para la variable gestión de calidad de servicio de 0,883 y para la variable satisfacción del usuario de 0,836. Para la parte descriptiva se utilizó la matriz de frecuencias y las barras de figuras y para el análisis de la parte inferencia se realizó por medio de Rho de Spearman. Los hallazgos del estudio lograron arribar que hay una correlación positiva moderada ($R=0,648$) entre la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Huancavelica-2021.

Palabras Clave: Gestión de calidad de servicio y Satisfacción del usuario

ABSTRACT

In the present investigation entitled "Management of service quality and user satisfaction in the Provincial Municipality of Acobamba. Huancavelica-2021" had as its main purpose to verify the association between service quality management and user satisfaction in the provincial municipality of Acobamba. Huancavelica-2021. The population was 19,454 people, from the province of Acobamba. The sample was probabilistic and included 376 residents. A questionnaire was correctly administered, its reliability verified through the Cronbach's Alpha statistic, being 0.883 for the service quality management variable and 0.836 for the user satisfaction variable. For the descriptive part, the frequency matrix and the bars of figures were used and for the analysis of the inference part, it was carried out by means of Spearman's Rho. The findings of the study managed to arrive that there is a moderate positive correlation ($R=0.648$) between service quality management and user satisfaction in the Provincial Municipality of Acobamba. Huancavelica-2021.

Keywords: Service quality management and User satisfaction

CAPITULO I.

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad las instituciones se basan mucho en la gestión de calidad del servicio, esto es una de las piezas fundamentales que requieren toda clase de instituciones y por estas razones es primordial que la gestión de la calidad de servicio debe brindar a todos los usuarios que demandan y necesitan, para satisfacerlos . Por otro lado, la satisfacción de los usuarios es deficiente debido a que las empresas u organizaciones no realizan investigaciones sobre las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes.

En el ámbito del Perú las Municipalidades ya sean distritales y provinciales en su mayoría desconoce la gestión de calidad de servicio, en toda empresa existen principios, métodos de organizar la estrategia global, lo cual moviliza a la empresa para que obtengan una mejor satisfacción de sus clientes

En el seno de la Municipalidad Provincial de Acobamba, se observa que existe un gran descontento En cuanto al trato del personal que no orienta correctamente a los usuarios. En muchas de las ocasiones el personal de la Municipalidad no muestra empático. Por todo lo expuesto se buscó averiguar la influencia de la gestión de calidad de servicio en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021”.

1.2.Delimitación del Problema

1.2.1. Delimitación espacial

La delimitación espacial comprenderá toda la jurisdicción de la provincia de Acobamba, Región Huancavelica. En ese contexto se realizó el estudio sobre el análisis de cada una de las variables que intervienen en el presente estudio

1.2.2. Delimitación temporal

La delimitación temporal comprendió que el estudio se llevó a cabo en el año 2021, en donde se recogió la información pertinente sobre las variables del estudio.

1.2.3. Delimitación conceptual.

La delimitación conceptual correspondió a investigaciones sobre las variables: gestión de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios desde el punto de vista de varios autores que nutrirán en la parte teórica del presente estudio.

1.3.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba? ¿Región Huancavelica- 2021?

1.3.2. Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Qué relación existe entre la empatía y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba? ¿Región Huancavelica-2021?

Problema específico 2.

¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba? ¿Región Huancavelica-2021?

Problema específico 3.

¿Cómo se relaciona entre la seguridad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba Región Huancavelica-2021?

Problema específico 4.

¿Cómo se relaciona entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba? ¿Región Huancavelica- 2021?

Problema específico 5.

¿Cómo se relaciona entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba? ¿Región Huancavelica-2021?

1.4.JUSTIFICACIÓN**1.4.1. Social**

En el campo social se brindará una mayor atención a los usuarios y a la ciudadanía en general por parte de la municipalidad provincial de Acobamba región Huancavelica. Asimismo, la comuna dará charlas de orientación a los usuarios internos y externos con el objetivo de dar mayor calidad de servicio.

1.4.2. Teórica

En este aspecto el estudio consiste en la actualización de las teorías recientes sobre las variables que intervienen en el presente estudio y sobre todo la investigación servirá a la Municipalidad de Acobamba Región Huancavelica que considere que capacitándoles al personal que labora en dicha organización se puede lograr resultados positivos. También el estudio es fuente de consulta para los investigadores posteriores que pretenden realizarlas. Por otro lado, servirá para dictar cátedras y conferencias en las instituciones superiores con el objetivo de ir trazando el camino hacia la excelencia.

Metodológica

En este factor se consideran las nuevas estrategias y las técnicas que se utilizaron en el presente estudio. El aporte en este aspecto es con los instrumentos de recojo de información con la cual se realizó las encuestas a los usuarios de la muestra, quienes respondieron a las preguntas de una manera objetivo y con mayor interés para ir conociendo la verdadera situación de la comuna de Acobamba y sobre todo buscar posible soluciones a los desafíos presentados en el interior de dicha comuna.

1.5.OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general.

Hallar la asociación entre la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica -2021 .

1.5.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1.

Hallar la asociación entre la empatía y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021 .

Objetivo específico 2.

Hallar la asociación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica- 2021 .

Objetivo específico 3.

Hallar la asociación entre la seguridad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica- 2021.

Objetivo específico 4.

Hallar la asociación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021 .

Objetivo específico 5.

Hallar la asociación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021 .

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES (nacionales e internacionales)

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Como antecedentes más destacados podemos citar a (Ito, 2016) “en su tesis titulada *Ambiente de organización y la calidad de servicio en la Comuna Provincial de San Román Juliaca, año 2016*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración y Marketing, Método: “En este estudio se utilizó el método de investigación deductivo, tipo de investigación aplicativo, diseño de investigación no experimental, transversal para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario, la confiabilidad del instrumento se aplicó por medio del análisis de Cronbach SPSS”. Resultados: Los hallazgos del estudio en lo que respecta a la variable ambiente organizado muestra que un (51.65%) de la muestra de estudio encuestados consideran que el ambiente organizado es malo, en tanto (0.73%) señala que es muy bueno. Se arribó que la investigación en lo que respecta a la variable calidad de servicio muestra que un (54.58%) de los usuarios están en desacuerdo con la calidad de servicio, en tanto el (0.15%) señala que están de fuertemente de acuerdo con la calidad de servicio. Se logró concluir: El 51.65% de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Román indican que el ambiente de organización es malo y el 54.58% de encuestados están fuertemente en desacuerdo con la calidad de servicio. Por ende, para la mayoría de los colaboradores, el ambiente de organización en la

municipalidad es malo. En consecuencia, para la mayoría de las personas que utilizan a la municipalidad, la calidad de servicio es mala.

(Bolaños, 2015), en su trabajo de investigación sobre “Gestión de la calidad y satisfacción del usuario en el Hotel Dann Carlton Bogotá”. “Universidad Nacional de Colombia, tesis para optar el grado de maestría en gestión pública”. Planteó como objetivo determinar la relación entre Gestión de la calidad y satisfacción del usuario en el Hotel Dann Carlton Bogotá. El diseño del estudio fue el no experimental. La muestra lo conformaron por 120 entre colaboradores y usuarios del hotel. El instrumento fue un cuestionario graduado en la escala de Likert de cinco opciones. Concluyó: existe una alta asociación ($\rho = 0.854$) entre Gestión de la calidad total y satisfacción del usuario en el Hotel Dann Carlton Bogotá. La investigación contiene las dos variables del estudio y las conclusiones aportaron fuertemente para desarrollar el presente estudio.

(Huancollo, 2017), en su investigación sobre “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017”. “Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión”. Estudio para obtener la titulación en administración de empresas. Tuvo como objetivo de demostrar “la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017”. La investigación es aplicada y se diseñó en forma no experimental. Consideró como población a 14014 pobladores y como muestra a 374 usuarios. Los resultados obtenidos alcanzaron el nivel medio con el 94,39% en la empatía de los colaboradores, son atentos, brindan mucha confianza a los usuarios, son confiables y cuentan con una infraestructura adecuada y los colaboradores bien uniformados. Y arribó a la conclusión: existe un impacto de la calidad de servicio en la satisfacción de los

usuarios con un grado de correlación de 0,654 entre gestión de la calidad y satisfacción de usuarios en la comuna de Taraco- Huancané-Puno. El estudio es importante porque permitió clarificar las variables de estudio.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Méndez, 2015) “En su investigación sobre Gestión de la calidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho”. Estudio para obtener el grado de maestría en gestión pública. Tuvo como objetivo general verificar la relación entre Gestión de la calidad y satisfacción del usuario en la comuna provincial de Huaral. Empleó el diseño fue el no experimental de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de la Municipalidad. Los instrumentos de recolección de información fueron los cuestionarios. Llegó a la siguiente conclusión (a) existe una moderada correlación (0,790 Rho de Spearman entre Gestión de la calidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral. El trabajo es similar, porque contiene la variable satisfacción del usuario y cuyos resultados sirvieron para confrontar con los resultados de la presente tesis .

(Cerna, 2016), en el estudio sobre “Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Carabayllo 2016”. “Universidad Nacional Mayor de san Marcos” 2016. Investigación de maestría en gestión pública, planteó como objetivo determinar la relación entre Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Carabayllo 2016. El diseño del estudio fue no experimental, enfoque cuantitativo, La muestra lo conformaron 50 usuarios de la Municipalidad. Llegó a concluir: hubo una lata correlación (Rh=0,910 entre la calidad de atención y

satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Carabayllo 2016. La variable satisfacción del usuario que es semejante a la variable al estudio.

(Mamani, 2016), realizó la investigación titulada “Gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincia de Puno”. “Universidad Nacional Altiplano de Puno”. Estudio de maestría en gestión pública. Su objetivo fue verificar la relación existente entre “Gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincia de Puno”. Universidad Nacional Altiplano de Puno. El diseño de la investigación corresponde al diseño no experimental de enfoque cuantitativo. Consideró como muestra 70 usuarios del Municipio. Después de la obtención de los resultados, arribó a la conclusión: existe una alta correlación ($\rho=0,891$) entre gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincia de Puno. La tesis tiene una variable satisfacción del usuario que es semejante a la investigación.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

Las teorías de la investigación, está constituida por las variables en estudio y sus respectivas dimensiones.

2.2.1. Bases teóricas de la variable Gestión de calidad de servicio

2.2.1.1. Teoría de Calidad

Según (Zavala, 2015) “sostiene que la teoría de la calidad es el cómo crear las condiciones internas en todas las personas que laboran en la empresa para que las cosas se den de una manera correcta o la mejora continua”. Es generar un concepto del saber bien, de hacer bien y de tener bien, puesto que se entiende por calidad como el bien en toda su extensión. Para lograr la calidad la parte interna es

la que influye en el externo, nunca se da, al contrario. La razón de las personas en su situación interna, no en la situación externa, siendo la situación externa como la más simple de los aspectos. Este es el gran desafío de los seres humanos que pueden ser, porque cuenta con cuenta con una libertad para ejecutarlo es la diferencia de la naturaleza, porque la naturaleza lo son, porque no tienen la libertad de no ser (pág. 5).

2.2.2.1.2. Calidad

Según (Zavala, 2015) afirma que “la teoría de la calidad es el cómo crear las condiciones internas en todas las personas que laboran en la empresa para que las cosas se den de una manera correcta o la mejora continua”. Esto permite generar un conocimiento del saber bien, de hacer bien y de tener bien, puesto que se entiende por calidad como el bien en toda su extensión. Para lograr la calidad la parte interna es lo determinó a lo externo, nunca se da, al contrario. La razón de las personas en la situación interna, no en la situación externa, siendo la situación externa la sencilla determinación. Este es el gran problema de los seres humanos que pretende ser, porque cuenta con una libertad de hacerlo la diferencia de la naturaleza, porque la naturaleza lo son.

2.2.1.3. Teoría de la mejora continua

Según (Zavala, 2015), esta teoría se trata de un cambio amable y permanente al ser humano. En ese sentido todo requiere un reemplazo de la condición de contenido o causa de modo que se manifiesta el efecto en la forma. Para que haya cambio en la persona debe haber cambio en la conducta de la misma, no habrá cambio si no se cambia la mentalidad de la

persona. Por otro lado, el cambio requiere substituir una situación negativa en una situación positiva. La razón de la existencia de la persona es la mejora continua, es la evolución de la mentalidad interna. Si la mejora es tecnológica, es la evolución externa de los productos en función a los procesos operativos que generan los productos. En conclusión, toda persona aprende y enseña en forma constante, así también genera en forma continua los productos, y esos productos son los pensamientos y sentimientos. Las emociones se transforman en creencias y estas creencias son los productos complejos que generan las actitudes que se manifiestan en actividades y actuaciones (pág. 8).

2.2.1.1. Teoría del KAISEN

Según (Zavala, 2015), la teoría de KAISEN es el proceso de verificación del planeamiento estratégico, identificación y diagnóstico de los problemas y el mantenimiento de los resultados. La esencia de esta teoría radica en el ciclo de mejoramiento del ciclo de mejora continua, esto consiste en aplicar varias veces las etapas de planear, hacer, verificar y actuar, que desde un inicio hubo varias herramientas como el programa de los 5S, el justo a tiempo, control estadístico de procesos, entre otros (pág. 23).

2.2.1.2. Teoría de las 5s

De acuerdo con (Zavala, 2015), esta teoría se basa en un principio expresado con cinco palabras japonesas que empiezan con la letra “S”. *Seiri*, significa clasificar: consiste en depurar del espacio de labores lo que no útil.

Seiton, significa orden: es organizar el ambiente de trabajo en forma eficaz. *Seiso*, significa limpieza: es mejorar el nivel de limpieza de los lugares de trabajo. *Seiketsu*, significa limpieza estandarizada: evitar la aparición de la suciedad y el desorden. *Shitsuke*, significa disciplina: es fomentar los esfuerzos en ese sentido . Esta teoría sostiene que se debe innovar el funcionamiento de las áreas de trabajo en la empresa u organización, minimizando todos los desperdicios y actividades que no le agreguen el valor a la organización, haciendo mejoras en las situaciones de seguridad industrial, incrementado la eficiencia y la calidad de todos los productos y servicios. Las tendencias gerenciales es la mejora continua a través del lean manufacturing, que consiste en reducir el desperdicio que se genera en la planta o empresa y así mejorar la calidad, reduciendo el tiempo y costos, esto trae muchos beneficios a nivel industrial, comercial y sobre todo financiero que se reducirán los activos corrientes: reducir los capitales utilizados, mejorar la recuperación de la inversión, mejorar la calidad de los productos, reducción de la inversión para producir, también en el comercio se reducen el tiempo de los plazos de entrega y aumentar la satisfacción de los usuarios (pág. 27).

2.2.1.3. Definición de la “Gestión de calidad de Servicio”

En ese sentido (Deulofeu, 2012), definió la gestión de calidad de servicio, es la búsqueda de la excelencia en el producto atendiendo a los ceros defectos y sobre todo maximizando la importancia de las personas en la empresa u organización (pág. 49).

(Cutrecasas, 2010), indicó que el concepto de la calidad es el principal factor en toda la gestión de las empresas, es la estrategia adecuada y clave que abre nuevos caminos para competir generando mejoras en los costos y el tiempo. Aquí la clave radica en la capacidad de dar respuesta oportuna a los clientes frente a su demanda (pág. 576).

(Vargas & Aldana, 2011)mencionaron que, para la administración de la calidad, los servicios y la calidad del servicio es condición necesaria establecer soportes técnicos que deberán monitorearla día a día la ruta de los usuarios con la finalidad de apoyar la gestión de los directivos en los procesos (pág. 109).

En el contexto de hoy la calidad se aplica en el ámbito interno y externo de todas las empresas ya sean privadas o públicas, razón por la cual se extiende a las funciones internas de la empresa, a los servicios que presta ésta, a los productos intermedios y a todos los usuarios o clientes, ya sean externos o internos. La gestión de la calidad total comienza en primer lugar con la inspección o examen siendo su objetivo conseguir a medir ciertas características o identificar los defectos del producto o de servicios. Este planteamiento se realiza con carácter preventivo con el objetivo de comprobar la marcha correcta de todas las actividades a fin de dar brindar un buen servicio a los clientes.

2.2.1.4. Principios de la Gestión de Calidad de Servicio.

Según (Villafaña, 2018), los principios de la calidad se basaron en los grandes enfoques de la gestión de la calidad y en el cliente, en la

administrar en forma de procesos, involucrando a las personas, en el entendimiento de la variación, en la toma de decisiones con datos, en el mejoramiento continuo, en la calidad como una solución, en hacer bien en un momento señalado, en mejorar un proceso planificado, en mejorar las condiciones de la mente, siendo como objetivo centrado a la excelencia, asimismo considera la excelencia como un cambio permanente, dentro de un sistema en donde no se culpen sino cambie el sistema, realizando esfuerzos y mejorando continuamente, trabaje inteligentemente no duramente, trabaje en equipo no se culpe unos a otros, trabajen juntos, tomen decisiones concertadas, prevenga los problemas, administre el sistema no a la gente. (pág. 9).

2.2.1.5. Enfoque estratégico de la “Gestión de calidad de servicio”.

Según (Villafaña, 2018), el enfoque estratégico consiste en desarrollar una visión de futuro, comprende la orientación al cliente, en donde participan todos los trabajadores, las áreas, así como la participación de todos los niveles, se crea la organización con gente auto administrada, se le da sentido al trabajador en la fuente de trabajo, se solucionan los problemas en la fuente y se desarrollan gente altamente motivada colocando el destino de la gente en sus manos, aumentando su responsabilidad porque se resuelve los problemas directamente, incrementado su orgullo y confianza en lo que hace (pág. 10).

2.2.1.6. Enfoque estratégico de la “Gestión de calidad de servicio”.

Según (Villafaña, 2018), el enfoque estratégico consiste en desarrollar una visión de futuro, comprende la orientación al cliente, en donde

participan todos los trabajadores, las áreas, así como la participación de todos los niveles, se crea la organización con gente auto administrada, se le da sentido al trabajador en la fuente de trabajo, se solucionan los problemas en la fuente y se desarrollan gente altamente motivada colocando el destino de la gente en sus manos, aumentando su responsabilidad porque se resuelve los problemas directamente, incrementado su orgullo y confianza en lo que hace (pág. 10).

2.2.1.7. Objetivos de la “Gestión de calidad de servicio”.

Igualmente (Villafaña, 2018) indica que, “los principales objetivos de la gestión de calidad es bajar los costos, en el aseguramiento de los tiempos de entrega, manteniendo las condiciones seguras de trabajo, elevando la moral, reduciendo el desperdicio y el trabajo, incrementando la armonía en el trabajo, así como simplificar, incrementar la calidad de vida en el trabajo, incrementando la eficiencia en el uso del dinero” (pág. 8).

2.2.1.8. Dimensiones de Gestión de Calidad de servicios

Dimensión 1: Elementos tangibles

(Atencio & Gonzáles, 2007), refirió que “los elementos tangibles incluyen varios factores como son: los factores y artefactos que intervienen en el servicio; instalaciones, infraestructura, equipos, procesos y por último la apariencia del personal, aspectos positivos y de relevancia para los usuarios” (pág. 180).

(Clemenza, 2010), define que dentro de las organizaciones es la parte visible de lo ofrecido, coinciden en definirla como la infraestructura de los

ambientes físicos, los equipos, el personal y sobre todo los equipos de comunicación, en síntesis todos ellos presentan la buena imagen y el usuario va evaluar de acuerdo a su percepción.

Dimensión 2. fiabilidad

(Zeithmal, Parasuranam, & Berry, 2000), definen “como la habilidad para prestar ayuda prometida de forma cuidadosa y fiable”. Consideran que esta dimensión es la más importante para conseguir fidelidad; en el ámbito de los servicios hospitalarios los pacientes o usuarios, constituye el elemento determinante dirigido a evaluar la calidad de la atención recibida, en función a la percepción positiva o negativa de la asistencia, en ese sentido son pocas las instituciones que consiguen adaptarse a las condiciones de ellos, ya sea en cuanto a calidad, eficiencia, o auxilio personal. (pág. 178).

(Kotler & Armstrong, 2008), definen la fiabilidad es la capacidad de llevar de la ejecución del servicio prometido de manera confiable y exacta. de igual manera, incluye brindar lo prometido en el previsto, gestionar las peticiones, ofrecer el servicio correcto, tener al interesado informado sobre cuando recibirá la asistencia solicitada.

(Atencio & Gonzáles, 2007), definen “como la habilidad para suministrar el servicio de forma confiable, segura y cuidadosa, incluye la puntualidad, así como todos los elementos que le permiten al usuario percibir sus niveles de información y conocimientos personales”. (pág. 179).

Dimensión 3 Capacidad de respuesta

(Zeithaml & Bitner, 2002), señalan la importancia de la capacidad de respuesta, la cual se presenta como una muestra de la actitud y aptitud organizacional al suministrar un servicio rápido y oportuno, cuyos empleados están dispuestos a socorrer a quien lo requiere, cumpliendo a tiempo los compromisos y contando con la habilidad para la resolución de problemas de problemas ante situaciones inesperadas.

(Clemenza, 2010), menciona que es la voluntad de colaborar con los usuarios y asistirlos rápidamente. cómo se observa, se destaca la atención y la premura para hacerle frente a las solicitudes, preguntas, reclamos, quejas, y los problemas de aquellos. (pág. 279).

Dimensión 4: Seguridad

(Garza, 2008), explican que es el sentimiento de los usuarios cuando colocan los desafíos de la institución y confían en una buena solución, además implica credibilidad, la cual a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. esto significa que no solo es importante el cuidado de los intereses del usuario, sino el cómo la institución debe demostrar su preocupación para lograr una buena satisfacción.

(Morales, 2005), define como el aprendizaje y el conocimiento de los empleados acerca de su quehacer, aunado a cortesía y amabilidad con el trato a los usuarios y su capacidad de transmitir confianza.

Dimensión 5: Empatía

(Zeithaml & Bitner, 2002) Menciona que “la empatía es una característica de la calidad del servicio por medio de la cual se le hace sentir al usuario que es especial, dándole un buen trato, haciéndole sentirse realmente atendido, conformando entonces una característica positiva para el mismo”.

(Goleman, 2008), define como es el acto de comprender las emociones de los demás, agregando que ello conlleva a comprender las emociones de los demás, agregando que ello conlleva a comprender también sus motivaciones, estableciendo una relación con el contexto y con su contenido, a fin de visualizar un vínculo donde se intenta intercambiar la posición entre quien escucha y quien habla, posibilitando ofrecer soluciones, apoyo moral o recomendaciones.

2.2.2. Bases teóricas de la variable Satisfacción del usuario

2.2.2.1. La teoría de la no confirmación de expectativas

Según (Hernández, 2011), “esta teoría tiene como el modelo de mercadotecnia, considera que los clientes o usuarios determinan su satisfacción, cuando comparan las expectativas que tiene sobre un producto o servicio con su funcionamiento real. Esto permite predecir la satisfacción o insatisfacción del usuario, para ello comparan las expectativas de la calidad de lo que consumen con la experiencia real de consumo” (pág. 354).

2.2.2.2. teoría del descontento potencial

Según (Hernández, 2011), esta teoría considera que la queja de los usuarios son una serie de múltiples reacciones que salen del descontento que sienten cuando esperan que cierto servicio no cambie positivamente sus expectativas. Esta teoría sostiene que existe dos maneras de percibir el descontento: una externa y potencial. La del externo aparece de una queja que se presenta ante las instancias para que den solución, en el potencial el usuario no presenta la queja públicamente, sin embargo, se encuentra insatisfecho del servicio o del producto. Estas razones pueden ser, muchas veces piensa que no solucionaran la queja, el procedimiento para presentar la queja es complicado, considera también que la cuestión es pequeña, a veces piensa que quejarse es dañarse su dignidad y considera que quejarse es una costumbre social, una actitud mental o un hábito de vida (pág. 355).

2.2.2.3. Teoría de la medición de la calidad percibida

Según (Hernández, 2011), esta teoría se basaron en las concepciones de los usuarios, en donde ellos perciben la calidad de un servicio en base a una evaluación del desempeño de múltiples niveles, y se combinan sus evaluaciones para finalmente arribar a la percepción global de la calidad del servicio que recibió por parte de las empresas u organizaciones (pág. 256).

2.2.2.4. Definiciones de satisfacción de usuarios.

Según (Blanco & Lobato, 2013), definieron que la satisfacción del usuario se produce después de la realización de la venta. Por esta razón, es

importante informar a los usuarios, también coordinar, realizar la gestión de las quejas y elaborar informe de las actividades de la empresa (pág. 290).

Asimismo, (Castillo, 2011) concibió que es la comprensión de los clientes con respecto a los servicios recibidos en las distintas oficinas que cuenta una institución u organización (pág. 20).

Para (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), sostienen que es la dirección y orientación correctamente de los recursos materiales y los recursos humanos cuya finalidad es de lograr la satisfacción de los usuarios y de los consumidores de productos y de servicios y finalmente hacer llegar el bienestar a todos los usuarios o clientes de la organización (pág. 56).

Según el modelo (Company, 2015), la satisfacción del usuario como la diferencia entre las expectativas antes de utilizar el servicio por parte del usuario y las percepciones luego de utilizar los servicios (pág. 14).

Para (Calva, 2011), manifiesta que “la satisfacción del usuario viene a ser los resultados positivos de una necesidad en cuanto a la información a través del comportamiento del personal de la institución u organización. Por otro lado, la evaluación de las fuentes y recursos utilizados por el usuario, para obtener una satisfacción positiva” (pág. 11).

(Huiza, 2011), la satisfacción del usuario es la comparación racional entre las expectativas que tienen la persona para recibir un producto o servicio por parte de las instituciones y las percepciones que tiene luego de haber recibido el servicio o producto, aquí destaca numerosos aspectos: como las

expectativas, los valores morales, la cultura, las necesidades personales; de la propia institución (pág. 13).

(Thompson & Col, 2011), de forma similar afirma, “la satisfacción del usuario son las expectativas que tienen la gente sobre los servicios que reciben por parte de la empresa o institución” (pág. 75).

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2011), la satisfacción del usuario es un proceso constante de contrastación entre la experiencia y las percepciones subjetivas y las objetivas sobre la calidad de atención de una empresa o institución (pág. 353).

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), nos presentan la definición “que la calidad del servicio al usuario es la orientación correcta de los recursos materiales y humanos de la empresa para el logro de la satisfacción y bienestar en los usuarios” (pág. 55).

Para (Rey, 2015), que define la satisfacción del usuario, es la diferencia de las percepciones, que se tiene antes de recibir el servicio y después de recibir el servicio real dentro de una organización o empresa (pág. 139).

2.2.2.5. Niveles de satisfacción del usuario

Según (Rey, 2015), los niveles de satisfacción se clasifican en cuatro grupos: sacrificio y prestación de servicio sencillo, sacrificio sencillo y prestación modesta, sacrificio elevado y prestación elevada, Sacrificio modesto y prestación alta (pág. 141).

Sacrificio elevado y prestación de servicio modesta.

Según Rey (2015), son los factores que originan una insatisfacción máxima o el nivel de satisfacción mínima, el usuario otorga el valor negativo al servicio que cuyo objetivo es dar lugar a una queja, en este sentido se consideran como una positiva hacia el centro y se puede que no se repetirá la misma experiencia (p.141).

Sacrificio modesto y prestación modesta.

(Rey, 2015), aquí nos muestra que el usuario siente una insatisfacción baja, razón por la cual el juicio sobre el servicio se queda en suspenso y con mucha incertidumbre sobre la oportunidad de continuar con la experiencia, y las necesidades posteriores de recibir información determinan una nueva experiencia en el seno del trabajo (pág. 142).

Sacrificio elevado y prestación elevada.

Según (Rey, 2015), por medio de este factor se determina una satisfacción contenida, por esta razón el juicio moderadamente positivo. Las deficiencias son mínimas, porque abre las puertas para que nuevamente se utilice el servicio (pág. 142).

Sacrificio modesto y prestación elevada.

Según (Rey, 2015), lo anterior determina un máximo nivel de satisfacción, el juicio es positivo por tanto, se le proporciona una confianza máxima en la repetición del servicio. Si el usuario adquiere confianza continuará utilizando la empresa hasta lograr fidelizarlo (pág. 143).

2.2.2.6. Las brechas del modelo SERVQUAL.

Para (Adi, 2013), las dificultades que proponen del SERVQUAL señalan ciertas variaciones con respecto a las características sobresalientes del servicio acordes a las necesidades de los usuarios, y la experiencia y las percepciones de los colaboradores de la organización en relación con los requisitos de los mismos usuarios. Son cinco las brechas del modelo

SERVQUAL:

Brecha 1.

En esta brecha se evalúa las diferencias entre las expectativas de los usuarios y la percepción que el personal tiene de éstas. En esta brecha los gerentes consideran que muy importante analizar el grado de satisfacción o insatisfacción de los consumidores considerando las quejas que presentan. Aquí para superar esta brecha se recomienda a las empresas contar con una buena comunicación con el personal que se encuentra contacto directo con los usuarios, puesto que ellos identifican mejor las actitudes y el comportamiento (pág. 45).

Brecha 2.

En esta brecha es muy importante el papel del gerente quien considera las expectativas de los usuarios, las normas y los procedimientos de la organización. En esta brecha muchas de las normas no son claras para el personal, lo cual genera una incertidumbre con los propósitos del servicio (pág. 46).

Brecha 3.

En esta brecha se confronta en lo mencionado en las normas del servicio y el servicio prestado. La principal causa radica en la falta de orientación adecuada de

las normas hacia las necesidades de los usuarios, la cual se observa directamente en un mal servicio y de mala calidad (pág. 47).

Brecha 4.

Esta brecha sostiene que cuando al usuario se le compromete una cosa y se le entrega otra cosa. Esto se debe a la mala publicidad promocionando al usuario o consumidor un mensaje incorrecto. Por otro lado, se le promociona una cosa y luego se le entrega al cliente otra cosa que no se le había promocionado (pág. 48).

Brecha 5.

Esta brecha se genera de la diferencia entre las expectativas que se generan entre los usuarios antes de recibir el servicio, y la percepción que tiene una vez recibido el servicio (pág. 48). Estas cinco brechas permiten identificar y medir las deficiencias en la prestación de los servicios a los usuarios. Aquí cada organización o empresa orientan sus trabajadores hacia los problemas con el objetivo de superarlas. La brecha cinco es la que permite analizar y tomar decisión, puesto que permite determinar los niveles de satisfacción de los usuarios de la empresa.

2.2.2.7. Decálogo de la satisfacción del usuario

Según Hernández (2011), la satisfacción del usuario es uno de los factores críticos para toda la institución que se diferencia de los competidores y obtener los mejores resultados en el negocio, se presentan un decálogo de ideas para reflexionar: compromiso con un servicio de calidad, es cuando toda la persona de la institución tiene la obligación de generar una experiencia positiva para los usuarios. Conocimiento del propio producto o servicio, consistir con claridad conocimiento de interés para el usuario acerca de las

características del propio producto o servicio para ganar la confianza . Conocimientos de los propios clientes, que consiste en aprender todo lo que resulte posible acerca de los usuarios. Tratar a las personas con respeto y cortesía, que consiste en cada contacto con el usuario dejar la impresión, el impacto a los usuarios. Nunca se debe discutir con un usuario, que consiste siempre dar la razón a los clientes aun no lo tengan. No hacer esperar a un cliente, se debe dar las respuestas de inmediato por tanto es fundamental la comunicación y la toma de decisiones. Dar siempre lo prometido, una pequeña falla genera la credibilidad de los usuarios. Asumir que los usuarios dicen la verdad, en muchos casos los usuarios están mintiendo, siempre se les dará el beneficio. Enfocarse en hacer usuarios antes que ventas, es mantener el usuario porque es muy importante, y finalmente la compra debe ser fácil, los catálogos deben ser de fácil acceso y ayudar a los usuarios a encontrar lo que estaba buscando (pág. 57).

2.2.2.8. Dimensiones de la satisfacción del usuario.

Para (Osorio, 2015), el nivel de satisfacción del usuario se mide por la calidad del servicio prestado, este es uno de los aspectos de mayor importancia en las diferentes áreas de la organización, proporciona el máximo beneficio para el usuario, mediante los conocimientos y las tecnologías avanzadas, se consideran los requerimientos del usuario, como las capacidades y limitaciones de los recursos de la organización (pág. 4).

Dimensión 1. Expectativa

(Matsumoto, 2014), es la que se percibe como el servicio brindado, de acuerdo a los estándares o formas de comparación para poder determinar el desempeño en la empresa.

son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa. También se dice que es lo que espera el cliente de un servicio, y estas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio (pág. 18).

Este factor en donde los usuarios cuentan con las ideas de cómo obtener el servicio de calidad; utilizar y comparar con el servicio entregado y el servicio que tenía antes de usarlos , es decir el servicio esperado que debe satisfacer sus expectativas.

Dimensión 2. Percepción.

Según (Matsumoto, 2014), es la valoración que hacen las personas sobre los servicios recibidos de parte de la organización que deben estar inmersos con los intereses de la calidad de servicio como son: fiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y las cosas tangibles” (pág. 185).

Todos los que utilizan el servicio deben estar en permanente evaluación por la organización para observar en que puntos o aspectos debe mejorarlas para así brindar un servicio de calidad óptimo.

Dimensión 3. Atención de quejas.

(Vergara, 2014), las organizaciones para absolver sus quejas utilizan investigación sobre los usuarios a través de las encuestas y lo plasman en documentos con el objetivo de no cometer errores en el momento de prestar servicios a los clientes en el tiempo oportuno y de manera satisfactoria (pág. 63).

Atender a las quejas de los clientes es muy importante recoger las percepciones con el objetivo de ir mejorando en los aspectos en donde hay debilidad, en este caso la municipalidad tendrá en cuenta a las recomendaciones que son producto de una investigación minuciosa y así proyectarse para brindarles un servicio de calidad.

Dimensión 4. Conformidad.

(Rodríguez, 2017), es la que da finalmente el veredicto sobre la calidad percibida que al ser comparada con la calidad de servicio recibido deberán estar acordes y satisfacer a los usuarios de una manera óptima por los servicios prestados (pág. 37). En ese sentido los clientes deben salir satisfechos de los servicios recibidos y sobre todo se sientan contentos y alegres y volverán de nuevo a recibir esos servicios y también lo recomendarán a otros usuarios comentando que si hay un servicio en la organización.

Dimensión 5. Información

(Hernández P. , 2011), hace referencia el cómo acceder a los servicios que ofrece la organización , que pueden estar publicitados por catálogos,

periódicos, paginas web y otros medios electrónicos que permite brindar y ofrecer los servicios que ofrece la institución (pág. 360).

La institución deberá contar con un personal que conozca y explique correctamente todos los servicios que cuentan la organización , es decir, informar correctamente al usuario

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Gestión

Para (Gonzales & Cruz, 2014), gestión es guiar, orientar y canalizar los recursos económicos y humanos con el objetivo de lograr los objetivos en un determinado tiempo para realizar a cada una de las partes y todos aquellos eventos involucrados para su consecución (pág. 13).

2.3.2. Calidad

Para (Gonzales & Cruz, 2014), la calidad es cuando una institución al presentar un servicio, busca satisfacer en todos los requerimientos a los clientes, de su personal y de la sociedad en general (pág. 27).

2.3.3. Calidad de servicio

(Deming, 1989), la calidad de servicio se considera como el logro de la satisfacción acorde con las expectativas del cliente. (pág. 23).

2.3.4. Usuario

Para (Padua, 2012), el usuario es el individuo que utiliza o labora con algún objeto para brindar un mejor servicio (pág. 12).

2.3.5. Satisfacción

Según (Vivas, 2015), la satisfacción se entiende como la medida que una institución ha resuelto las carencias y /o problemas manifestados por el cliente usuario (pág. 4).

2.3.6. Satisfacción del usuario

(Padua, 2012), sostiene que la satisfacción del usuario es la medida que toda la institución con respecto a la opinión de los usuarios (pág. 67).

2.3.7. Municipalidad

Según (Vivas, 2015), la Municipalidad es un ente autónomo que se responsabiliza del municipio, su objetivo es realizar y administrar los servicios que requiere una comuna (pág. 15).

Para (Larroyo, 2015), la persona es el ser humano racional y dotado de inteligencia, consciente de sí mismo y de los actos, cuya identidad es propia y totalmente independiente (pág. 45).

2.3.8. Procesos

Para (Roing, 2015), los procesos son un conjunto de actividades planificadas que traen la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinadas para conseguir con previa identificación (pág. 36).

2.3.9. Entorno

Para (Roing, 2015), el entorno es todo aquello que se encuentra fuera del sistema (pág. 8).

2.3.10. Satisfacción del cliente

Según (Thompson I. , 2015), la satisfacción del cliente existe en la mente de los seres que se conocen como clientes, por tanto, el objetivo es mantener al cliente satisfecho (pág. 10).

2.3.11. Liderazgo

Para (Larroyo, 2015), el liderazgo es la manera de influir y apoyar a los seres humanos para que laboren con entusiasmo en huras de lograr el cumplimiento de los objetivos (pág. 67).

2.3.12. Accesibilidad

Según (Thompson I. , 2015), la accesibilidad es la condición necesaria e indispensable para cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios (pág. 4) .

2.3.13. Profesionalismo

Para (Padua, 2012), el profesionalismo es la manera de desarrollar cierta actividad profesional con un total compromiso, medida y responsabilidad, considerando su formación del ser humano que se encuentra estrechamente ligado a la actividad profesional (pág. 56).

CAPITULO III

3 HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021 .

3.2. Hipótesis Específica

Hipótesis específica 1.

La empatía se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021 .

Hipótesis específica 2.

La capacidad de respuesta se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021 .

Hipótesis específica 3.

La seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica, 2021 .

Hipótesis específica 4.

La fiabilidad se relaciona positivamente satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021 .

Hipótesis específica 5.

Existe relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica, 2021 .

3.3. Variables (definición conceptual y operacional)

3.3.1. Definición conceptual de variables.

3.3.1.1. Variable 1: Gestión de la calidad de servicio.

(Deulofeu, 2012), Concibió que la gestión de calidad de servicio como la búsqueda de la excelencia en el producto atendiendo a los ceros defectos y sobre todo maximizando la importancia de las personas en la empresa u organización (pág. 49).

3.3.1.2. Variable 2: Satisfacción del usuario.

(Blanco & Lobato, 2013), que la satisfacción del usuario se produce después de la realización de la venta. Por esta razón, es importante informar a los usuarios, también coordinar, realizar la gestión de las quejas y elaborar informe de las actividades de la empresa (pág. 290).

3.3.2. Operacionalización de variables

Definición operacional.

3.3.2.1. Variable 1: Gestión de calidad de servicio

La gestión de calidad de servicio comprende Empatía, Capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad, Elementos tangibles

3.3.2.2. Variable 2: Satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario comprende Calidad funcional percibida, Calidad técnica percibida, Valor percibido, confianza, y Expectativas .

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

TITULO: “Gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Huancavelica-2021”.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Gestión de calidad de servicio	Para Matsumoto (2014), define que la calidad de servicio se mide mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa. (p.184).	Empatía	Atención individualizada	1. → La Municipalidad de Acobamba brinda a sus usuarios una atención individualizada	Siempre=5 Casi Siempre=4 A veces=3 Casi Nunca=2 Nunca=1
			Horarios de atención	2. → La Municipalidad de Acobamba tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios	
			Preocupación de intereses del usuario	3. → La Municipalidad de Acobamba se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios	
		Capacidad de respuesta	Información oportuna	4. → Los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán	
			Servicio rápido	5. → Los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos	
			Disposición de ayuda	6. → Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios	
		seguridad	Comportamiento de confianza	7. → El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Acobamba transmite confianza a sus usuarios	
			Conocimiento de procesos	8. → Los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad de Acobamba	
			Personal cortés	9. → Los trabajadores de la Municipalidad de Acobamba son siempre amables con los usuarios	
		fiabilidad	Cumplimiento de ofrecimiento	10. → Cuando la Municipalidad de Acobamba promete hacer algo en cierto tiempo, ¿lo hace?	
			Desempeño de buen servicio	11. → Cuando Ud. tiene un problema con la atención en la Municipalidad de Acobamba, ¿se muestran sinceros a solucionarlos?	
			No caer en el error	12. → La Municipalidad de Acobamba concluye el servicio en el tiempo prometido	
		Elementos tangibles	Equipo de aspecto modernos	13. → La Municipalidad de Acobamba tiene equipos de apariencia moderna	
			Instalaciones físicas atractivos	14. → Las instalaciones físicas de la Municipalidad de Acobamba son visualmente atractivas	
			Materiales del servicio visualmente atractivo	15. → Los empleados de la Municipalidad de Acobamba tienen apariencia pulcra	
satisfacción del usuario	Según Cuatrecasas (2012), definió a la satisfacción del cliente como la evaluación que se realiza a los clientes externos con el objetivo de alcanzar la satisfacción de sus necesidades y expectativas.	expectativas	Solución de quejas	16. → El personal de la Municipalidad de Acobamba ha solucionado satisfactoriamente mis quejas	
			Servicio esperado	17. → En la Municipalidad de Acobamba les brinda un servicio que usted espera	
			Personal dispuesto a colaborar	18. → El personal de la Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios	
			Servicio mejorado	19. → Esta Municipalidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras instituciones estatales	
		percepciones	Mejoras en el servicio	20. → Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en la Municipalidad	

		☐	Servicios conformes☐	☑	21. → Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la Municipalidad☐	
		☑ Atención de quejas☐	Unidad que transmite confianza☐	☐	22. → Usted tiene confianza en la Municipalidad☑	
			Precio y tasas adecuadas☐	☐	23. → Las tasas y tarifas de la Municipalidad están al alcance de la economía de las mayorías☑	
			Soluciones de problemas☐	☐	24. → No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la Municipalidad☐	
		☑ conformidad☐	No cometer errores☐	☐	25. → Al acudir a esta Municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos☐	
			Preocupación por las necesidades de los usuarios☑	☑	26. → Usted recomendaría a lo demás usuarios acudir a la Municipalidad a realizar sus trámites por el buen trato recibido☐	
		☑ información☐	Servicios adaptados☐	☐	27. → El servicio que se ofrece en la Municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario☑	
			Atención personalizada☐	☐	28. → El personal de la Municipalidad es claro en las explicaciones o informaciones dadas☑	
			Personal preparado☐	☐	29. → El personal de la Municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados☐	

Salto de sección (Página siguiente)

CAPITULO IV

IV METODOLOGÍA

4.1.Métodos de investigación

En la investigación se utilizó el método hipotético-deductivo, como afirmó (Morán & Alvarado, 2015), el método de investigación es la que estudia, analiza, promueve y depura los conocimientos que son válidos o inválidos para la ciencia. El método de la investigación nos permite describir, analizar y valorar críticamente (pág. 20).

4.1.1. Método hipotético deductivo.

Según (Morán & Alvarado, 2015), el método hipotético deductivo se basa en la observación y la experiencia con que cuentan los hechos particulares para luego inferir en la generalización de la verdad. Asimismo, plantea hipótesis a la investigación y luego de la contrastación manifiesta si cumplió o no cumplió la hipótesis (pág. 21).

4.2.Tipo de investigación

El tipo de investigación es la pura o básica que según (Morán & Alvarado, 2015), el tipo de investigación es básica, porque se basa en el conjunto de conocimientos que se debe ir mejorando y superándolos. Esta investigación pura tiene como finalidad ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad del objeto de estudio (pág. 17).

4.3.Nivel de investigación

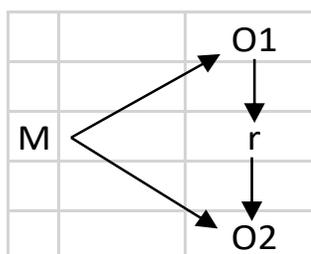
El estudio es de nivel correlacional como lo propone (Morán & Alvarado, 2015), el nivel de investigación es descriptivo, porque se tratará investigar con mayor

profundidad sobre las variables en estudio y es correlacional porque se encarga de medir la relación de las variables.

4.4. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental como lo mencionó (Morán & Alvarado, 2015), el diseño de la investigación para el presente estudio es no experimental que permite realizar una serie de actividades coordinadas e interrelacionadas que responden a la pregunta de la investigación. El diseño debe hacer lo que se debe hacer, alcanzar los objetivos del estudio, probar el valor de verdad de la hipótesis del estudio (pág. 34).

El esquema del diseño no experimental es el siguiente:



Dónde:

m = Muestra de los clientes de la Municipalidad Provincial de Acobamba Región Huancavelica, 2021.

O1= Gestión de calidad de servicio.

O2 = Satisfacción del usuario.

r = Relación entre variables.

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

Para (González, 2012), definió a la población es el conjunto de datos que se encarga de un determinado estudio estadístico. No se debe confundir una población en sentido estadístico y la población en sentido demográfico. Lo estadístico se refiere no solo a las personas sino también los elementos y características determinados para el estudio (pág. 12).

La población para la presente investigación se considerará a los 19454 de la provincia de Acobamba Huancavelica-2021.

Tabla 3

Población de estudio

Población	N
Provincia de Acobamba	19 454
Total	19 454

Fuente: INEI

4.5.2. Muestra

Para (González, 2012), consideró que la muestra estadística representa una parte de la población, estos son seleccionados científicamente y cada uno representa un elemento del universo. La muestra descansa en un principio de la suma de las partes representa el todo (pág. 15),

Para la presente investigación se considerará como muestra a los 376 habitantes de la Provincia de Acobamba, Huancavelica.

4.5.3. Muestreo

Para el caso de obtener la muestra de los habitantes de la Provincia de Acobamba, Huancavelica, se empleará la fórmula para muestra probabilística.

4.5.4. Criterios de inclusión y exclusión

4.5.4.1. Criterio de inclusión

Para la investigación se consideró a los habitantes mayores de 18 años de la Provincia de Acobamba, Huancavelica.

4.5.4.2. Criterio de exclusión

Para la investigación no se consideró a los habitantes mayores de 60 años de la Provincia de Acobamba, Huancavelica.

Probabilística.

Para (Córdova, 2012) se denomina probabilística cuando los componentes de la totalidad tienen las mismas posibilidades de ser considerados como muestra (pág. 25).

El cálculo del tamaño de muestra se halla con la fórmula de Alkin y Colton:

$$n = \frac{Z^2 \alpha/2 PQN}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

Z= Al 95% se consideró confianza y tiene un valor de 1.96

E= Es la estimación del error al 0.05 .

n= Muestra

p= Proporcionalidad de estudio

Esta formula se resume así:

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

Donde:

N= 19 454

q= probabilidad de no inclusión

ic= 95% confianza

E= 5% error: 0,05

p= probabilidad de inclusión

Al transponer cifras se tiene:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5) (19 454)}{(0,05)^2 (19 454- 1)+ (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

n= 376

Es una muestra probabilística simple.

Tabla 4

Muestra de los pobladores

Muestra	n
Total	376

Fuente: Elaboración del trabajo.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

Técnicas.

Para (Céspedes, 2015), la técnica es un procedimiento que permiten al investigador obtener datos suficientes para dar respuesta a la pregunta de investigación Para la presente investigación se consideró la técnica de la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario que se administró a los 376 clientes de la Municipalidad provincial de Acobamba, Huancavelica- 2021 .

Encuesta.

Para (Céspedes, 2015), la encuesta es una técnica que permite recoger información pertinente para realizar un estudio masivo de los conocimientos, y actitudes La encuesta y su instrumento el cuestionario que se aplicará a los 376 habitantes de la Provincia de Acobamba. Huancavelica-2021 .

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

4.6.2.1. Instrumentos

Para (Céspedes, 2015), los instrumentos de investigación expresan la parte teórica de las variables y cuya función principal es recoger información del campo (pág. 6).

4.6.2.2. Cuestionario

Para (Céspedes, 2015), el cuestionario es un formato con el listado de ítems estandarizados que se puede suministrar de manera idéntica a todos los integrantes de la muestra (pág. 6).

Para la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas. Y como instrumento se aplicó el cuestionario a 376 usuarios de la Comuna Provincial de Acobamba. Huancavelica-2021 .

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para la investigación se utilizará el paquete estadístico SPSS22 y el Excel avanzado 2014, con el objetivo de medir el grado de asociación de las variables que intervienen en la investigación.

Para la prueba de hipótesis se utilizará la Rho de Spearman, debido a que las variables del estudio ambos corresponden a las variables cuantitativas. el uso de Rho de Spearman como estadístico para probar la hipótesis de la investigación .

$$Rho = \frac{[1 - 6 \sum (d_i)^2]}{[n(n^2 - 1)]}$$

Tabla 5

Recursos estadísticos

Análisis estadístico	Recurso estadístico
Prueba no paramétrica, que calcula la correlación entre variables.	Rho de Spearman

Las evidencias luego de aplicar este recurso estadístico se representarán por medio de tablas y figuras para los objetivos del estudio y por medio de tablas para la prueba de hipótesis

4.7.1. Procedimientos de recolección de datos

Se aplicará los instrumentos

Para el recojo de la información. Se contó con la participación de los habitantes de la provincia de Acobamba. Huancavelica-2021.

Se utilizará las siguientes técnicas:

Se recogerá la información del campo en base a las preguntas del cuestionario

Se aplicará el cuestionario a cada poblador hasta completar las 376 personas

Se recogerá la opinión de los 376 habitantes mayores de 18 años de la Provincia de Acobamba, Huancavelica.

Una vez recogida la información se tabularán las encuestas utilizando el paquete estadístico.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

La presente investigación se llevo de acuerdo a las normas estipuladas por la Universidad Peruana Los Andes, respetando el protocolo establecido por la unidad de investigación y demás oficinas. El material bibliográfico utilizado corresponde a la

confiabilidad de las fuentes que se encuentran en diferentes bibliotecas de las universidades nacionales y privadas y medios electrónicos. Las citas largas o cortas corresponden a los autores mencionados en la parte bibliográfica. Los resultados de la investigación corresponden a la realidad de la Municipalidad provincial de Acobamba. Las sugerencias de la investigación se plasman con la finalidad que gerentes y administradores tome decisiones pertinentes.

CAPITULO V

5. RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

Se muestran los resultados acerca de las dos variables del estudio en la municipalidad provincial de Acobamba 2021.

5.1.1. Estudio descriptivo de la variable1 gestión de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba

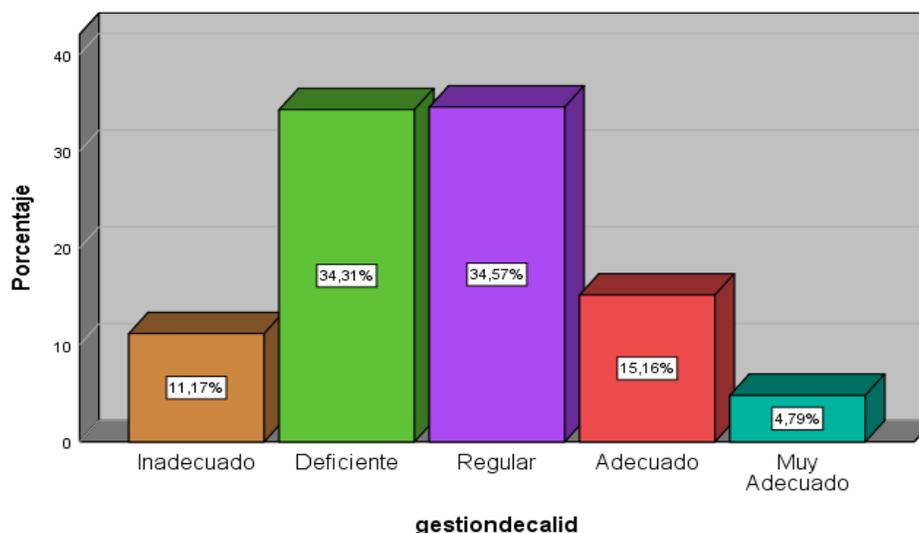
Tabla 1

Título: Gestión de Calidad del Servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	42	11,2
Casi Siempre	129	34,3
A veces	130	34,6
Casi Nunca	57	15,2
Nunca	18	4,8
Total	376	100,0

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicada

Figura 1

Resultados de la Variable Gestión de Calidad de Servicio

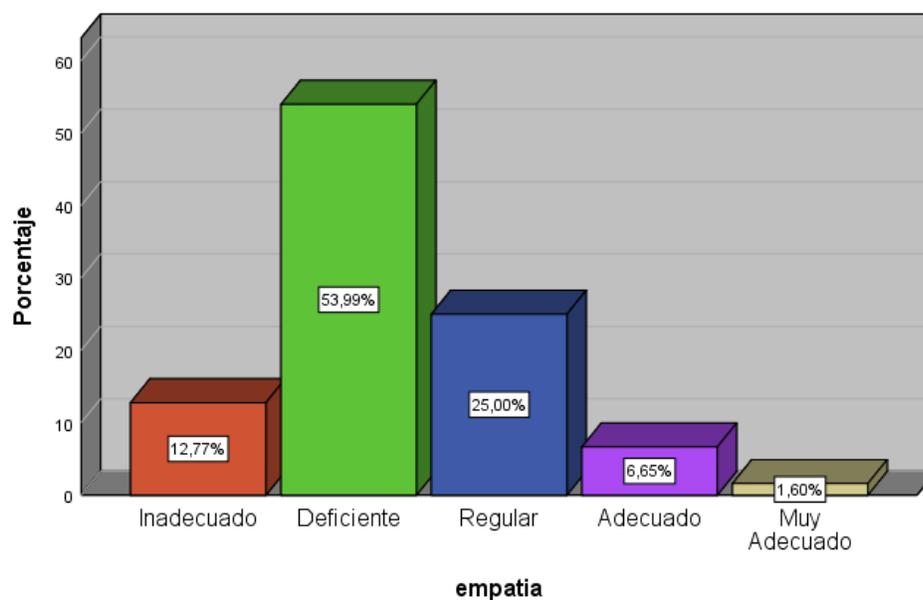
Fuente: Tabla 1

Interpretación: en la tabla 1 y grafico 1 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la variable1 a los usuarios de la provincia de la municipalidad de Acobamba; en cual se puede evidenciar que un 11,2% (42) usuarios consideran inadecuado la gestión de calidad de servicio, un 34,3% (129)deficiente , el 34,6% (130) regular otros , 15,2% (57) adecuado , y el 4.8 (18) usuarios perciben que la variable1 del personal en la municipalidad de Acobamba es muy adecuado.

Tabla 2*Resultados Porcentuales de la Dimensión Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	48	12,8
Casi Siempre	203	54,0
A veces	94	25,0
Casi Nunca	25	6,6
Nunca	6	1,6
Total	376	100,0

Fuente elaborado por el autor en base a la encuesta aplicada

Figura 2*Resultados Porcentuales de la Dimensión Empatía*

Fuente: Tabla 2

Interpretación: en la tabla 2 y grafico 2 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la empatía de los trabajadores de los trabajadores de la municipalidad de Acobamba; en cual se puede evidenciar que un 12,8% (48) usuarios consideran inadecuado la empatía, un 54,0% (203) deficiente, el 25,0% (94) regular otros, 6,6% (25) adecuado, y el 1,6 (6) usuarios perciben que la empatía que muestra el personal de la municipalidad de Acobamba es muy adecuado.

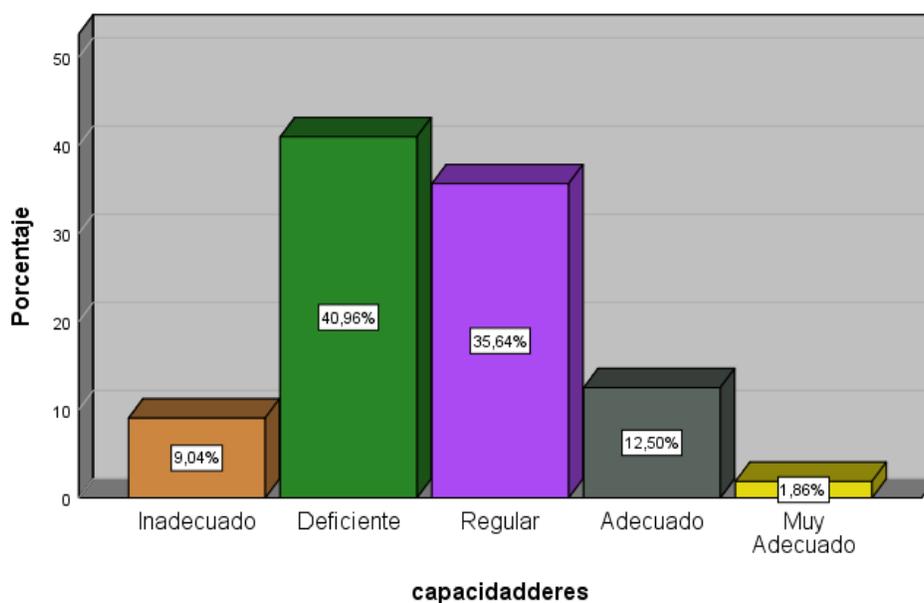
Tabla 3

Resultados Porcentuales de la Dimensión Capacidad de Respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	34	9,0
Casi Siempre	154	41,0
A veces	134	35,6
Casi Nunca	47	12,5
Nunca	7	1,9
Total	376	100,0

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicada

Figura 3

Resultados Porcentuales de la Dimensión Capacidad de Respuesta

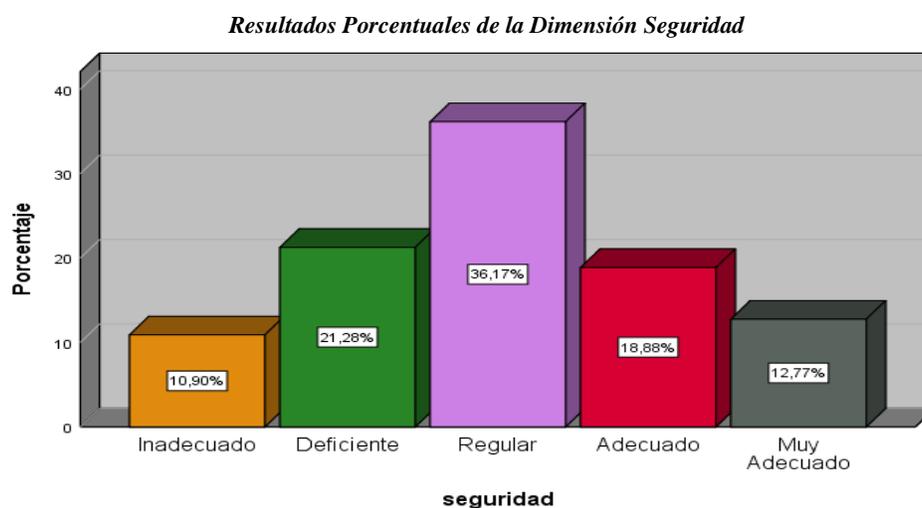
Fuente: Tabla 3

Verificando en la tabla 3 y gráfico 3 se presentan los hallazgos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la capacidad de respuesta a los usuarios de la provincia de la municipalidad de Acobamba; en cual se puede evidenciar que un 9,0% (34) usuarios consideran inadecuado la capacidad de respuesta, un 41,0% (154) deficiente, el 35,6% (134) regular otros, 12,5% (47) adecuado, y el 1,9 (7) lo cual nos indica que usuarios perciben que la capacidad de respuesta del personal en la municipalidad de Acobamba es muy adecuado.

Tabla 3*Resultados Porcentuales de la Dimensión Seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	41	10,9
Casi Siempre	80	21,3
A veces	136	36,2
Casi Nunca	71	18,9
Nunca	48	12,8
Total	376	100,0

Fuente elaborado por el autor en base a la encuesta aplicada

figura 4

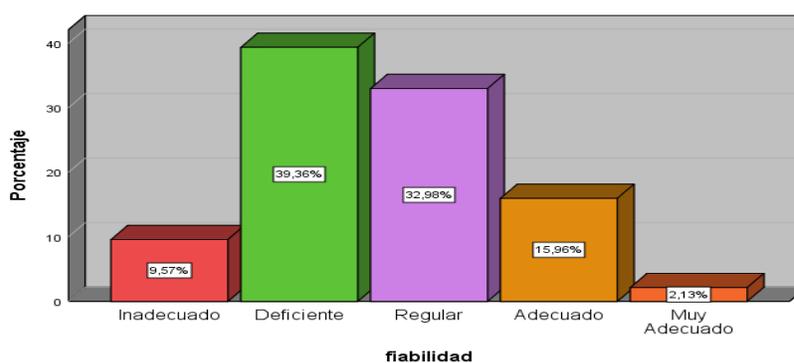
Fuente: Tabla 4

Interpretación: en la tabla y gráfico 4 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la seguridad a los usuarios de la provincia de la municipalidad de Acobamba; en cual se puede evidenciar que un 10,9% (41) usuarios consideran inadecuado la seguridad, un 21,3% (80) deficiente, el 36,2% (136) regular otros, 18,9% (71) adecuado, y el 12,8% (48) usuarios perciben que la variable 1 del personal en la municipalidad de Acobamba es muy adecuado.

Tabla 5*Resultados Porcentuales de la Dimensión Fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	9,6
Casi Siempre	148	39,4
A veces	124	33,0
Casi Nunca	60	16,0
Nunca	8	2,1
Total	376	100,0

Fuente elaborado por el autor en base a la encuesta aplicada

Figura 5*Resultados Porcentuales de la Dimensión Fiabilidad*

Fuente: Tabla 5

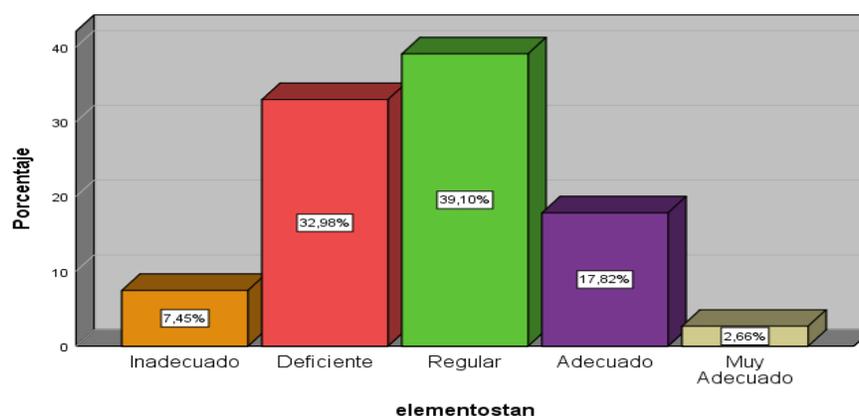
En la tabla 5 y gráfico 5 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la fiabilidad a los usuarios en la provincia de la municipalidad de Acobamba; en cual se puede evidenciar que un 9,6% (36) usuarios consideran inadecuado la fiabilidad, un 39,4% (148) deficiente, el 33,0% (124) regular otros, 16,0% (60) adecuado, y el 2,1 % (8) usuarios perciben que la fiabilidad del personal en la municipalidad de Acobamba es muy adecuada.

Tabla 6*Resultados Porcentuales de la Dimensión: Elementos Tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	7,4
Casi Siempre	124	33,0
A veces	147	39,1
Casi Nunca	67	17,8
Nunca	10	2,7
Total	376	100,0

Fuente elaborado por el autor en base a la encuesta aplicada

Figura 6

Resultados Porcentuales de la Dimensión Elementos Tangibles

Fuente: Tabla 6

Interpretación: en la tabla y gráfico 1, los hallazgos encontrados mediante la aplicación del cuestionario sobre los elementos tangibles en la municipalidad de Acobamba; en cual se puede evidenciar que un 7,4% (28) usuarios consideran inadecuado los elementos tangibles, un 33,0% (124) deficiente, el 39,1% (147) regular otros, 17,8% (67) adecuado, y el 2,7

% (10) usuarios perciben que los elementos tangibles en la municipalidad de Acobamba son muy adecuados.

5.1.2. Estudio descriptivo de la variable satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Acobamba.

La variable satisfacción del usuario tuvo como dimensiones: Expectativas, Percepciones, Atención de quejas, Conformidad, e Información.

Tabla 7

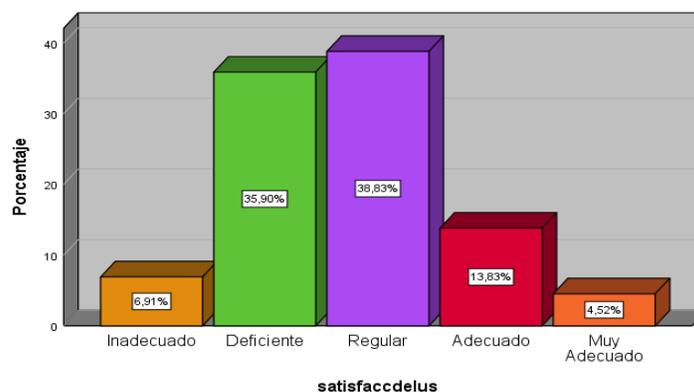
Resultados Porcentuales de la Variable 1

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	6,9
Casi Siempre	135	35,9
A veces	146	38,8
Casi Nunca	52	13,8
Nunca	17	4,5
Total	376	100,0

Fuente elaborado por el autor en base a la encuesta aplicada

Figura 7

Resultados porcentuales de la Variable Satisfacción del Usuario



Fuente: Tabla 7

En la matriz 7 y grafico 1 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la satisfacción del usuario en la municipalidad de Acobamba; en cual se puede evidenciar que un 6,9% (26) usuarios consideran inadecuado la satisfacción del usuario, un 35,9% (1355) deficiente, el 38,8% (146) regular otros, 13,8% (52) adecuado, y el 4,5% (17) usuarios perciben que la satisfacción del usuario en la municipalidad de Acobamba es muy adecuada.

Tabla 8

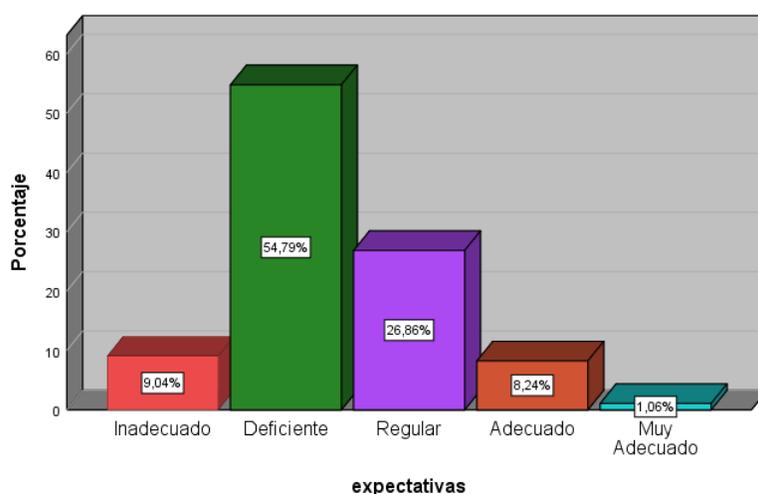
Resultados Porcentuales de la dimensión expectativas

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	34	9,0
Casi Siempre	206	54,8
A veces	101	26,9
Casi Nunca	31	8,2
Nunca	4	1,1
Total	376	100,0

Fuente elaborado por el autor en base a la encuesta aplicada

Figura 8

Resultados Porcentuales de la Dimensión Expectativas



Fuente: Tabla 8

En la matriz 8 y figura 8, se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre las expectativas en la municipalidad provincial de Acobamba; en cual se puede evidenciar que un 9,0% (34) usuarios consideran inadecuado las expectativas, un 54,8% (206) deficiente, el 26,9% (101) regular otros, 8,2% (31) adecuado, y el 1,1 (4) usuarios perciben que las expectativas de los usuarios de la provincia de Acobamba son muy adecuadas.

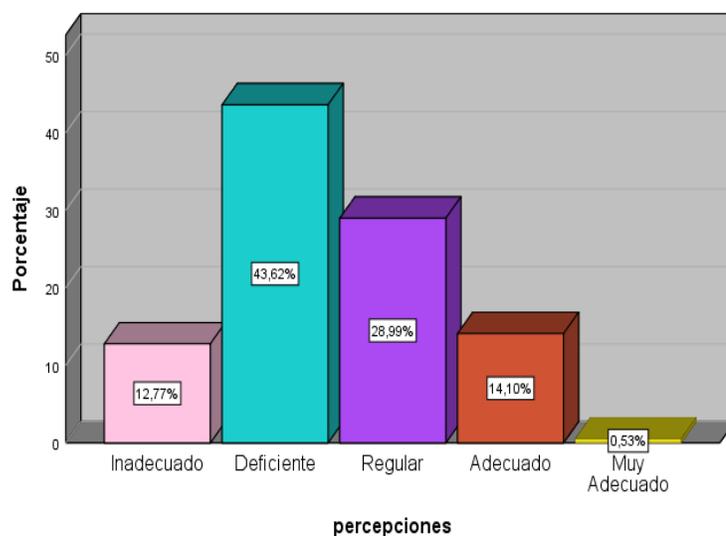
Tabla 9

Resultados Porcentuales de la Dimensión Percepciones

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	48	12,8
Casi Siempre	164	43,6
A veces	109	29,0
Casi Nunca	53	14,1
Nunca	2	,5
Total	376	100,0

Fuente elaborado por el autor en base a la encuesta aplicada

Figura 9
Resultados Porcentuales de la Dimensión Percepciones



Fuente: Tabla 9

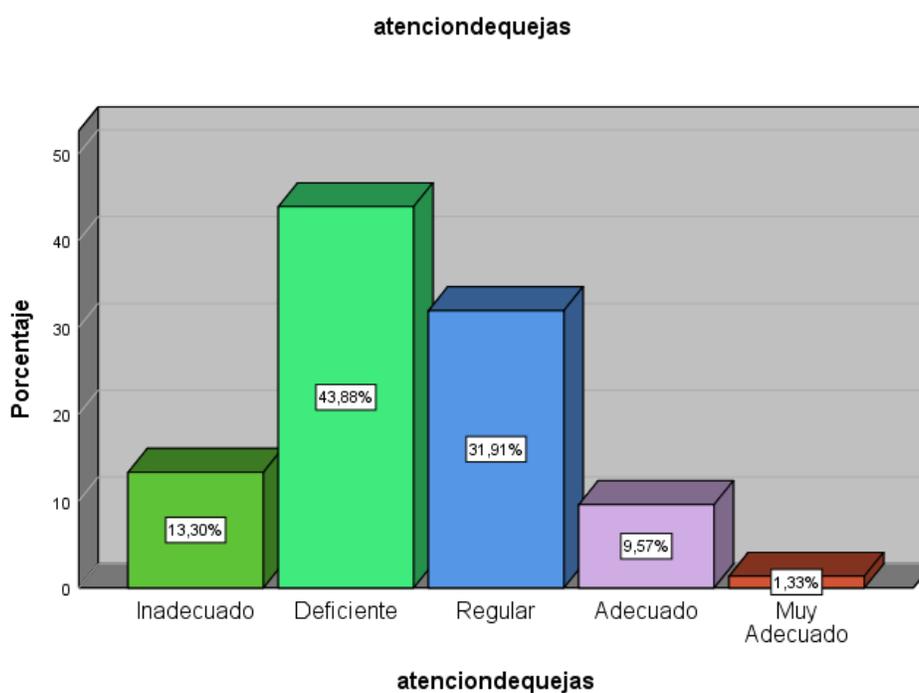
En la matriz 9 y Figura 9 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre las percepciones de los usuarios de la provincia de Acobamba; en cual se puede evidenciar que un 12,8% (48) usuarios consideran inadecuado la percepción, un 43,6% (164) deficiente, el 29,0% (109) regular otros, 14,1% (53) adecuado, y el 5% (2) usuarios perciben que las percepciones del personal en la municipalidad de Acobamba son muy adecuadas.

Tabla 10*Resultados Porcentuales de la Dimensión Atención de Quejas*

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	50	13,3
Casi Siempre	165	43,9
A veces	120	31,9
Casi Nunca	36	9,6
Nunca	5	1,3
Total	376	100,0

Fuente elaborado por el autor en base a la encuesta aplicada

Figura 10

Resultados Porcentuales de la Dimensión Atención de Quejas

Fuente: Tabla 10

En la matriz 10 y Figura 10, se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la atención de quejas de los usuarios de la provincia en la municipalidad de Acobamba; en cual se puede evidenciar que un 13,3% (50) usuarios consideran inadecuado

la atención de quejas, un 43,9% (165) deficiente, el 31,9% (120) regular, otros 9,6% (36) adecuado, y el 1,3 (5) usuarios perciben que la atención de quejas en la municipalidad de Acobamba es muy adecuado.

Tabla 11

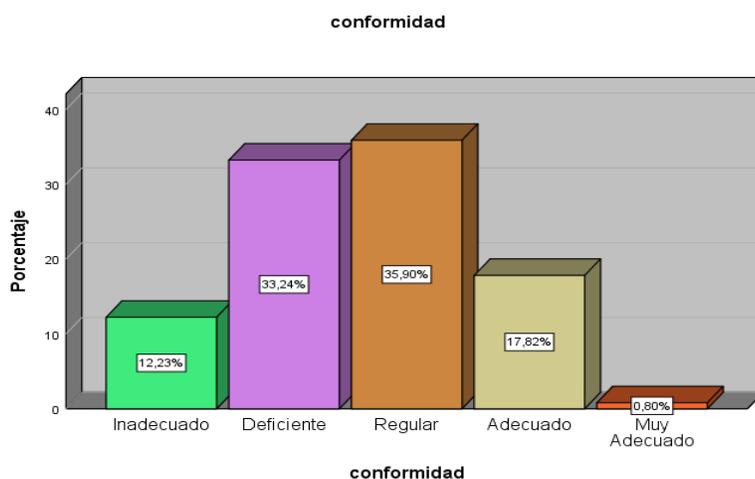
Resultados Porcentuales de la Dimensión Conformidad

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	46	12,2
Casi Siempre	125	33,2
A veces	135	35,9
Casi Nunca	67	17,8
Nunca	3	0,8
Total	376	100,0

Fuente elaborado por el autor en base a la encuesta aplicada

Figura 11

Resultados Porcentuales de la Dimensión Conformidad



Fuente: Tabla 11

En la matriz 11 y Figura 11, se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la conformidad en la municipalidad de Acobamba; en cual se puede

evidenciar que un 12,2% (46) usuarios consideran inadecuado la conformidad, un 33,2% (125) deficiente, el 35,9% (135) regular otros, 17,8% (67) adecuado, y el 8 % (3) usuarios perciben que la conformidad en la municipalidad de Acobamba es muy adecuada.

Tabla 12

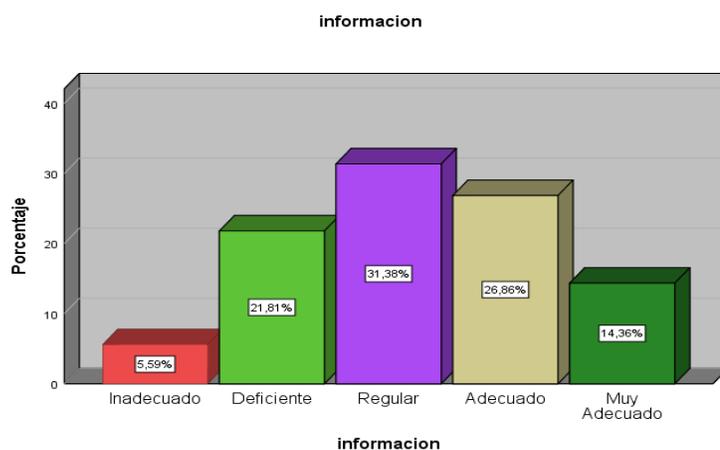
Resultados Porcentuales de la Dimensión Información

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	5,6
Casi Siempre	82	21,8
A veces	118	31,4
Casi Nunca	101	26,9
Nunca	54	14,4
Total	376	100,0

Fuente elaborado por el autor en base a la encuesta aplicada

Figura 12

Resultados Porcentuales de la Dimensión Información



Fuente: Tabla 12

En la matriz 12 y Figura 12, se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la información en la municipalidad de Acobamba; en cual se puede

evidenciar que un 5,6% (21) usuarios consideran inadecuado la información, un 21,8% (82) deficiente, el 31,4% (118) regular otros, 26,9% (101) adecuado, y el 14,4 (54) usuarios perciben que la información en la municipalidad de Acobamba es muy adecuada.

5.2. Contrastación de hipótesis

5.2.1. Estudio correlacional entre las variables gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba.

Objetivo general

Determinar la relación entre gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba-2021

Tabla 13

<i>Relación entre gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario</i>				
correlaciones				
Rho de Spearman	Gestión de calidad de servicio	Coefficiente de correlación	Gestión de calidad de servicio	Satisfacción del usuario
			1,000	,648**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	376	376
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,648**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	376	376

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS.

Interpretación

De acuerdo a los hallazgos utilizando el Rho de Spearman se obtuvo $Rho=0,648$, lo cual señaló que la correlación es muy buena.

Hipótesis general

“Existe relación significativa entre la GCS y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021”.

Formulación de la hipótesis estadística:

H₀: No existe relación considerable entre la GCS y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021.

H₁: Existe relación considerable entre la GCS y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza el H₀

Si p valor $> 0,05$ en este caso se acepta el H₀

Toma de decisión

De la tabla 19, se aprecia que el valor de la correlación entre las dos variables es 0,648, lo que demuestra una correlación positiva alta, por ende, se establece que entre la gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba Región Huancavelica-2021. De esta manera la hipótesis general de la investigación es aceptada, y se rechaza la hipótesis nula.

Decisión: se rechazó la supuesta nula y se aceptó el H₁. De esta manera la hipótesis general del estudio se aceptó, y se rechazó la supuesta nula. Por lo cual se determinó que:

Existe una relación significativa entre la GCS y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba Región Huancavelica-2021.

Estudio correlacional entre las dimensiones empatía y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la empatía y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021.

Tabla 14

Relación entre empatía y satisfacción del usuario

Correlaciones				
Rho de Spearman			EMPATIA	SATISFACCION DEL USUARIO
	EMPATIA	Coefficiente de correlación	1,000	,451**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	376	376
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,451**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	376	376

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS.

Interpretación

Los hallazgos demostraron de acuerdo al Rho de Spearman una correlación de Rho=0,451, lo cual señaló que es una asociación moderada

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre la empatía y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021 .

Formulación de la hipótesis estadística:

H₀: No Existe una relación significativa entre empatía y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021.

H₁: Existe una relación significativa entre empatía y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza el H_0

Si p valor $> 0,05$ en este caso se acepta el H_0

Toma de decisión

De la tabla 20, se aprecia que el valor de la correlación entre las dos variables es 0,451, lo que demuestra una correlación positiva moderada, por ende, se establece que entre la dimensión empatía y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba Región Huancavelica-2021.

Decisión: se rechazó el supuesto nula y se acepta el H1. De esta manera el supuesto específica 1, se aceptó y se rechazó la supuesta nula. Por lo cual se determinó que:

Existe una relación positiva entre la dimensión empatía y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba Región Huancavelica-2021.

Estudio correlacional entre las dimensiones capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la CR y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica- 2021.

Tabla 4

Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

		Correlaciones		
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCIO N DEL USUARIO
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	1,000	,482**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	376	376
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,482**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	376	376

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

Fuente: SPSS.

Interpretación

De acuerdo a los hallazgos con Rho de Spearman $Rho = 0,482$ se logró demostrar una correlación débil entre CR y SU en la Comuna Provincial de Acobamba. Región Huancavelica- 2021.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la CR y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021.

Formulación de la hipótesis estadística:

H₀: No existe relación significativa entre la CR y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021.

H₁: Existe relación significativa entre la CR y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza el H_0

Si p valor $> 0,05$ en este caso se acepta el H_0

Toma de decisión

De la tabla 21, se obtuvo de acuerdo a los hallazgos del Rho de Spearman se encontró una correlación débil entre la CR y SU en la Municipalidad distrital de Acobamba, Región Huancavelica, 2021. De esta manera supuesto específica 2 de la investigación se aceptó, y se rechazó la hipótesis nula.

Decisión: se rechaza la hipótesis nula y se acepta el H_2 . De esta manera la hipótesis específica 2 de la investigación se aceptó, y se rechazó la hipótesis nula. Por lo cual se determinó que:

Existe una relación positiva entre la CR y SU en la Municipalidad Distrital de Acobamba, Región Huancavelica, 2021.

Estudio correlacional entre seguridad de la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba.

Objetivo específico 3

Verificar la relación entre la seguridad (S) y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica- 2021.

Tabla 5*Relación entre la seguridad y satisfacción del usuario*

Correlaciones				
			SEGURIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,605**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	376	376
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,605**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	376	376

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

Fuente: SPSS.

Interpretación

De acuerdo a los hallazgos de Rho de Spearman se obtuvo una correlación moderada $Rho=0,605$ entre las variables de estudio.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre S y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica, 2021.

Formulación de la hipótesis estadística:

H₀: No existe relación significativa entre la S y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica, 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la S y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica, 2021.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza el H_0

Si p valor $> 0,05$ en este caso se acepta el H_0

Toma de decisión

De la tabla 22, se aprecia que el valor de la correlación entre las dos variables es 0,605, lo que demuestra una correlación positiva alta, por ende, se establece que entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Acobamba, Huancavelica, 2021. De esta manera la hipótesis específica 3 de la investigación es aceptada, y se rechaza la hipótesis nula.

Decisión: se rechaza la hipótesis nula y se acepta el H_3 . De esta manera la hipótesis específica 3 de la investigación se aceptó, y se rechazó la hipótesis nula. Por lo cual se determinó que:

Existe una relación positiva entre la S y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba, Región Huancavelica, 2021.

Estudio de correlación entre fiabilidad de la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba.

Objetivo específico 4

Verificar la relación entre la fiabilidad (F) y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021.

Tabla 6*Relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario*

		Correlaciones		
			FIABILIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,466**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	376	376
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,466**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	376	376

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

Fuente: SPSS.**Interpretación**

De acuerdo a los hallazgos de Rho de Spearman se encontró un $Rho=0,466$, es una correlación débil entre las variables de estudio.

Hipótesis específica 4:

Existe relación significativa entre la F y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba.

Formulación de la hipótesis estadística:

H₀: No existe relación significativa entre F y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba.

H₁: Existe relación significativa entre la F y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza el H₀.

Si p valor $> 0,05$ en este caso se acepta el H_0

Toma de decisión

De la tabla 23, se aprecia que el valor de la correlación entre las dos variables es 0,466, lo que demuestra una correlación positiva moderada, por ende, se establece que entre la F y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba Región Huancavelica-2021. De esta manera la hipótesis específica 4 de la investigación se consideró, y se rechazó la hipótesis nula.

Decisión: se rechaza la hipótesis nula y se acepta el H_1 . De esta manera la hipótesis específica 4 de la investigación se consideró, y se rechazó la hipótesis nula. Por lo cual se determinó que:

Existe una relación positiva entre la F y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba Región Huancavelica-2021.

Estudio de correlación entre los elementos tangibles de la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba.

Objetivo específico 5

Verificar la relación entre los elementos tangibles (ET) y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba.

Tabla 7*Relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario*

<i>Correlaciones</i>			ELEMENTOS TANGIBLES	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	ELEMENTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	1,000	,581**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	376	376
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,581**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	376	376

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

Fuente: SPSS.

Interpretación

Los hallazgos demostraron que Rho de Spearman $Rho=0,581$ es una buena correlación entre las variables de estudio.

Hipótesis específica 5:

Existe relación significativa entre los ET y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba.

Formulación de la hipótesis estadística:

H₀: No Existe relación significativa entre los ET y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba.

H₁: Existe relación significativa entre los ET y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \text{ valor} < 0,05$ en este caso se rechaza el H₀

Si p valor $> 0,05$ en este caso se acepta el H_0

Toma de decisión

De la tabla 24, se aprecia que el valor de la correlación entre las dos variables es 0,581 lo que demuestra una correlación positiva alta, por ende, se establece que entre la ET y SU en la Municipalidad Distrital de Acobamba, Región Huancavelica, 2021. De esta manera la hipótesis específica 5 de la investigación es aceptada, y se rechaza la hipótesis nula.

Decisión: se rechaza la hipótesis nula y se acepta el H_5 . De esta manera la hipótesis específica 5 de la investigación es aceptada, y se rechaza la hipótesis nula. Por lo cual se determinó que:

Existe una relación positiva entre los ET y SU en la Municipalidad Distrital de Acobamba, Región Huancavelica, 2021.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Esta investigación explora la relación entre la calidad de la gestión del servicio y la SU en la provincia de Acobamba. Huacavelica-2021.

En cuanto al supuesto general, los hallazgos encontrados mostraron que existe una fuerte relación con $\rho = 0.648$ en la GCSy la SU en la ciudad de la provincia de Acobamba Huancavelica-2021. Tiene similitudes con los resultados de una encuesta (Cerna, 2016), arribó: Hubo una fuerte relación (ρ de Spearman 0,910) entre la calidad de atención y SU en la Municipalidad distrital de Carabayllo 2016. Esta también es la misma tesis de (Bolaños, 2015), encontrando una fuerte correlación ($\rho = 0.854$) entre Gestión de calidad y satisfacción del usuario del hotel. Dann Carlton Bogotá. Este trabajo es similar en términos de correlación y también en términos de las dos variables. Por otro lado, similar al estudio (Mamani, 2016) que llegó a la conclusión: existe una fuerte correlación ($\rho = 0.891$) entre la GCS y la SU en la Comuna Provincial de la ciudad de Puno.

En el primer supuesto específica 1, los hallazgos encontrados mostraron que hubo una asociación moderadamente positiva entre la orientación empática y la SU en la ciudad de Acobamba provincia Huancavelica-2021. Encontré una correlación de 0,451 que indica que la asociación es media, y este estudio es similar a la tesis (Castro, 2015) que llegó a la siguiente conclusión: Existe una asociación media ($\rho = 0,654$) entre GC y SU. En el Ministerio de Educación de Colombia. Asimismo, es similar al estudio (Méndez, 2015) que concluyó que existe una relación media (0.790 ρ de Spearman) entre la GCS y SU en Municipalidad provincial de Huaral. Las encuestas difieren solo en el grado de correlación, y la conclusión de la encuesta actual está moderadamente correlacionada.

En cuanto al segundo supuesto específica 2, los hallazgos encontrados muestran que hubo una asociación estadísticamente entre la dimensión respuesta y la SU en la Municipalidad provincial de Acobamba Región Huancavelica - 2021. Hallándose la correlación 0.482; esto demostró que la asociación es buena. Este argumento es similar al estudio de (Huerta, 2015) quien arribó: hay una correlación significativa ($\rho = 0,956$) entre la GCT y la satisfacción del cliente en la Municipalidad de San Isidro. Asimismo, difiere de un estudio (Castro, 2015) quien llegó a la conclusión: hay una correlación media ($Rho = 0,654$) entre la GCT y satisfacción laboral en el Ministerio de Educación de Colombia.

En cuanto al tercer supuesto específica 3, los hallazgos obtenidos demostraron que hubo una asociación positiva entre el aspecto seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba Región Huancavelica, 2021. Encuentre una correlación rs de 0.605, lo que indica que la correlación es alta. Este resultado es similar al estudio (Rodriguez, 2014), que llegó a la conclusión: existe una correlación significativa ($\rho = 0.965$) entre la gestión de calidad total y atención al cliente en la ciudad venezolana de Maracaibo, pero difiere en el grado de relación correlativa . Siguiendo la misma secuencia, a diferencia de la tesis (Bolaños, 2015), llegó: Existe una correlación significativa ($\rho = 0,854$) entre la gestión de calidad total y la satisfacción del usuario de los hoteles. Dann Carlton Bogotá. El estudio incluyó dos variables de estudio, y se llegó a resultados que contradicen las conclusiones de la tesis

En el supuesto específica 4, los hallazgos encontrados demostraron que hubo una relación positiva entre la confiabilidad y la SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba región Huancavelica-2021. Se encontró una correlación de 0,466, indicando una correlación moderada. Este estudio es similar al de (Rodrigo, 2015), quien concluyó que existe una fuerte asociación ($\rho = 0,987$) entre la gestión de calidad total y atención al cliente del Ministerio de Transporte y

comunicaciones ecuatorianos. Asimismo, el nivel general de gestión de la calidad alcanzó el 56% del nivel más alto. Este estudio incluyó la variable gestión de la calidad total, similar a las variables de este estudio. De igual manera se suma al trabajo de (Asca, 2015) que concluyó: que existe una correlación moderada ($Rho = 0.740$) entre las calificaciones de calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Hotel Karen Estefanía de la ciudad de Guano.

En el supuesto específica 5, los hallazgos obtenidos señalaron que hubo una asociación positiva entre los factores tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad provincial de Acobamba. , donde se encontró una correlación de 0,581 con el valor p calculado = 0,00 en el nivel de significativa de 0,05 (bilateral); esto muestra una alta asociación; Este resultado es similar al estudio de (Castro, 2015) que muestra que en Colombia existe una correlación moderada ($Rho = 0,654$) entre la gestión de calidad total y la satisfacción laboral en el Ministerio de Educación de Colombia.

CONCLUSIONES

Primera. - Se determinó que existe relación significativa a la luz de los hallazgos estadísticos, existe una asociación alta rho 0,648 entre la GCS y SU en la Municipalidad Provincial de Acobamba, Región Huancavelica 2021.

Segunda. - Se determinó la existencia de la relación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario acuerdo a los hallazgos encontrados, que muestran una asociación moderada rho 0,451 en la Municipalidad Provincial de Acobamba, Región Huancavelica, 2021.

Tercera. - De acuerdo al objetivo se determinó, que existe una relación positiva moderada rho=0,482 entre la capacidad de respuesta y la variable SU en la Comuna Provincial de Acobamba Región Huancavelica, 2021.

Cuarta. - De acuerdo con el objetivo se verificó la existencia de una correlación alta rho 0,605 entre la seguridad y la variable SU en la Comuna Provincial de Acobamba, Región Huancavelica, 2021.

Quinta. - Como respuesta al objetivo específico 4 se verificó, que existe una relación moderada de rho 0,466 entre la fiabilidad y SU en la Comuna Provincial de Acobamba, Región Huancavelica, 2021.

Sexta. - De acuerdo con el objetivo propuesto se verificó que, existe una correlación moderada de rho 0,581 entre los elementos tangibles y la variable SU en la Comuna Provincial de Acobamba, Región Huancavelica, 2021.

RECOMENDACIONES

En primer lugar. - El alcalde y los administradores de la ciudad deben realizar capacitaciones continuas sobre temas generales de GCS de la Municipalidad para garantizar una mayor satisfacción de los usuarios, a quienes se deben.

Segunda. - Se recomienda a los alcaldes y administradores de la municipalidad organizar seminarios para intercambiar experiencias personales con diferentes municipios con el fin de brindar un mejor servicio y satisfacción de los usuarios.

Tercera. - Asesorar al alcalde y administrador de la Municipalidad en la organización de sesiones de capacitación para todos los empleados para mejorar los procesos y poder lograr la satisfacción del usuario.

Cuarta. - Se recomienda al alcalde y los gerentes municipales, intercambien experiencias exitosas sobre la dimensión entorno con el objetivo de mejorar la satisfacción del usuario.

Quinta. - Se recomienda al alcalde y los gerentes municipales que programen talleres con capacitadores de primer nivel sobre el tema satisfacción del cliente buscando mejorar la satisfacción del usuario.

Sexta. - se recomienda al alcalde y los gerentes municipales realizar talleres prácticos para liderar con el propósito de mejorar la satisfacción del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adi. (2013).
- Asca, K. (2015). *Tesis Evaluar la calidad en el servicio y satisfacción del usuario en la hostería Karen Estefanía en la ciudad de Guano, de la Provincia de Chimborazo, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de Riobamba*. Ecuador: Universidad nacional de Chimborazo.
- Atencio, & Gonzáles. (2007).
- Blanco, M. d., & Lobato, F. (2013). *Comunicación y satisfacción del usuario*. Madrid: Macmillan.
- Bolaños, J. (2015). *Tesis "Gestión de la calidad y satisfacción del usuario en el Hotel Dann Carlton Bogotá"*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Calva. (2011).
- Castillo, J. (2011). *Satisfacción del usuario externo* (3ra ed.). Loja: Universidad Particular de Loja.
- Castro, G. (2015). *Tesis Gestión de la calidad total y satisfacción laboral en el Ministerio de Educación de Colombia*. Recuperado el 25 de diciembre del 2016. Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <http://www.Libros/Colombia>.
- Cerna, L. (2016). *Tesis Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Carabayllo 2016*. Lima: Universidad Nacional Mayor de san Marcos 2016.
- Céspedes, J. (2015). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Lima: San marcos.
- Clemenza. (2010).
- Company, S. Q. (2015).
- Córdova. (2012).
- Cutrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad* (3era ed.). Barcelona, España: Profit.
- Deming. (1989).
- Deulofeu, J. (2012). *Gestión de la calidad total en el retail*. Madrid - España: Piramide.
- Garza. (2008).
- Goleman. (2008).
- Gonzáles. (2012).

- Gonzales, T., & Cruz, S. (2014). *Gestión de la calidad: conceptos enfoques modelos y sistemas Prene Hall*. Madrid, España: Prentice Hall.
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Mexico DF: UNAM.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2011). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Mexico DF: McGraw Hill.
- Huancollo. (2017).
- Huerta, L. (2015). *Tesis Gestión de la calidad total y satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de San Isidro*. . Universidad San Ignacio de Loyola.
- Huiza. (2011).
- Ito. (2016).
- Kotler, & Armstrong. (2008).
- Larroyo, F. (2015). *El concepto de persona*. Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Mamani, A. (2016). *Tesis "Gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincia de Puno"*. Puno: Universidad Nacional Altiplano de Puno.
- Matsumoto. (2014).
- Méndez, M. (2015). *Tesis Gestión de la calidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.
- Morales. (2005).
- Morán, G., & Alvarado, D. (2015). *Métodos de investigación*. Mexico: Pearson.
- Osorio, T. (2015). *Nivel de satisfacción del usuario externo*. Yungay, Perú: Universidad Autónoma de Ica.
- Padua, S. (2012). *Definiciones de usuario*. Buenos Aires. Buenos Aires: Trea.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988).
- Rey, C. (2015). *La satisfacción del usuario Un concepto en alza*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Rodrigo, M. (2015). *Tesis Gestión de la calidad total y atención al cliente en el Ministerio de transportes y comunicaciones de Ecuador*. Ecuador: Universidad Panamericana de Cuenca.
- Rodriguez. (2014). *Validez y confiabilidad*. Lima: San Marcos.

- Rodriguez. (2017). *Validez y confiabilidad*. Lima: Sam Marcos.
- Roing. (2015).
- Thompson, A., & Col, R. (2011). *Expectation as determinants of patient satisfaction. Concepts am evidenth. International Journal for Quañlity In Heath Care.*
- Thompson, I. (2015). *La satisfacción del cliente*. México D.F.: Prentice Hall.
- Vargas, M. E., & Aldana, L. Á. (2011). *Calidad y Servicio*. Bogotá.
- Vergara. (2014).
- Villafaña, R. (s.f.). *Calidad Total*. Mexico: Pearson.
- Vivas, G. (2015). *Satisfacción de los Clientes*. Buenos Aires: Prentice Hall.
- Zavala, A. (2015). *Gestión de la calidad. México*. México: Prentice-Hall.
- Zeithaml, & Bitner. (2002).
- Zeithmal, Parasuranam, & Berry. (2000).
- Asca, K. (2015). *Tesis Evaluar la calidad en el servicio y satisfacción del usuario en la hostería Karen Estefanía en la ciudad de Guano, de la Provincia de Chimborazo, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de Riobamba*. Ecuador: Universidad nacional de Chimborazo.
- Blanco, M. d., & Lobato, F. (2013). *Comunicación y satisfacción del usuario*. Madrid: Macmillan.
- Bolaños, J. (2015). *Tesis "Gestión de la calidad y satisfacción del usuario en el Hotel Dann Carlton Bogotá"*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Castillo, J. (2011). *Sasfacción del usuario externo* (3ra ed.). Loja: Universidad Particular de Loja.
- Castro, G. (2015). *Tesis Gestión de la calidad total y satisfacción laboral en el Ministerio de Educación de Colombia. Recuperado el 25 de diciembre del 2016*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <http://www.Libros/Colombia>.
- Cerna, L. (2016). *Tesis Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Carabayllo 2016*. Lima: Universidad Nacional Mayor de san Marcos 2016.
- Céspedes, J. (2015). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Lima: San marcos.
- Cutrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad* (3era ed.). Barcelona, España: Profit.

- Deulofeu, J. (2012). *Gestión de la calidad total en el retail*. Madrid - España: Piramide.
- Gonzales, T., & Cruz, S. (2014). *Gestión de la calidad: conceptos enfoques modelos y sistemas Prene Hall*. Madrid, España: Prentice Hall.
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Mexico DF: UNAM.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2011). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Mexico DF: McGraw Hill.
- Huerta, L. (2015). *Tesis Gestión de la calidad total y satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de San Isidro*. . Universidad San Ignacio de Loyola.
- Larroyo, F. (2015). *El concepto de persona*. Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Mamani, A. (2016). *Tesis "Gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincia de Puno"*. Puno: Universidad Nacional Altiplano de Puno.
- Méndez, M. (2015). *Tesis Gestión de la calidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.
- Morán, G., & Alvarado, D. (2015). *Métodos de investigación*. Mexico: Pearson.
- Osorio, T. (2015). *Nivel de satisfacción del usuario externo*. Yungay, Perú: Universidad Autonoma de Ica.
- Padua, S. (2012). *Definiciones de usuario*. Buenos Aires. Buenos Aires: Trea.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988).
- Rey, C. (2015). *La satisfacción del usuario Un concepto en alza*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Rodrigo, M. (2015). *Tesis Gestión de la calidad total y atención al cliente en el Ministerio de transportes y comunicaciones de Ecuador*. Ecuador: Universidad Panamericana de Cuenca.
- Rodriguez. (2014). *Validez y confiabilidad*. Lima: San Marcos.
- Rodriguez. (2017). *Validez y confiabilidad*. Lima: Sam Marcos.
- Thompson, A., & Col, R. (2011). *Expectation as determinants of patient satisfaction. Concepts am evidenth. International Journal for Quañlity In Heath Care*.
- Thompson, I. (2015). *La satisfacción del cliente*. México D.F.: Prentice Hall.
- Vargas, M. E., & Aldana, L. Á. (2011). *Calidad y Servicio*. Bogotá.

Villafaña, R. (s.f.). *Calidad Total*. Mexico: Pearson.

Vivas, G. (2015). *Satisfacción de los Clientes*. Buenos Aires: Prentice Hall.

Zavala, A. (2015). *Gestión de la calidad. México*. México: Prentice-Hall.

ANEXOS

Anexo No 1 Matriz de Consistencia

Título: Gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Huancavelica-2021.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>PG</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba? ¿Región Huancavelica- 2021?</p>	<p>OG:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Huancavelica- 2021.</p>	<p>HG:</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión de la calidad total y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Huancavelica-2021.</p>	<p>VI: GESTION DE CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), definieron que la calidad del servicio al usuario es la orientación correcta de los recursos materiales y humanos de la empresa para el logro de la satisfacción y bienestar en los usuarios</p>	<p>VI: Gestión de calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Empatía ✓ Capacidad de respuesta ✓ seguridad ✓ fiabilidad ✓ Elementos tangibles 	<p>Método: Científico</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: Descriptivo – Correlacional</p> <p>Esquema:</p>

<p>PE1: ¿Qué relación existe entre la empatía de la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba? ¿Región Huancavelica-2021?</p> <p>PE2: ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta de la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba? ¿Región Huancavelica-2021?</p> <p>PE3: ¿Qué relación existe entre la seguridad de la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba? ¿Región Huancavelica-2021?</p> <p>PE4: ¿Qué relación existe</p>	<p>OE1: Determinar la relación entre la empatía de la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021.</p> <p>OE2: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica- 2021.</p> <p>OE3: Verificar la relación entre la seguridad de la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica- 2021.</p> <p>OE4: Verificar la relación</p>	<p>HE1: Existe una relación positiva entre la empatía de la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021.</p> <p>HE2: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021.</p> <p>HE3: Existe relación significativa entre la seguridad de la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica, 2021.</p> <p>HE4: Existe relación</p>	<p>V2: SATISFACCION DEL USURIO</p> <p>Según Cuatrecasas (2012), definió a la satisfacción del cliente como la evaluación que se realiza a los clientes externos con el objetivo de alcanzar la satisfacción de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>V2: Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Expectativas ✓ Percepciones ✓ Atención de quejas ✓ Conformidad ✓ Información 	<p>M= Muestra V1= (Gestión de calidad de servicio) V2= (Satisfacción del Usuario) R= Relación entre v1 y v2</p> <p>Población: 19 454 Municipalidad Provincial de Acobamba</p> <p>Muestra: 376 Municipalidad Provincial de Acobamba</p> <p>Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumento: El cuestionario</p>
--	---	---	--	---	--

<p>entre la fiabilidad de la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba? ¿Región Huancavelica- 2021?</p> <p>PE5:</p> <p>¿Qué relación existe entre los elementos tangibles de la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba? ¿Región Huancavelica-2021?</p>	<p>entre la fiabilidad de la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021.</p> <p>OE5:</p> <p>Verificar la relación entre los elementos tangibles de la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021.</p>	<p>significativa entre la fiabilidad de la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica-2021.</p> <p>HE5:</p> <p>Existe relación significativa entre los elementos tangibles de la gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Región Huancavelica, 2021.</p>			
---	---	--	--	--	--

Anexo No 2 Matriz de Operacionalización de Variable

TITULO: Gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Huancavelica-2021.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Gestión de calidad de servicio	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), definieron que la calidad del servicio al usuario es la orientación correcta de los recursos materiales y humanos de la empresa para el logro de la satisfacción y bienestar en los usuarios (p.55).	Empatía	Atención individualizada	1. La Municipalidad de Acobamba brinda a sus usuarios una atención individualizada	Siempre=5 Casi Siempre= 4 A veces = 3 Casi Nunca = 2 Nunca= 1
			Horarios de atención	2. La Municipalidad de Acobamba tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios	
			Preocupación de intereses del usuario	3. La Municipalidad de Acobamba se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios	
		Capacidad de respuesta	Información oportuna	4. Los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán	
			Servicio rápido	5. Los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos	
			Disposición de ayuda	6. Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios	
		seguridad	Comportamiento de confianza	7. El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Acobamba transmite confianza a sus usuarios	
			Conocimiento de procesos	8. Los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad de Acobamba	
			Personal cortés	9. Los trabajadores de la Municipalidad de Acobamba son siempre amables con los usuarios	
		fiabilidad	Cumplimiento de ofrecimiento	10. Cuándo la Municipalidad de Acobamba promete hacer algo en cierto tiempo, ¿lo hace?	
			Desempeño de buen servicio	11. Cuándo Ud. tiene un problema con la atención en la Municipalidad de Acobamba, ¿se muestran sinceros a solucionarlos?	
			No caer en el error	12. La Municipalidad de Acobamba concluye el servicio en el tiempo prometido	
		Elementos tangibles	Equipo de aspecto modernos	13. La Municipalidad de Acobamba tiene equipos de apariencia moderna	
			Instalaciones físicas atractivos	14. Las instalaciones físicas de la Municipalidad de Acobamba son visualmente atractivas	
			Materiales del servicio visualmente atractivo	15. Los empleados de la Municipalidad de Acobamba tienen apariencia pulcra	

satisfacción del usuario	Según Cuatrecasas (2012), definió a la satisfacción del cliente como la evaluación que se realiza a los clientes externos con el objetivo de alcanzar la satisfacción de sus necesidades y expectativas.	expectativas	Solución de quejas	16. El personal de la Municipalidad de Acobamba ha solucionado satisfactoriamente mis quejas
			Servicio esperado	17. En la Municipalidad de Acobamba les brinda un servicio que usted espera
			Personal dispuesto a colaborar	18. El personal de la Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios
			Servicio mejorado	19. Esta Municipalidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras instituciones estatales
		percepciones	Mejoras en el servicio	20. Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en la Municipalidad
			Servicios conformes	21. Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la Municipalidad
		Atención de quejas	Unidad que transmite confianza	22. Usted tiene confianza en la Municipalidad
			Precio y tasas adecuadas	23. Las tasas y tarifas de la Municipalidad están al alcance de la economía de las mayorías
			Soluciones de problemas	24. No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la Municipalidad
		conformidad	No cometer errores	25. Al acudir a esta Municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos
			Preocupación por las necesidades de los usuarios	26. Usted recomendaría a lo demás usuarios acudir a la Municipalidad a realizar sus trámites por el buen trato recibido
		información	Servicios adaptados	27. El servicio que se ofrece en la Municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario
			Atención personalizada	28. El personal de la Municipalidad es claro en las explicaciones o informaciones dadas
			Personal preparado	29. El personal de la Municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados

Anexo No 3 Matriz de Operacionalización de Instrumento

TITULO: Gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Huancavelica-2021.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Gestión de calidad de servicio	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> El personal de la municipalidad Comprende los sentimientos y emociones del usuario para un trato cordial y amable El personal de la municipalidad Atiende a la población para satisfacer las necesidades que puedan tener El personal de la municipalidad dedica tiempo de calidad para atender y escuchar los problemas de la población 	<ol style="list-style-type: none"> ¿el personal de la municipalidad comprende los sentimientos y emociones del usuario para un trato cordial y amable? ¿el personal de la municipalidad atiende a la población para satisfacer las necesidades que puedan tener? ¿el personal de la municipalidad dedica tiempo de calidad para atender y escuchar los problemas de la población? 	Siempre=5 Casi Siempre=4 A veces = 3 Casi Nunca = 2 Nunca= 1
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> El personal de la municipalidad Proyecta una actitud educada y amable para atender al usuario El personal de la municipalidad Adopta una actitud comprometida y motivada para atender al usuario 	<ol style="list-style-type: none"> ¿el personal de la municipalidad proyecta una actitud educada y amable para atender al usuario? ¿el personal de la municipalidad adopta una actitud comprometida y motivada para atender al usuario? 	
	seguridad	<ul style="list-style-type: none"> El personal de la municipalidad para atender al usuario inspira confianza El personal de la municipalidad para atender los requerimientos de la población comete errores La población Cree todo lo que el personal de la municipalidad les dice para realizar los trámites documentarios 	<ol style="list-style-type: none"> ¿el personal de la municipalidad para atender al usuario inspira confianza? ¿el personal de la municipalidad para atender los requerimientos de la población comete errores? ¿la población cree todo lo que el personal de la municipalidad des dicen para realizar los trámites documentarios? 	

	fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajador de la municipalidad tiene formación aparente para el cargo que desempeña • El trabajador de la municipalidad tiene experiencia para las funciones que desempeña 	<p>9. ¿el trabajador de la municipalidad tiene formación aparente al cargo que desempeña?</p> <p>10. ¿el trabajador de la municipalidad tiene experiencia para en sus funciones que desempeña?</p>
	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Las instalaciones físicas de la municipalidad son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio a la población • Existen materiales suficientes para la presentación del servicio. • los elementos de la municipalidad como materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros para su atención 	<p>11. ¿las instalaciones físicas de la municipalidad son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio a la población?</p> <p>12. ¿existen materiales suficientes para la presentación del servicio?</p> <p>13. ¿los elementos de la municipalidad como materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros para su atención?</p>
satisfacción del usuario	expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • El horario de atención que maneja la municipalidad es adecuado para ajustarse a mi tiempo • El tiempo de espera para el trámite del servicio es el adecuado • La atención en las oficinas es rápida para no hacer colas 	<p>14. ¿el horario de atención que maneja la municipalidad es adecuado para ajustarse a mi tiempo?</p> <p>15. ¿el tiempo de espera para el trámite del servicio es el adecuado?</p> <p>16. ¿la atención en las oficinas es rápida y no hago colas?</p>
	Percepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El costo de los servicios que da la municipalidad es razonable para mi economía • Recibo un servicio de calidad de parte del personal de la municipalidad • Considero que cada vez mejoran los servicios que brinda el personal de la municipalidad 	<p>17. ¿el costo de los servicios que da la municipalidad es razonable para mi economía?</p> <p>18. ¿recibo un servicio de calidad de parte del personal de la municipalidad?</p> <p>19. ¿Considero que cada vez mejoran los servicios que brinda el personal de la municipalidad?</p>

	Atención de quejas	<ul style="list-style-type: none"> • El personal de la municipalidad tiene el interés para atender quejas y reclamos de la población • Se solucionan rápidamente nuestros reclamos • se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos de la población 	<p>20. ¿El personal tiene el interés para atender quejas y reclamos de la población?</p> <p>21. ¿Se solucionan rápidamente nuestros reclamos?</p> <p>22. ¿Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos de la población?</p>	
	Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> • Los servicios prestados por la municipalidad son suficientes para cubrir mis expectativas • Me encuentro conforme con el personal de la municipalidad para satisfacer mis necesidades • es necesario implementar más servicios en la municipalidad 	<p>23. ¿Los servicios prestados por la municipalidad son suficientes para cubrir mis expectativas?</p> <p>24. ¿Me encuentro conforme con el personal de la municipalidad para satisfacer mis necesidades?</p> <p>25. ¿Es necesario implementar más servicios en la municipalidad?</p>	
	Información	<ul style="list-style-type: none"> • La información que brinda la municipalidad es oportuna y permanente • El personal de la municipalidad emplea los medios adecuados para informar a la población • El personal de la municipalidad no le niega ninguna información a la población • La población está bien informada de todo el beneficio que presta la municipalidad para hacerse acreedores 	<p>26. ¿La información que brinda la municipalidad es oportuna y permanente?</p> <p>27. ¿El personal de la municipalidad emplea los medios adecuados para informar a la población?</p> <p>28. ¿El personal de la municipalidad no le niega ninguna información a la población?</p> <p>29. ¿La población está bien informada de todos los beneficios que presta la municipalidad para hacerse acreedores?</p>	

Anexo No 4 Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

CUESTIONARIO SOBRE GESTION DE CALIDAD DE SERVICIO

Instrucciones: Estimados usuarios la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre la gestión de calidad de servicio que tiene la Municipalidad de Acobamba y si Ud. está satisfecho con los servicios que brindan, lo cual le agradezco marcar con una “X” en el número que Ud. crea conveniente, tiene carácter de anónima y su procesamiento será reservado por lo que le pedimos SINCERIDAD en sus respuestas.

Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

DIMENSIONES / ítems	Opciones				
Dimensión 1. Empatía	1	2	3	4	5
1. ¿el personal de la municipalidad comprende los sentimientos y emociones del usuario para un trato cordial y amable?					
2. ¿el personal de la municipalidad atiende a la población para satisfacer las necesidades que puedan tener?					
3. ¿el personal de la municipalidad dedica tiempo de calidad para atender y escuchar los problemas de la población?					
Dimensión 2. Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
4. ¿el personal de la municipalidad proyecta una actitud educada y amable para atender al usuario?					
5. ¿el personal de la municipalidad adopta una actitud comprometida y motivada para atender al usuario?					
Dimensión 3. Seguridad	1	2	3	4	5
6. ¿el personal de la municipalidad para atender al usuario inspira confianza?					
7. ¿atienden nuestros requerimientos sin errores? ¿el personal de la municipalidad para atender los requerimientos de la población comete errores?					
8. ¿la población cree todo lo que el personal de la municipalidad les dice para realizar los trámites documentarios?					
Dimensión 4. Fiabilidad	1	2	3	4	5

9. ¿el trabajador de la municipalidad tiene formación aparente al cargo que desempeña?					
10. ¿el trabajador de la municipalidad tiene experiencia para en sus funciones que desempeña?					
Dimensión 5. Elementos tangibles	1	2	3	4	5
11. ¿las instalaciones físicas de la municipalidad son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio a la población?					
12. ¿existen materiales suficientes para la presentación del servicio?					
13. ¿los elementos de la municipalidad como materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros para su atención?					

Muchas gracias.

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones: Estimados usuarios la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre la gestión de calidad de servicio que tiene la Municipalidad de Acobamba y si Ud. está satisfecho con los servicios que brindan, lo cual le agradezco marcar con una “X” en el número que Ud. crea conveniente, tiene carácter de anónima y su procesamiento será reservado por lo que le pedimos SINCERIDAD en sus respuestas.

Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

DIMENSIONES / ítems	Opciones				
Dimensión 1. Expectativas	1	2	3	4	5
14. ¿el horario de atención que maneja la municipalidad es adecuado para ajustarse a mi tiempo?					
15. ¿el tiempo de espera para el trámite del servicio es el adecuado?					
16. ¿la atención en las oficinas es rápida y no hago colas?					
Dimensión 2. Percepciones	1	2	3	4	5

17. ¿el costo de los servicios que da la municipalidad es razonable para mi economía?					
18. ¿recibo un servicio de calidad de parte del personal de la municipalidad?					
19. ¿Considero que cada vez mejoran los servicios que brinda el personal de la municipalidad?					
Dimensión 3. Atención de quejas	u	2	3	4	5
20. ¿El personal está predispuesto a atender quejas y reclamos?					
21. ¿Se solucionan rápidamente nuestros reclamos?					
22. ¿Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos de la población?					
Dimensión 4. Conformidad	1	2	3	4	5
23. ¿los servicios prestados por la municipalidad cumplen mis expectativas?					
24. ¿me encuentro conforme con el personal de la municipalidad?					
25. ¿es necesario implementar más servicios en la municipalidad?					
Dimensión 5. Información	1	2	3	4	5
26. ¿la información que brinda la municipalidad es oportuna y permanente?					
27. ¿el personal de la municipalidad emplea los medios adecuados para informar a la población?					
28. ¿el personal de la municipalidad no le niega ninguna información a la población?					
29. ¿La población está bien informado de todos los beneficios que presta la municipalidad para hacerse acreedores?					

Muchas Gracias

La confiabilidad que valida el el instrumento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	16

Para la confiabilidad del instrumento gestión de calidad de servicio, se determinó por el coeficiente de Cronbach, con una muestra piloto de 20 usuarios que no tienen vinculación directa con la población de estudio por 15 ítems. se determinó que el instrumento aplicado es confiable y reporta un valor alto equivalente a 0.7. conforme a lo anterior para la satisfacción del usuario se utilizó la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach con una muestra piloto de 40 usuarios sin vinculación directa con la población de estudio, por 16 ítems. la que determino una confiabilidad alta del instrumento de valor 0.7, para Hernández (2010), la confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: "Gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba, Huancavelica-2021."

Variable: Gestión de calidad de servicio

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR-ITEM	OBSERVACIONES
D1	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
	6						
	7						
D2	8						
	9						
	10						
	11						
	12						
D3	13						
	14						
	15						
	16						
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR-						

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación	
1	→ No cumple con el criterio
2	→ Nivel bajo
3	→ Nivel moderado
4	→ Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Paul Martínez Vitor	Maestro en Administración Estratégica de Empresas	16	Nivel alto

Sello y Firma:


 Mtro. Paul Denis Martínez Vitor
 ADMINISTRADOR
 CLAD - 03489

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: "Gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Huancavelica-2021."

Variable: Gestión de calidad de servicio

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4		
	2	4	4	4	4		
	3	4	4	4	4		
	4	4	4	4	4		
	5	4	4	4	4		
	6	4	4	4	4		
	7	4	4	4	4		
D2	8	4	4	4	4		
	9	4	4	4	4		
	10	4	4	4	4		
	11	4	4	4	4		
	12	4	4	4	4		
D3	13	4	4	4	4		
	14	4	4	4	4		
	15	4	4	4	4		
	16	4	4	4	4		
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR						

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Graciela Soledad Verástegui Velásquez	MAGISTER	16	Nivel alto

Sello y Firma:



Graciela Soledad Verástegui Velásquez

ENCUESTA - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Desarrollador

Contar Copiar Pegar Portapapeles Fuente Ajustar texto Combinar y centrar Alineación General

Normal 2 Incorrecto Bueno Normal Cálculo Celda de co... Celda vincul... Entradas Notas

Formato Dar formato condicional como tabla

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	
1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	
2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	1	3	5	2	3	2	2	
3	2	3	3	1	1	2	4	2	2	1	2	5	2	3	2	2	
4	2	1	3	2	1	4	5	4	2	3	2	5	2	3	2	1	
5	2	3	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	3	2	4	2	
6	3	4	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	2	3	2	
7	4	3	4	2	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	
8	3	4	2	2	3	5	4	2	3	3	4	5	1	2	3	4	
9	2	4	2	3	5	4	2	3	3	3	4	4	2	3	4	3	
10	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3	
11	2	2	2	1	1	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	4	
12	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	2	2	2	
13	1	2	3	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	
14	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	4	3	
15	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	5	3	2	2	1	
16	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	3	3	
17	2	3	3	4	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	
18	4	2	3	3	4	3	5	1	5	3	2	5	4	4	2	3	
19	3	2	2	2	3	4	2	3	2	4	3	2	4	2	3	2	
20	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	4	3	2	3	4	3	
21	2	3	2	2	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	4	2	
22	2	1	2	2	3	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	2	
23	4	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2	1	1	2	1	2	
24	3	1	1	1	3	1	1	2	1	3	2	3	1	2	1	2	
25	3	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	3	1	
26	2	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	1	3	1	2	3	
27	2	2	2	1	2	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	
28	3	5	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	
GESTION DE CALIDAD DE SERVICIO																	SATISFACCION DEL USUARIO

Libro

10°C Muy nublado 18:57 06/12/2021

Consentimiento Informado

La presente investigación es desarrollada por Daisy Quispe Reymundo, Bach. De la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: “Gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Huancavelica-2021.”

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Daisy Quispe Reymundo

He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador:

.....

Firma _____

Nombre:

Fecha:

Huancayo, _____



