

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



TESIS

**Calidad de Servicio y Satisfacción de los Pobladores en la
Municipalidad Distrital de Surcubamba – Tayacaja, 2021**

Para Optar : El Título profesional de Licenciada en
Administración

Autora : Bach. Gave Ames Ayme Paola

Asesora : Mg. Jaqueline Marleny Chipana Perez

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

Fecha de Inicio y
Culminación : 25.06.2022 – 24.06.2023

Huancayo – Perú
2023

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**TESIS****CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS
POBLADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SURCUBAMBA – TAYACAJA, 2021****PRESENTADA POR:**

Bach. Gave Ames Ayme Paola

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciada en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:**DECANO : _____
DR. EUTIMIO CATALINO JARA RODRÍGUEZPRIMER MIEMBRO : _____
MTRO. GUTIERREZ MEZA FREDI PAULSEGUNDO MIEMBRO : _____
DR. LOPEZ QUILCA FREDY JESUSTERCER MIEMBRO : _____
MG. VERASTEGUI VELASQUEZ GRACIELA
SOLEDAD

Huancayo, 10 de agosto de 2023

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS
POBLADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SURCUBAMBA – TAYACAJA, 2021**

ASESORA:

MG. JAQUELINE MARLENY CHIPANA PEREZ

DEDICATORIA

Está dedicado a mi hija Camila y mi madre, quienes hicieron que este esfuerzo se haga realidad y siempre me seguirán impulsando a lo largo de mi carrera profesional.

Ayme Paola

AGRADECIMIENTO

A la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, por entregarme la oportunidad de realizar y culminar mi carrera profesional en su casa de estudios.

A mi asesora la Mg. Jaqueline Marleny Chipana Pérez, por compartirme sus conocimientos y tutoría durante toda la investigación.

A cada uno de los participantes y colaboradores del distrito de Surcubamba y a los pobladores por su valioso apoyo en la aplicación del instrumento.

Ayme Paola

CONSTANCIA DE TURNITIN



NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

Calidad de servicio y satisfacción de los pobladores en la Municipalidad Distrital de Surcubamba – Tayacaja, 2021

Cuyo autor(es) : GAVE AMES AYME PAOLA.
 Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.
 Escuela Profesional : ADMINISTRACION Y SISTEMAS.
 Asesor(a) : MG. CHIPANA PEREZ JAQUELINE MARLENY.

Que fue presentado con fecha 04.09.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 06.09.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
 Excluye citas.
 Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
 Otro criterio (especificar).

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **15%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Número 02 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 06 de Setiembre del 2023.



Dr. Armando Juan Aduato Ávila
 Director de Unidad de Investigación
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Contenido

| | |
|---|-----------|
| HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS | ii |
| FALSA PORTADA | iii |
| ASESOR | iv |
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| CONSTANCIA TURNITIN | vii |
| CONTENIDO | viii |
| CONTENIDO DE TABLAS | xi |
| CONTENIDO DE FIGURAS | xii |
| RESUMEN | xiii |
| ABSTRACT | xiv |
| INTRODUCCIÓN | 15 |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 17 |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática | 17 |
| 1.2 Delimitación del problema | 20 |
| 1.2.1 Delimitación temporal | 20 |
| 1.2.2 Delimitación espacial | 21 |
| 1.2.3 Delimitación conceptual | 21 |
| 1.3 Formulación del Problema | 21 |
| 1.3.1 Problema General | 21 |
| 1.3.2 Problemas Específicos | 21 |
| 1.4 Justificación | 22 |
| 1.4.1 Justificación Social | 22 |
| 1.4.2 Justificación Teórica | 23 |
| 1.4.3 Justificación Metodológica | 23 |

| | | |
|-----------------------------------|---|-----------|
| 1.5 | Objetivos de la Investigación | 24 |
| 1.5.1 | Objetivo General | 24 |
| 1.5.2 | Objetivos específicos | 24 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | | 25 |
| 2.1 | Antecedentes del estudio | 25 |
| 2.1.1 | Antecedentes nacionales | 25 |
| 2.1.2 | Antecedentes internacionales | 28 |
| 2.2 | Bases teóricas o científicas | 30 |
| 2.2.1 | Bases teóricas de calidad de servicio | 30 |
| 2.2.2 | Bases teóricas de satisfacción de los pobladores | 30 |
| 2.3 | Marco conceptual | 46 |
| CAPÍTULO III: HIPÓTESIS | | 48 |
| 3.1 | Hipótesis general | 48 |
| 3.2 | Hipótesis específicas | 48 |
| 3.3 | Variables | 48 |
| 3.3.1 | Variable correlacional (X) - Calidad de servicio | 48 |
| 3.3.2 | Variable correlacional (Y) - Satisfacción de los pobladores | 49 |
| CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA | | 50 |
| 4.1 | Método de investigación | 50 |
| 4.2 | Tipos de investigación | 51 |
| 4.3 | Nivel de investigación | 51 |
| 4.4 | Diseño de investigación | 51 |
| 4.5 | Población y muestra | 52 |
| 4.5.1 | Población | 52 |
| 4.5.2 | Muestra | 52 |
| 4.5.3 | Técnica de muestreo | 53 |

| | | |
|-----------------------------------|--|-----------|
| 4.6 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 54 |
| 4.7 | Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 55 |
| 4.8 | Aspectos éticos de la investigación | 56 |
| CAPÍTULO V: RESULTADOS | | 59 |
| 5.1 | Descripción de resultados de las variables del estudio | 59 |
| 5.1.1 | Análisis e interpretación del estudio sobre la variable calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Surcubamba | 59 |
| 5.1.2 | Análisis e interpretación del estudio sobre la variable satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba | 68 |
| 5.2 | Contrastación de hipótesis | 74 |
| 5.2.1 | Correlación entre las variables: Calidad de servicio y satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba | 75 |
| 5.3 | Análisis y discusión de resultados | 87 |
| CONCLUSIONES | | 92 |
| RECOMENDACIONES | | 94 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | | 95 |
| ANEXOS: | | 98 |
| | Anexo 1: Matriz de consistencia | 99 |
| | Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables | 100 |
| | Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento | 101 |
| | Anexo 4: Instrumentos de recojo de datos | 102 |
| | Anexo 5: Confiabilidad y Validación de los instrumentos | 113 |
| | Anexo 6: Autorización para la aplicación del instrumento | 114 |
| | Anexo 7. Consentimiento informado de encuestados | 116 |

CONTENIDO DE TABLAS

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 1 | Calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Surcubamba | 59 |
| Tabla 2 | Fiabilidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Surcubamba | 61 |
| Tabla 3 | Capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Surcubamba | 62 |
| Tabla 4 | Seguridad de la Municipalidad Distrital de Surcubamba | 64 |
| Tabla 5 | Empatía en la Municipalidad Distrital de Surcubamba | 65 |
| Tabla 6 | Elementos tangibles en la M. Distrital de Surcubamba | 67 |
| Tabla 7 | Satisfacción de los pobladores con los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Surcubamba | 68 |
| Tabla 8 | Eficacia en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Surcubamba | 70 |
| Tabla 9 | Eficiencia en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Surcubamba | 71 |
| Tabla 10 | Comodidad en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Surcubamba | 73 |
| Tabla 11 | Escala de intervalos del coeficiente de Rho de Spearman | 74 |
| Tabla 12 | Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman | 75 |
| Tabla 13 | Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman | 77 |
| Tabla 14 | Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman | 79 |
| Tabla 15 | Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman | 81 |
| Tabla 16 | Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman | 83 |
| Tabla 17 | Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman | 85 |

CONTENIDO DE FIGURAS

| | | |
|-----------|--|----|
| Figura 1 | Calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Surcubamba | 60 |
| Figura 2 | Fiabilidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Surcubamba | 61 |
| Figura 3 | Capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Surcubamba | 63 |
| Figura 4 | Seguridad de la Municipalidad Distrital de Surcubamba | 64 |
| Figura 5 | Empatía en la Municipalidad Distrital de Surcubamba | 66 |
| Figura 6 | Elementos tangibles en la M. Distrital de Surcubamba | 67 |
| Figura 7 | Satisfacción de los pobladores con los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Surcubamba | 69 |
| Figura 8 | Eficacia en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Surcubamba | 70 |
| Figura 9 | Eficiencia en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Surcubamba | 72 |
| Figura 10 | Comodidad en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Surcubamba | 73 |
| Figura 11 | Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman | 76 |
| Figura 12 | Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman | 78 |
| Figura 13 | Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman | 80 |
| Figura 14 | Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman | 82 |
| Figura 15 | Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman | 84 |
| Figura 16 | Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman | 86 |

RESUMEN

Este estudio denominado Calidad de servicio y satisfacción de los pobladores en la Municipalidad Distrital de Surcubamba – Tayacaja, 2021. Partió formulándose el Problema: ¿Qué relación se presenta entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021? Siendo el Objetivo principal fijar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores en la la citada municipalidad. El método empleado fue de índole aplicativo, nivel explicativo - causal con diseño no experimental. Como muestra participaron 360 pobladores, para lo cual se empleó el muestreo probabilístico de aleatorio simple. Con el fin de obtener datos se utilizó la ficha de cuestionario estandarizado SERVPERF para medir las variables y sus dimensiones. Como conclusión principal, se ha determinado que se presenta una relación positiva moderada entre la calidad de servicio y satisfacción de los pobladores en la municipalidad del distrito de Surcubamba – Tayacaja, en el año 2021 lo que se ha demostrado mediante la prueba estadística rho Spearman ($r=0,530$), para una categoría de significación bilateral de $\alpha=0,05$.

PALABRAS CLAVE: Seguridad, Fiabilidad, Calidad de servicio, Municipalidad, Satisfacción de pobladores.

ABSTRACT

This study called Quality of service and satisfaction of the residents of Surcubamba - Tayacaja, 2021. It started by formulating the Problem: What is the relationship between the quality of service and the satisfaction of the residents in the District Municipality of Surcubamba - Tayacaja, 2021? Being the main objective to establish the relationship between the quality of service and the satisfaction of the inhabitants in the aforementioned municipality. The method used was of an applicative nature, explanatory - causal level with a non-experimental design. 360 residents participated as a sample, for which simple random probabilistic sampling was used. For the collection of information, the SERVPERF standardized questionnaire sheet was produced to measure the variables and their dimensions. In conclusion, it is observed that there is a link between quality and user satisfaction, which has been demonstrated by the Spearman rho statistical test ($r=0.530$), for a category of bilateral significance of $\alpha=0.05$.

KEY WORDS: Security, Reliability, Quality of service, Municipality, Satisfaction of residents.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación, se realizó para dar respuesta a la interrogante ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021? Para arribar a conclusiones importantes e informar a la gestión municipal actual nuestros hallazgos.

Se considera que el presente estudio tiene mucha importancia, dado a que tiene por objeto identificar la calidad de servicio que brinda la Municipalidad del distrito en mención a los pobladores, en ese propósito, es necesario evaluar la impresión que tienen los pobladores referente a los servicios y la atención recibida; lo ideal sería que los clientes obtengan una prestación idónea por parte de la municipalidad; tal como afirma Parasuman (1990, p.34), la calidad en el servicio tiene relación significativa entre su gestión u otorgamiento del bien que espera ser satisfecho por parte del cliente o consumidor.

Capítulo I: trata de la configuración del problema, los objetivos de investigación, la justificación y la delimitación de las razones que nos llevó a realizar este estudio.

Capítulo II: encontramos el marco teórico, que contiene los antecedentes relacionados con investigaciones previas tanto del ámbito nacional como internacional, también las premisas y los principios para completar nuestra investigación, complementado con la conceptualización de términos usados en este estudio.

Capítulo III: se presenta la formulación de las hipótesis y la definición de las variables investigadas.

Capítulo IV: contiene el método científico que se usó en el estudio, teniendo en cuenta el tipo, diseño y nivel, estratificando el conjunto de ciudadanos que contribuyó mediante el cálculo matemático para obtener la muestra, también se elaboró el

instrumento por medio de la validación y confiabilidad para la obtención de información.

Capítulo V: se procesó los hallazgos obtenidos, destacándose la exposición de las correlaciones de las variables y sus dimensiones. Además, se contrastaron las hipótesis y discusión de los resultados.

La unión de todos estos elementos, contribuyó para obtener una buena investigación, denotándose en la elaboración del plan de tesis que pueda mostrar los problemas planteados, sus hipótesis, logrando plantear sugerencias que posibiliten dar solución a al dilema planteado referente a la Calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores en la municipalidad de Surcubamba – Tayacaja, 2021.

Ayme Paola

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la realidad actual, a nivel mundial se atraviesa una transformación acelerada a nivel económico, social, político, científico y tecnológico. En esta realidad, surgen muchos problemas que dañan el desarrollo sostenible de la administración de las entidades del estado en diferentes grados.

Internacionalmente la conceptualización de calidad de servicio abarca a todas las áreas de las instituciones públicas, desde la forma en que se atiende a la ciudadanía hasta los procedimientos más tediosos que sirven para su realización. La calidad es en una de las características integradoras que permiten ejecutar las tareas de forma adecuada, necesaria para que los ciudadanos estén satisfechos. Calidad son características de una determinada prestación, bien o servicio, que atiende los requerimientos de los clientes o ciudadanos. En la actualidad la delimitación de la excelencia en la prestación de servicios orientada a la complacencia de los usuarios, se basa en la mejora continua de los servicios públicos. En nuestro país, el poblador contribuyente es un elemento muy importante, buena parte del comportamiento de los contribuyentes se relaciona a la prestación de servicios o uso de bienes.

Las instituciones del estado buscan potenciar el grado de excelencia que otorgan y la satisfacción de los ciudadanos, sin duda es el aspecto que los gobiernos locales deben priorizar mediante el análisis exhaustivo de los servicios que brinda para identificar el nivel complacencia que tienen los contribuyentes. Es razonable tener en consideración la productividad de las empresas de servicios, el mismo que es evaluado por los contribuyentes que hacen uso o adquieren los mismos, por esto la valoración de la calidad del servicio y de la satisfacción de los clientes, en los gobiernos locales

tiene importancia de la opinión de los contribuyentes. De esta forma, al valorar el servicio que otorga la institución para la realización de una adecuada administración respecto de la calidad de las prestaciones, se necesita saber qué complace a los ciudadanos, y qué expectativas tienen de su municipalidad.

A nivel de gobierno regional también se está priorizando la trascendencia que tiene la calidad; toda institución busca brindar servicios con estándares altos de calidad, las instituciones públicas como las municipalidades no son ajenos a este objetivo. Su esfuerzo se fundamenta en brindar la satisfacción a sus usuarios a través de un buen servicio. El reto de todos los alcaldes y sus regidores será conseguir la máxima aprobación durante su gestión; otorgar servicios que sean considerados de calidad por sus habitantes; que los gerentes municipales y los gestores de las políticas de la municipalidad se enfoquen en brindar servicios con una calidad adecuada en todos sus ámbitos.

La satisfacción de los ciudadanos se debe valorar en el apartado de expectativas y percepciones, en donde se debe evaluar lo que necesitan los usuarios de los servicios, como, por ejemplo; la prestación concedida sin equivocaciones, el bajo costo de los mismos, el trato al usuario, la rápida asistencia de las quejas y el otorgamiento de información de forma completa y eficiente, que posibilite terminar los trámites. De acuerdo a estos índices se valorará el nivel de satisfacción de la población, que son los usuarios a quienes se les concede estos servicios por parte de la municipalidad. La calidad es el resultado de otorgar un buen bien o prestación por parte de la administración pública hacia sus habitantes.

En el contexto de la municipalidad de Surcubamba y otros distritos rurales, la calidad del servicio no son de igual nivel que en los ámbitos provincial o nacional; el

nivel de satisfacción de los pobladores mayormente se basa en sus vivencias, experiencias y tradiciones, por lo tanto, son menos exigentes; pero no por ello se debe descuidar la calidad del servicio que brinda.

La percepción de los pobladores de Surcubamba por parte de los servicios que brinda su municipalidad, es disímil, algunos pobladores afirman gozar de un servicio municipal de buena calidad y otros manifiestan no tener servicios de buena calidad. Ante este diagnóstico preliminar se siguió indagando la opinión de los pobladores y en su mayoría mostraron cierta disconformidad con las prestaciones que otorga la municipalidad de Surcubamba, sobre todo en las áreas de seguridad y en los aspectos tangibles.

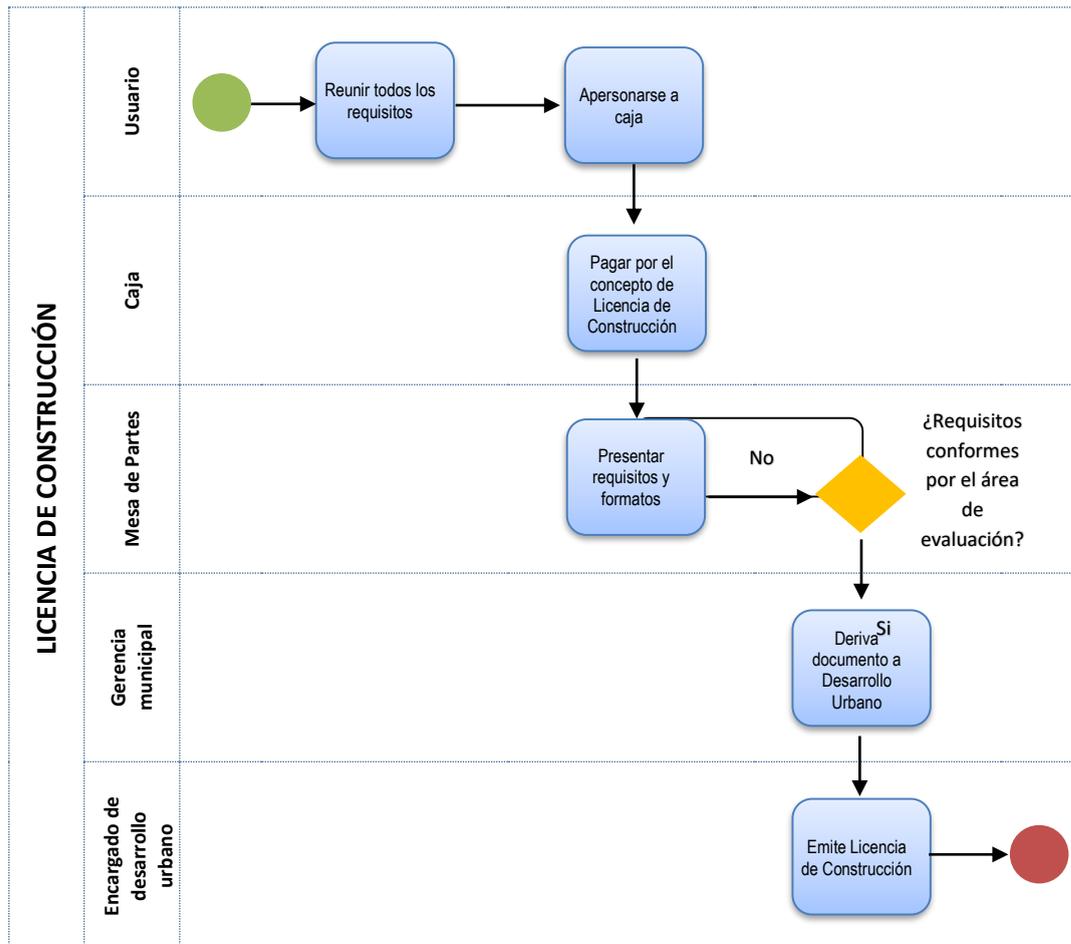
En consecuencia, el pronóstico referente a la variable de estudio: calidad de servicio, tendrá impacto negativo cuando las autoridades del mencionado distrito no realicen un estudio exhaustivo respecto al enfoque de calidad de servicio que conceden a sus pobladores y según sus resultados adopten las decisiones y acciones estratégicas de su gobierno; de lo contrario, afrontarán los riesgos del impacto negativo, de poca o nula complacencia de los pobladores de Surcubamba, en Huancavelica. Precisamente, en la actualidad no se cuenta con un estudio respecto a dichas variables en el distrito de Surcubamba, motivo por el cual, se propone investigar esta problemática, con el propósito de establecer el grado del vínculo entre la calidad de las prestaciones que otorga la municipalidad de Surcubamba y la satisfacción de sus pobladores con las prestaciones que se les son concedidas, como un aporte de información útil para potenciar la calidad de las prestaciones municipales.

Por lo que en la Municipalidad Distrital de Surcubamba en el mes de marzo hay mayor reclamo por parte de los pobladores en la atención al usuario, el reclamo es en

el trámite administrativo en la licencia de construcción. Se está atendiendo en el plazo excesivo de más de un mes.

Todo trámite administrativo tiene su procedimiento y plazos según el Texto Único de Procedimientos Administrativo (TUPA), de la entidad.

ATENCIÓN:



Fuente: Creación propia de la autora conforme al TUPA.

1.2 Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación temporal:

La investigación se ejecutó en la municipalidad distrital de Surcubamba, iniciando en el mes de marzo del año 2021 y finalizó en setiembre del año 2022.

1.2.2 Delimitación espacial

Se realizó en la municipalidad del distrito de Surcubamba, de la provincia de Tayacaja, región Huancavelica.

1.2.3 Delimitación conceptual

Se realizó el estudio de dos variables: el primero es la calidad de servicio, que es al grado de satisfacción que se genera por brindar un adecuado trato y conexión entre el usuario y las autoridades municipales. Esta variable se desarrolló en: factores tangibles, garantía, competencia de capacidad de reacción, fiabilidad y empatía.

El segundo es la satisfacción de los usuarios, conceptualmente conocido como el estado del cerebro humano generado por un incremento o reducción de optimización de la retroinformación otorgando la percepción de plenitud, en este caso de los pobladores del distrito de Surcubamba. Esta variable desarrolló tres dimensiones: eficacia, eficiencia y comodidad.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021?

1.3.2 Problemas específicos

- a) ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad Distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021?

- b) ¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad Distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021?
- c) ¿De qué manera se relaciona la seguridad y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad Distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021?
- d) ¿De qué manera se relaciona la empatía y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad Distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021?
- e) ¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad Distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021?

1.4 Justificación

Gomero, G. Y Moreno, J. (1997) expresó que a mayores respuestas que se brinden de forma positiva, serán más contundentes los fundamentos del presente estudio para que justifique su ejecución.

1.4.1 Social

Los más beneficiados con los hallazgos obtenidos serán los funcionarios de la municipalidad del distrito de Surcubamba y los pobladores que reciben los servicios de su municipalidad y los beneficiarios indirectos será la sociedad intelectual de la provincia de Tayacaja y en Huancavelica. Tomando en cuenta el ámbito de la obligación para con la sociedad que tiene la municipalidad. Los datos obtenidos de este estudio lograrán describir la

repercusión de la calidad de la prestación que concede la municipalidad en la satisfacción de los pobladores.

1.4.2 Teórica

Este estudio tiene un gran significado, ya que nos permitirá llenar un vacío del conocimiento y aumentar con los que ya se cuenta respecto de calidad de servicio, como un aspecto muy relevante relacionado a la línea de investigación de gestión pública, porque en dicho contexto municipal no se cuenta con una investigación científica al respecto. Además, nuestros resultados servirán como fuente de referencia para otras investigaciones a posteriori relacionados con las variables planteadas; de modo que permita visualizar proyecciones predictivas del grado de calidad de las prestaciones y las repercusiones en la satisfacción de los pobladores con su gestión.

1.4.3 Metodológica

El presente estudio tiene utilidad metodológica en cuanto le permita al investigador, por un lado, utilizar instrumentos para la recolección de datos y por otro, hará posible fomentar mayor interés en el investigador por descubrir nuevas estrategias, y en su desarrollo se aplique el método científico; en el futuro, les facilitará en la recolección de información utilizando un instrumento válido y confiable propuesto en la presente investigación.

De igual manera, las variables planteadas permiten al investigador a definir los indicadores para el presente estudio, los cuales han sido aplicados estratégicamente en el lugar donde se generan conflictos similares. Por otro lado, se describen la variable calidad de servicio y su nivel de relación con la satisfacción de los pobladores, basados en la información actualizada.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021.

1.5.2 Objetivos específicos:

- a) Determinar el nivel de relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021
- b) Determinar el nivel de relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021
- c) Determinar el nivel de relación entre la seguridad y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021
- d) Determinar el nivel de relación entre la empatía y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021.
- e) Determinar el nivel de relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Con el fin de saber cuáles son los conocimientos sobre el tema, se ha considerado algunos estudios realizados por autores en los ámbitos nacional e internacional que mantienen relación con el tema y variables de nuestra investigación, de esta forma tenemos la conclusión de los siguientes autores.

2.1.1 Antecedentes nacionales

Martínez (2018), desarrolló la investigación: “Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica – 2018”, realizado en la Universidad César Vallejo, y así lograr ser Maestra en Gestión Pública. El estudio partió por formularse como objetivo el vínculo existente entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Tinguiña, Ica - 2018. La metodología usada fue cuantitativa, en la población y la muestra se consideró a 78 usuarios atendidos cada mes en el Municipio distrital de la Tinguiña, Ica 2018. Se empleo dos cuestionarios para recolectar información, los cuales pasaron por los estándares de validez y confiabilidad. En esta investigación, la autora llegó a la siguiente conclusión principal: se logró fijar que existe un vínculo entre la satisfacción que recibe el usuario y el grado de calidad de la prestación en la municipalidad distrital de la Tinguiña, Ica 2018. El coeficiente conseguido fue de r equivalente a 0,624 con grado de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

Romero (2017) realizó la tesis: “Gestión municipal y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2015” en la Facultad

de Administración Empresarial del centro de estudios de la Cesar Vallejo. Este estudio partió con el objetivo de determinar el vínculo que se presenta entre la administración y la participación de los pobladores en la municipalidad de Huanchaco en el año 2015, el estudio fue de tipo cuantitativo. La conclusión más importante fue que el vínculo entre la gestión y la participación de los pobladores existe un valor de $r = 0,451$, demostrándose un vínculo directo y positivo. Pues, con una adecuada gestión de la municipalidad, se logrará la participación de sus pobladores.

Canela (2017). Llevó a cabo el estudio “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios atendidos en la oficina de normalización previsional de Ica, 2015”. Desarrollada en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Parte por formularse detectar la visión de la calidad de servicio a los pobladores que se han acercado a la oficina de normalización previsional de Ica, 2015. Como metodología se aplicó una investigación descriptiva, siendo 120 pobladores los que conformaron la muestra, el modelo SERVQUAL modificada fue el instrumento utilizado. Como resultado se tuvo que el 91.5% se sienten satisfechos con el nivel de fiabilidad, un 63% respecto a la empatía de los colaboradores, de la atención prestada un 59 %, el 52.8% en relación a los elementos tangibles, el 50.7% referente a la seguridad y finalmente el 33.33% con la competencia para otorgar respuestas. El resultado fue que la calidad de servicio está potenciándose; pues el nivel de fiabilidad y empatía es apropiado, en seguridad y elementos tangibles están fortaleciéndose, finalmente en la capacidad para otorgar respuestas su nivel puede mejorar.

Huancollo (2018), desarrolló “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017”. Desarrollada en la Escuela Profesional de Administración, para ser licenciado en Administración. Se formuló como objetivo determinar la repercusión que tiene en la satisfacción de los pobladores el nivel de excelencia de las prestaciones por parte de la municipalidad ubicada en Taraco – Puno en el año 2017. La metodología fue aplicada, no experimental. La población fueron 14014 pobladores. Parte de la muestra fueron 374 habitantes de Taraco. El investigador arribó a las siguientes conclusiones. El 94.39% de los participantes alcanzó un grado regular de la calidad, respondiendo que los colaboradores de la institución son empáticos, acertados al atender, brindan confianza a los clientes, son de fiar y su infraestructura es buena y los empleados tienen uniforme. 95.19% de los clientes se encuentran en un grado medio, indicaron que los colaboradores de la institución contemplan una satisfacción apropiada. Concluyendo en la desestimación de la hipótesis y confirmando que se presenta una incidencia positiva de nivel medio del 0.654 con vínculo significativo alto de la satisfacción de los ciudadanos en relación a la prestación del servicio que reciben por parte municipalidad del distrito de Taraco.

Molina (2019), llevó a cabo la tesis: “Calidad de servicio y percepción de satisfacción del cliente en el condominio Jardines de la Católica, Lima – 2017”. Estudio desarrollado en la Universidad De Las Américas - Lima, para alcanzar el Grado Académico de Maestro en Administración y Dirección de Empresas. Se desarrolló formuló como el objetivo definir el vínculo que se

presenta entre la satisfacción y la calidad de la prestación que se concede a los usuarios. Fue un estudio de tipo cuantitativo. La encuesta fue la técnica que se usó y el cuestionario SERVQUAL fue el instrumento empleado. Se realizaron 18 ítems para valorar la calidad del servicio, respecto a la satisfacción del usuario se realizaron 11 ítems que fueron usados por Ñahuirima (2016). Las dos variables tuvieron un resultado favorable logrando un alfa de Cronbach de 0,866 y 0,874 respecto de las variables mencionadas anteriormente. La investigadora llegó a la conclusión, demostrando vínculo beneficioso alto con valor de ,796 y con una magnitud de error de 0,01 entre las variables bajo análisis.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Rocca (2017), en su estudio “Satisfacción del cliente del Sector Público. Una investigación en el Departamento de Obras del Municipio de Berisso”. Investigación de maestría desarrollada en la Universidad de La Plata, Argentina. Este estudio fue exploratorio, cuantitativo con muestra de 249 clientes. Se empleó el modelo SERVQUAL para obtener información y valorar la satisfacción del usuario. Las conclusiones más relevantes fueron que la dimensión de más importancia para los encuestados fue la competencia para otorgar una rápida respuesta, seguidamente la confiabilidad, tercero la seguridad, cuarto la empatía y por último los elementos tangibles que fue la dimensión con poco interés.

Reyes (2017), desarrolló su estudio la “Calidad del servicio para incrementar la satisfacción del usuario de la Asociación Share, Sede Huehuetenango. En el centro de estudios denominado Universidad Rafael

Landívar - Guatemala. Se formuló como objetivo general de comprobar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción de los ciudadanos de Huehuetenango. El instrumento fue un cuestionario dirigido al personal y usuarios; y una entrevista realizada al coordinador. Concluyendo que la institución no tiene capacitaciones realizadas de forma continua hacia los empleados, esto se refleja cuando se relacionan con los usuarios, causando disconformidad con la prestación o el bien otorgado.

Rojas (2016), en su estudio “Un modelo de satisfacción de clientes como instrumento para apoyar a la administración de una municipalidad: análisis de los servicios ofrecidos en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado”, en la Universidad de Chile. El estudio partió por plantearse como objetivo general: Proponer un formato de satisfacción como instrumento de apoyo a la administración municipal; teniendo siendo sus variables: satisfacción del usuario, calidad percibida e imagen, el estudio tuvo un análisis 17 descriptivo, obtuvo de muestra un total de 340 personas, empleó el cuestionario como instrumento para recabar información, concluyendo en un alto porcentaje que la gestión de la municipalidad respecto de sus prestaciones eran completamente apoyada por sus usuarios, pues el componente organizativo es el que más influyente en su satisfacción.

Suárez (2016), en su trabajo “Satisfacción de los clientes con el servicio en Redes de Supermercados Gubernamentales de Caracas-2016” presentado en el centro de estudios Católica Andrés Bello universidad ubicada en Venezuela. Parte por formularse como objetivo identificar el grado de satisfacción de los

usuarios, referente al nivel de excelencia de la prestación otorgada, en un sistema de supermercados del Gobierno en la ciudad de Caracas. Es una investigación evaluativa, descriptiva. Para recoger información se utilizó la observación directa y el cuestionario. Se empleó el instrumento de encuesta ejecutado a una población de 839 personas. El investigador arribó a las conclusiones: Referente a la fiabilidad de la prestación esta supera lo deseado. El usuario piensa que el servicio supera las expectativas, referente a interacción se puede indicar que los trabajadores del PDVAL son amables, transmiten seguridad. El usuario siente que los colaboradores están prestos a apoyar a los clientes y que siempre están disponibles para brindarles atención.

2.2 Bases teóricas o científicas

Luego de recopilar y estudiar la información se determinaron las bases teóricas que lo regirán. Se tendrá presente todas las teorías concedidas por los especialistas en el tema. Esta sección describe los fundamentos que nos ayudarán a aumentar la información referente a la calidad de servicio y satisfacción de los pobladores.

2.2.1 Bases teóricas de Calidad de servicio

➤ Definición

Gutiérrez (2017), sostiene que existe vínculo entre la calidad de servicio con el rango de complacencia producido por un trato amable y la creación de un buen vínculo entre el consumidor y vendedor, ahí se incorporan bastante las competencias de la entidad y la aprobación de la prestación que los clientes perciben, todo esto produce una evolución importante de la empresa y su finalidad para obtener más clientes y situarse de forma correcta en el mundo

comercial. Las capacidades de los empleados influyen en la calidad del servicio.

Berry & Paraturamo (2003) indican que no difiere el marketing de servicios referente a la calidad del servicio; pues es parte primordial de éste. La calidad es el grado de excelencia que la organización posee para poder complacer a su clientela selecta. El servicio es intangible, su prestación y su consumo van unidos, opuesto a lo que sucede con los productos fabricados y después se venden y son usados. El servicio son las prestaciones que el usuario requiere, esto abarca más que la amabilidad y la gentileza.

Para Evrard (2003), la satisfacción del cliente es un estado mental que se obtiene de la adquisición y del consumo. La calidad de servicio recibida es parecida al comportamiento con relación a una prestación, y no se relaciona con cada negociación en particular como la complacencia del usuario, puesto que es una valoración del servicio de forma global (Parasuraman, Zenithal y Berry, 2011).

Según la teoría de los factores, en la satisfacción de los aportantes las dimensiones del servicio están vinculadas con la complacencia del cliente o desagrado del mismo. Swan y Combs (1976), y Silvestre & Johnston (1990) estudiaron la teoría mencionada en el campo de la complacencia del usuario. Ninguno de estos estudios obtiene como resultado en que se presentan dimensiones que sólo presentan complacencia o desagrado, aunque si se presentan dimensiones vinculadas a las mismas. A pesar que estas investigaciones usan el procedimiento del incidente crítico, el estudio de la información, los bienes y prestaciones estudiadas son evaluados son diferentes.

Bitner (1990) y Silvestre y Johnston (1990), que son estudios que solo investigan bienes, la categorización de algunas de sus características en dimensiones instrumentales, relacionadas a la insatisfacción, y dimensiones simbólicas, ligados a la satisfacción, presenta indefinición, haciendo que los efectos hallados queden supeditados de la manera en que se resuelve esta.

➤ **Características del servicio**

Berry. L (1989), sostiene que el servicio se caracteriza por:

- a) **Intangibilidad:** Opuestamente a los bienes, no pueden ser percibidos por nuestros sentidos. Los individuos que adquieren los servicios, normalmente no ostentan de algo tangible como para “comprar” cosas palpables como: tarjetas de crédito, cheques, etc. que representan al servicio pero que no son por sí mismas el servicio.
- b) **Heterogeneidad:** Tienden al cambio debido a que son realizados por individuos, los servicios no se integran fácilmente, incluso los colaboradores que muestran más amabilidad y aptitudes tienen días difíciles y casualmente tienen un mal trato a los usuarios y cometen errores.
- c) **Inseparabilidad:** Se consume durante el momento que se ejecuta, teniendo a los clientes dedicados en el proceso. Un delicioso platillo de comida en un restaurant puede entorpecerse debido a la falta de amabilidad en la atención, y un intercambio financiero acostumbrado puede perderse por esperar bastante por ser asistido por un colaborador incapaz.

d) Imperdurabilidad: No es posible almacenarlos, pues si este no es usado en el tiempo que está a disposición, la calidad del servicio se trunca.

El servicio obstaculiza muchos procedimientos que se pueden necesitar, los servicios no es posible registrarlos y no son patentables, tampoco es posible mostrarlos o ser representados con facilidad, tampoco se puede medir su calidad hasta ser entregados.

a) Intangibles: No se sabe de sus efectos y calidad hasta disponer de ellos, no es posible tocarlos, ni percibirlos, olerlos u oírlos. Esta es la característica más resaltante de las prestaciones. Es decir, no se pueden percibir antes de ser adquiridos.

b) Simultaneidad: Son consumidos en el instante en que son producidos.

c) Personales: Ningún servicio ofrecido es igual en su conjunto, depende de la persona que lo brinda como también del individuo que lo adquiere, y las exigencias de cada quien, el servicio varía en función al humor de quien lo recibe.

d) Intransferibles: Al otorgarse una prestación, esta no puede ser transferida a un tercero.

e) Heterogeneidad (variedad): Dos prestaciones no podrán ser similares, por diversas razones: Un servicio igual se realiza por distintos sujetos hacia otros sujetos, en tiempos y áreas diferentes. Variando un solo mecanismo, el servicio ya no sería el mismo, incluso cambiando solamente el espíritu de quien brinda o de quien

recibe la prestación. Por esto es importante estar atentos de los individuos que brindarán los servicios en la institución.

- f) **Inseparabilidad:** El consumo y la producción coinciden de forma total o parcial. A estas obligaciones en muchas ocasiones se puede aumentar la tarea de vender. Esto ocurre con el colaborador que brinda las prestaciones.

➤ **Importancia de la calidad de servicio**

López (2013) sostiene que las diferentes prestaciones brindadas al usuario han mejorado y evolucionado según ha crecido la competencia, esto causa que el usuario disponga de más posibilidades de escoger a que entidad va a pedir que se cumpla su necesidad; por tanto se necesita perfeccionar el servicio brindado, hacer que el usuario este satisfecho y con el cumplimiento de la satisfacción de sus necesidades, valorar mucho al cliente es básico e influye en lo que decide, porque él decide si compra o no. Para fundamentar lo importante que es investigar el grado de excelencia que ostenta el servicio se necesita:

La competencia entre industrias se incrementa día a día, haciendo que los clientes posean más alternativas para comprar bienes y servicios para complacer sus requerimientos, y el valor agregado sobre los productos y servicios.

La competencia se actualiza tecnológicamente y en forma de atención, del mismo modo en la gestión de los costos de los productos y promociones de los mismos, buscando ser diferentes dentro del mercado. Por esto los usuarios

son más exigentes, siendo necesario mejorar tiempo, mejorar precios y satisfacer de manera completa de sus necesidades.

También es muy interesante la fidelidad y la buena recomendación que crece en torno al cliente, es posible de un cliente atendido inadecuadamente permanezca con esa experiencia y comience a referirse negativamente de la empresa, con esto otras personas ya no se interesarán por comprar lo que vende. Puede suceder lo opuesto al adquirir nuevos clientes y la empresa se posicione bien y con mucho prestigio.

Es necesario considerar estos aspectos que se mencionaron, porque, si se perfeccionan y desarrollan se obtendrá una ventaja competitiva, un aspecto interesante en el desarrollo de la organización y de la corporación.

➤ **Dimensiones de la calidad del servicio**

Se presentan varios estudios referidos a los parámetros empleados para calificar el nivel de excelencia de una prestación. Los primeros estudios fueron realizados por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988 y 1994) en el que se determinaron diferentes dimensiones aplicadas a una diversidad de tipos de servicios. Estas dimensiones son expuestas como parámetros de la calidad de la prestación en sus investigaciones sobre el SERVQUAL, herramienta que lo valora.

A continuación, se mencionan las cinco dimensiones sobre calidad de servicio.

- 1) **Tangibilidad:** Las áreas en las que se promueve y presta la atención, los recursos y los colaboradores, se toma en cuenta el equipamiento, la comunicación debe ser masiva a todo el personal

a través de documentos internos, mantener una buena relación entre la entidad, trabajadores y los usuarios.

- 2) **Fiabilidad:** es la competencia que ostenta la entidad junto a sus empleados para conceder una prestación con mucha credibilidad. Capacidad para desarrollar el servicio que se promete de forma digna, segura y precisa, en la Municipalidad Distrital de Surcubamba, estas deben hacer esfuerzos para demostrar a los usuarios que sus servicios ofrecidos garantizan un porcentaje o grado de confianza sobre los resultados.
- 3) **Capacidad de respuesta:** es estar predispuesto para solucionar dificultades que tengan los clientes, mostrando de esta manera la efectividad de la prestación que otorga la empresa.

Prestar el servicio al cliente a tiempo en su solicitud de reclamos, quejas, problemas u orden de servicio.
- 4) **Seguridad:** Es el accionar de los trabajadores de la empresa, mostrando los conocimientos adecuados para otorgar confianza a los usuarios, siente la certeza de que serán resueltos de la mejor manera posible. La seguridad implica credibilidad, integridad y honestidad.
- 5) **Empatía:** Se manifiesta en la atención especial a cada colaborador de la empresa otorga a todos sus clientes.

Según Suárez (1997) se adicionan a las cinco dimensiones ya mencionadas de acuerdo a la perspectiva que elaboran los usuarios, basado en:

- 1) **Confiability:** La competencia que permite identificar que el servicio se brinda correctamente.
- 2) **Recursos tangibles:** Es la forma en que el usuario siente los recursos con que cuenta la empresa, si se encuentran en buenas condiciones y si cumplen la tarea asignada; el aspecto físico de los trabajadores y la misma empresa son parte de la tangibilidad.
- 3) **Diligencia:** es la voluntad de la empresa para realizar los procedimientos que se necesiten para dar un servicio inmediatamente.
- 4) **Garantía:** La capacidad que tienen los empleados para transmitir confianza.
- 5) **Empatía:** Es la manera correcta de brindar un servicio especial y confiable a sus clientes.

Para Zeithaml y col. (2009) la empatía es tratar a los clientes como persona, así, se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado la idea de ser únicos y especiales. Los clientes quieren sentirse importantes comprendidos para las empresas prestadoras el servicio.

➤ **Modelos de la variable servicio de atención**

Modelo SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988), sostienen que es una herramienta que sirve para valorar los servicios de calidad que se basa en

la complacencia que tienen los usuarios, apoyado por el Marketing Science Institute de Cambridge, Massachuset.

SERVQUAL es un cuestionario, para evaluar los servicios que ofrece una empresa y puede ser usado en distintos tipos de organización ya que es muy versátil para acomodarse a cada situación específica.

Este instrumento cuenta con 22 ítems en cinco dimensiones: (a) elementos tangibles, (b) Fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad y (e) empatía.

Ventajas:

- a) Es el de mayor uso hoy en día para valorar prestaciones de calidad.
- b) Brinda un plano del estado de las instituciones relacionado a la complacencia. de los clientes.
- c) Con lo que mide el SERVQUAL se puede evaluar periódicamente para comparar las modificaciones que se producen de acuerdo a la expectativa y percepción del usuario.
- d) Es posible comparar con otras empresas.
- e) Posibilita brindar valores monetarios sobre una prestación de calidad o no, mejor dicho, el costo que le genera a la empresa.

Desventajas:

- a) Se creó para diferentes tipos de instituciones. Al momento de aplicar determinado sector, se debe considerar los requerimientos de cada uno para su adaptación.

- b) Realiza un contraste de apreciaciones de los clientes con relación a la prestación que reciben, pudiendo generar diferentes inconvenientes.

Modelo SERVPERF

Fue creado por Cronin y Taylor (1992), propone un instrumento sustitutorio para la evaluación la calidad en las prestaciones, y a pesar que difiere del SERVQUAL, son iguales sus ítems y dimensiones, pero elimina las expectativas, basándose solo en la percepción de los clientes cuando reciben un servicio.

Se basa en cuatro aspectos:

- a) Mide el nivel de excelencia del servicio basado en el rendimiento.
- b) Evalúa el vínculo entre la intención de compra que tiene el cliente y su satisfacción del mismo.
- c) Evalúa si el grado de complacencia con el proveedor de la prestación incidirá en su intención de comprar.
- d) Evalúa la impresión de los clientes entorno a la prestación que se le brinda y como afectara su intención de compra.

SERVPERF es muy confiable, conforme al alfa de cronbach es de coeficiente 0,9098 y tiene más validez que el modelo SERVQUAL en sus predicciones.

Beneficios:

- a) En el cuestionario cada ítem se presenta solo una vez y su periodo de ejecución es menor.

- b) El grado de valoración pronostica más la complacencia que el nivel de las diferencias.
- c) El estudio y la interpretación son mucho más fáciles de ejecutar.

Modelo GRÖNOOS

El modelo de GRÖNOOS (1984), es valorar la atención por medio de tres aspectos:

- a) Calidad Técnica: Recibida por los clientes luego comprar.
- b) Calidad Funcional: Es la manera en que el cliente percibe la prestación.
- c) Imagen Institucional: Es la forma en que los clientes sienten a la empresa.

2.2.2 Bases teóricas de satisfacción de los pobladores

La satisfacción significa cumplir una necesidad, deseo o pasión. (Definición ABC”, (2007-2015) España), afirma:

La satisfacción es un estado mental, creado por la optimización de la retroalimentación del cerebro, por ende, las diversas áreas del cerebro contrarrestan la capacidad energética creando un sentimiento de realización, por lo que, siendo la mayor o menor sensación de plenitud que alguien tenga va depender de la optimización del consumo de energía que realice la mente, por tanto, cuanto aumente más la capacidad de neurotransmitir entonces se tendrá mayor satisfacción.

La satisfacción del usuario se ha explicado por diferentes autores; y usada por diferentes especialistas como psicólogos, sociólogos y economistas con el fin de señalar cuán efectivo es el marketing, mostrar el bienestar de la

sociedad y para señalar la emoción de las personas (Tse, Nocosia & Wilton, 1990).

El grado de satisfacción del cliente se define como:

- a) Respecto a las perspectivas relacionadas al servicio o consumo y la no aprobación o aprobación de la misma (Bearden & Tell, 1983; Olivier & Swuan, 1989).
- b) En base de la valoración de la divergencia entre perspectiva y productividad obtenida (Oliver, 1980; Tse & Wilton, 1988).
- c) Teniendo en cuenta la valoración general establecido por respuestas cognitivas y/o afectivas con relación a la adquisición de bienes o uso de servicios (Mano & Oliver 1993; Price y cols., 1995).
- d) Respecto a la comparativa de la relación costo-beneficio en la compra, también por el empleo de un servicio o consumo de un bien y sus repercusiones previstas (Churchill & Surprenant, 1982)
- e) En base a un método con múltiples dimensiones, que es dinámico y también complicado que involucra diversas tareas conductuales o fisiológicas, afectivas y cognitivas.

➤ **Enfoque teórico referente a satisfacción del cliente**

Urbina (2014) se sustenta en la teoría de Maslow que es la teoría de las necesidades, que crea una jerarquía que presenta diferentes necesidades que experimentan los individuos, quienes presentan una jerarquía entre ellas, ya que, algunas necesitan ser satisfechas más que

otras, pero al satisfacer una necesidad instantáneamente surge otra. De acuerdo al autor los requerimientos físicos son más importantes a complacer porque garantizan la supervivencia del individuo, al atender estas exigencias se presentan los requerimientos vinculados al desarrollo personal, al afecto y las personales, porque el individuo busca distintas maneras de elevar su estilo de vida. Por tanto, los organismos del estado son instituciones destinadas a potenciar la protección y prosperidad de toda la población, por esto es muy importante su desenvolvimiento al atender al cliente, con una excelente prestación del servicio; es decir, considerar la noción que un cliente tiene sobre el vínculo existente presente entre la perspectiva y el rendimiento de la prestación. La excelencia de la prestación representa la disparidad entre el deseo de los clientes con la impresión respecto de los elementos de un bien o determinado servicio (Horovitz, 2000).

Para Philip Kotler (2005), define a la satisfacción del cliente como el humor de individuo respecto a comparar ante su perspectiva deseada la forma en como fue entregado el bien o servicio.

Kotler, determinó tres datos que constituyen el placer del cliente:

a. El Rendimiento Percibido

Presenta el rendimiento que el usuario siente percibir después comprar servicio o bien.

El rendimiento que percibe tiene los siguientes componentes:

- Es limitado de acuerdo a la visión que tiene el cliente, más no de la entidad prestante.

- Son los efectos que el cliente recibe del bien o prestación.
- Se basa en la percepción del usuario, sin la necesidad que este plasmado en la realidad.
- Se encuentra en función al humor del cliente y su razonamiento.

Por ser complejo, el rendimiento que percibe puede determinarse después de un profundo estudio que inicia y culmina en el usuario.

b. Las Expectativas

Son las posibilidades con las que los usuarios cuentan para adquirir algo. Ocurren si se presenta al menos uno estos cuatro casos:

- Promesas realizadas por parte de la organización sobre los beneficios que otorga el servicio o bien.
- Vivencias de adquisiciones antiguas.

En lo que respecta a la entidad, éste debe de disponer de las precauciones de entablar el nivel adecuado de expectativas. Por ejemplo, si estas resultan ser escasas no se obtendrán muchos usuarios; y si resultan elevadas, los usuarios se llevan una gran decepción después de comprar.

La disminución de la complacencia del usuario no necesariamente es un descenso en nivel de los bienes o prestaciones; muchas veces, resulta del incremento de las expectativas que el usuario tiene, circunstancia que se asigna a las labores de mercadotecnia.

Por tanto, es muy importante revisar constantemente las perspectivas de los clientes para establecer: Si forman parte de lo que la institución brinda. Si concuerdan respecto a lo que el usuario en general espera, y de esta forma incentivarse a adquirir.

c. Los Niveles de Satisfacción

Luego de adquirir un bien o una prestación, los usuarios sienten uno de estos niveles:

- Insatisfacción: Si las expectativas del usuario no son satisfechas.
- Satisfacción: Si el bien o prestación supera las expectativas del usuario.
- Complacencia: Si las expectativas son superadas.

Según el grado de complacencia del usuario, se visualiza el nivel de fidelidad hacia una institución, ejemplo: Un cliente no satisfecho va a cambiar de proveedor o marca inmediatamente. Pero, si el cliente es satisfecho será leal; sin embargo, solamente si encuentra otro distribuidor que le ofrezca una propuesta mejor. Por el contrario, el usuario complacido será fiel porque siente un vínculo emocional que está por encima de una simple preferencia racional.

Comprender y conocer al usuario: significa analizar y saber sus carencias para complacerlas. Recordemos que en una investigación realizada en una organización en el Perú, se detectaron tres ámbitos relevantes para entender la complacencia de sus usuarios en el ámbito sanitario, dental y administración de beneficios previsionales. (Peralta & Rosas, 1996).

➤ **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

Zeithaml y Bitner (2002) indican que la valoración realizada por los clientes de la prestación que reciben en base a si cumplió sus expectativas y requerimientos viene a ser la satisfacción. Esta valoración depende de factores circunstanciales y propios de cada persona que pueden incidir en su percepción. También, indican que hay patrones o referencias para los clientes, y que hay un servicio que se espera en base a las dimensiones como: lo que el cliente obtiene versus lo que aspira obtener, y la valoración seguida que realiza el cliente.

De acuerdo a Gosso (2008), la satisfacción resulta de la valoración que hace el cliente seguido de consumir una prestación de acuerdo a si cumplió sus requerimientos.

Gosso sugiere valorar la satisfacción del cliente de acuerdo a estas tres dimensiones:

1. Eficacia

Es la forma con la que alcanzan los objetivos planteados, ejecutando labores para lograr las metas trazadas.

2. Eficiencia

Es utilizar los recursos adecuadamente para obtener más resultados con muy poca inversión.

3. Comodidad

Es el sentimiento de complacencia del cliente con el lugar en que se perpetua la prestación generando que este sea placentero.

2.3 Marco conceptual

Calidad. – Es el potencial que tiene un bien para suplir carencias implícitas o explícitas de acuerdo a un criterio, cumpliendo requisitos de calidad. Gutiérrez (2017).

Calidad de Servicio. – Este viene a ser satisfacción producida por propugnar una buena comunicación entre el usuario y el vendedor, en donde participan principalmente las competencias de la empresa y la aprobación del servicio por parte de los clientes, todo esto con un buen crecimiento de la organización y su objetivo para obtener más usuarios y situarse fuertemente en el comercio. Gutiérrez (2017).

Servicio público. – Servicio que busca a cumplir los requerimientos de la población y que se hacen de forma directa con la Administración Pública o empresas privadas mediante concesión.

Satisfacción. - Es un estado de la mente que se produce por el incremento o reducción de la optimización de retroinformación cerebral, en donde se retribuye su potencial energético, manifestando una sensación de satisfacción plena.

Municipalidad. - Es un órgano gubernamental promotor del progreso local, ostenta la calidad de persona jurídica que forma parte del derecho público. Estos gobiernos ostentan de independencia tanto política, como administrativa en actividades de su ámbito.

Fiabilidad. -Es la competencia de la empresa y trabajadores que les posibilita desarrollar y conceder un servicio bastante confiable.

Empatía. - Es la protección, la atención individualizada a cada persona que la empresa otorga sus clientes en general.

Expectativas. - Son las perspectivas que los usuarios poseen para obtener algún elemento de su municipalidad.

Conformidad. – Referido al nivel hasta el que los participantes de un grupo cambian sus opiniones, actitudes y comportamientos para adecuarse con los puntos de vista de los demás.

Seguridad. - Los actos que realizan los trabajadores que pertenecen a la empresa, mostrando los conocimientos adecuados para que proyecte al cliente seguridad y se sienta confiado.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS

A continuación, se formula las hipótesis, por cuanto nuestro enunciado es una proposición afirmativa. Según Supo, J. (2014) el enunciado tiene un vínculo con carencia o presencia de la hipótesis, pues si este es una proposición, el presente estudio llevará una hipótesis, de lo contrario no lo hará.

3.1 Hipótesis general:

Existe relación directa y significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021.

3.2 Hipótesis específicas:

- a) La fiabilidad se relaciona de manera directa con la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021
- b) La capacidad de respuesta se relaciona de manera directa con la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021
- c) La seguridad se relaciona de manera directa con la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021
- d) La empatía se relaciona de manera directa con la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021.
- e) Los elementos tangibles se relacionan de manera directa con la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021.

3.3 Variables

3.3.1 Variable Correlacional (X) - Calidad de servicio

Definición conceptual

La calidad en la prestación significa complacencia respecto de los requerimientos que plantean los clientes. El nivel de excelencia de la prestación

se manifiesta como un anhelo por encima de la sola impresión, debido a que esta última implica una reflexión y estudio anticipado. (L. Leonard, R. Bennet, Brown, 2008, Flores, 2014)

Definición operacional

Es la muestra de las características en una tabla de Ranking de insuficiencias; acorde a las consecuencias obtenidas después de ejecutar una encuesta, en base al tipo SERVPERF, fiabilidad, capacidad de reacción, garantía, empatía y componentes tangibles.

3.3.2 Variable correlacional (Y) – Satisfacción de los pobladores

Definición conceptual

De acuerdo a Gosso (2008), la complacencia es el resultado del valor que realizan los usuarios luego de adquirido un bien o prestación basado en si se alcanzó las necesidades del mismo. La sugerencia de evaluación sobre la complacencia del cliente se sustenta en 3 áreas y son: comodidad, eficiencia y eficacia.

Definición operacional

Según Behar (2008), sostiene que, para hacer una apropiada operacionalización de las variables, es preciso especificar su valor transformándolas a conceptualizaciones posibles a ser medidas.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación

Methodus es la palabra en latín de donde proviene la palabra método, el cual se refiere a poder hacer o decir de forma organizada. Es el proceso que se debe seguir de un conjunto de reglas que nos permite lograr un objetivo o resultado. Dicho de otra manera, es la vía para alcanzar o lograr una meta o un fin. (Sánchez y Reyes, 2009).

El método empleado fue el método científico, puesto que se quiso identificar los hechos de la realidad. En el método científico la duda universal (un imposible), no se mezcla con la duda sistemática.

El método descriptivo fue empleado como método específico, debido a que el problema bajo estudio se mide a través de la conceptualización de variables (Hernández, 2014, p. 89); también se empleó el método estadístico, pues recopiló, elaboró y se interpretó datos numéricos. La principal preocupación del método descriptivo viene a ser la descripción de las particularidades primordiales que ostentan conjuntos homogéneos de fenómenos, empleando criterios que posibiliten manifestar su comportamiento (Ramos, 2008, p.10). Así, se puede adquirir información que describe la realidad bajo investigación.

En este trabajo investigación se utilizó el método estadístico, (Bojacá, 2004, p. 15), afirma que este método viene a ser un instrumento importante de gran precisión científica, pues combina los procedimientos cualitativos conforme a los requerimientos y bajo un sano juzgamiento. Este método ofrece innumerables aportes para la investigación científica.

4.2 Tipo de investigación:

El tipo de estudio que se utilizó fue la aplicada. Este tipo está fundamentado en los fines prácticos del conocimiento con una estrecha relación con la investigación básica, debido a que las aplicaciones prácticas logran avanzar en base a los resultados teóricos; de hecho, todas las investigaciones aplicadas contienen una fundamentación teórica. (Neill & Cortez, 2017, p.31)

Así mismo es un tipo de investigación la aplicada por que responde a preguntas concretas y resolver un problema específico, trata de identificar una solución.

Dicho esto, se corrobora que este trabajo de investigación es del tipo aplicada, puesto que mediante ejecución de las herramientas para cada variable se obtuvieron datos para la investigación sobre el problema planteado, a un problema suele ser un plan posterior a una investigación básica o pura.

4.3 Nivel de investigación:

Se hizo uso el nivel de investigación correlacional para poder desarrollar del presente estudio.

Por lo tanto, el estudio es de nivel correlacional como lo propone (Morán & Alvarado, 2015), por que se encarga de medir la relación de las variables.

Así mismo se tiene el nivel de investigación descriptivo, porque se trata de investigar con mayor profundidad sobre las variables en estudio.

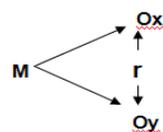
4.4 Diseño de investigación:

Su diseño es del tipo no experimental. Este tipo de diseño se basa en la realización de observaciones, sin la participación o intervención con el entorno observable. Por esta razón, no es posible controlar las variables, por ende, los resultados obtenidos son superficiales. (Neill & Cortez, 2017, p.34)

Por su alcance temporal fue transversal, que según (Hernández, et al., 2014) se trata de recoger información durante determinado momento. Tiene como propósito la descripción de las variables y estudiar su influencia y relación durante tiempo específico.

Además, teniendo en cuenta los protocolos de salud otorgados por motivos del COVID-19 durante el presente año 2021.

Dicho diseño fue de carácter explicativo – causal cuya denotación es del siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra

O_x = Observación de la variable x.

O_y = Observación de la variable y.

r = Correlación entre dichas variables.

4.5 Muestra y población

4.5.1 Población

Son el conjunto de individuos que se encuentran dentro del fenómeno estudiado, cada participante ostenta de una característica común, que luego es analizada para lograr los datos del presente estudio de investigación. (Tamayo, 2011, p. 114), La población estuvo compuesta por los 2,486 (según INEI-2017) pobladores usuarios mayores de edad, de la localidad de Surcubamba.

4.5.2 Muestra

Hace referencia a un número determinado de individuos que conforman la población, con el fin de investigar un fenómeno estadístico (Tamayo, 1997). En esta investigación se tuvo como muestra a 360 pobladores usuarios que

fueron atendidos durante 9 meses, en la municipalidad del distrito de Surcubamba, durante el año 2021.

4.5.3 Técnica de muestreo

Para alcanzar los propósitos de este estudio, se hizo uso de la técnica probabilística de aleatorio simple para poblaciones finitas, empleando la fórmula:

$$N = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

N = Total de la población = 2,486.00

Z = 1.96 (nivel de confianza del 95%)

p = Probabilidad de inclusión = 0.05

q = probabilidad de no inclusión = 0.05

e = margen de error (5%)

$$N = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times (2,486)}{(0.05)^2 \times (2,486 - 1) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)} =$$

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utiliza la encuesta, que sirve para recopilar y obtener información, haciendo uso de un cuestionario de interrogantes, que son planteadas de forma indirecta o directa hacia los participantes que conforman la muestra. Carrasco (2008)

Para este trabajo se aplicó esta técnica a los pobladores de la localidad de Surcubamba, en Tayacaja, región de Huancavelica. Se obtuvieron datos a través de preguntas realizadas en un cuestionario denominado SERVPERF. Este modelo tiene como fin valorar el estado de los aportantes, con la meta incrementar la calidad de la prestación concedida por cualquier organización, se basa en 5 áreas: seguridad, empatía, fiabilidad, factores tangibles y capacidad de respuesta.

El cuestionario se utiliza para determinar disparidad que se presenta, entre dos mediciones, la primera está vinculada a las expectativas del aportante y la segunda viene a significar lo que al aportante realmente le conceden. Con esta valoración se busca poner un límite a esa disparidad y fijar acciones que posibiliten corregir las fallas en los servicios y por lo tanto mejorarlos. De esta forma, al contrastar la visión del aportante y sus expectativas en base a las dimensiones antes mencionadas, se logrará tener información sobre el servicio prestado y el nivel de calidad del mismo. Por ello, se hace uso del tipo SERVPERF.

Este tipo se sustenta en la valoración que le otorga el contribuyente respecto al servicio y la que recibe del mismo, de acuerdo con las expectativas y percepciones que tiene el mismo. Obteniendo un balance beneficioso referente a las percepciones, logrando que se sobrepasen las expectativas, obteniendo así excelente prestación del servicio y elevada complacencia del mismo (Parasuraman, 1988).

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se hizo uso del programa de SPSS para procesar la información de forma estadística. En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizaron los métodos para sintetizar y representar datos de forma cuantitativa. Se utilizaron gráficos, polígonos de frecuencias y curvas, además, se usaron medidas de variabilidad. Asimismo, por ser una investigación correlacional, y poder comparar las hipótesis utilizamos la estadística descriptiva acorde al Rho de Spearman.

Fiabilidad del cuestionario de calidad de servicio (prueba piloto)

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|----------|----|-------|
| Casos | Válido | 36 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 36 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,878 | 22 |

Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desviación estándar | N de elementos |
|---------|----------|---------------------|----------------|
| 74,8056 | 64,961 | 8,05985 | 22 |

Fiabilidad del cuestionario satisfacción de los pobladores (prueba piloto)

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|----------|----|-------|
| Casos | Válido | 36 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 36 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,905 | 15 |

Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desviación estándar | N de elementos |
|---------|----------|---------------------|----------------|
| 52,7500 | 24,193 | 4,91862 | 15 |

4.8 Aspectos éticos de la investigación

Se consideró el reglamento de tesis de la UPLA que según el Capítulo IV, en su Art. 27° de la Ética de Investigación, concordante con el Art. 4° de su código de ética, consideran:

➤ Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales.

Este aspecto está ligado principalmente en aplicar las encuestas a los usuarios de la municipalidad de Surcubamba, los cuales constituyen la muestra poblacional de la presente investigación; a ellos se le brindará el respeto a su

dignidad humana, a su identidad. Tendrán la libertad de optar por responder libremente el cuestionario o de negarse y se les garantizará la confidencialidad y la privacidad de las respuestas emitidas en los cuestionarios; es más, sus nombres y apellidos se mantendrán en anonimato, sólo se utilizará un código que identifique en el procesamiento de la información que suministre.

➤ **Consentimiento informado y expreso**

A los pobladores usuarios de la de la comuna de Surcubamba se les solicitará que respondan a un cuestionario, luego se les explicará la finalidad de la encuesta y si se cuenta con su asentimiento, firmarán la ficha de consentimiento informado, como demostración de voluntad, libre, inequívoca y específica, previo al desarrollo del cuestionario.

➤ **Beneficencia y no maleficencia.**

Durante todo el proceso del presente trabajo se garantizará la salud e integridad de los involucrados en la investigación, siendo los pobladores de Surcubamba, evitando causar perjuicios de tipo psicológico o físico.

➤ **Protección al medio ambiente y el respeto a la biodiversidad**

El presente trabajo no está involucrado con el medio ambiente ni la biodiversidad; sin embargo, se tendrá presente la protección ambiental y la biodiversidad como un aspecto indispensable de la vida.

➤ **Responsabilidad.**

En todo el proceso del presente estudio, se garantizará el principio de veracidad, desde la elección y formulación del problema, el tratamiento de las bases teóricas, el método de investigación hasta lograr interpretar y comunicar los resultados encontrados.

➤ **Veracidad.**

Se tendrá especial cuidado por garantizar la veracidad del estudio, que implica principalmente la fidelidad de las respuestas obtenidas del cuestionario dados por los pobladores usuarios de la municipalidad, sin alterar los hallazgos, tal como se obtienen del procesamiento estadístico de los datos.

Además, el Art 28° del mismo Capítulo, establece las normas de la conducta ética de los que investigan, así como docentes, estudiantes y graduados – UPLA. por lo que se asume el compromiso que, en todo este estudio, hasta la comunicación de los resultados, se cumplió de manera estricta los artículos precedentes.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados de las variables del estudio

En el presente capítulo se muestran las respuestas obtenidas en forma de estadísticas de las variables analizadas. La fuente de información obtenida son las respuestas dadas a los cuestionarios por los pobladores usuarios de las prestaciones que brinda la Municipalidad del distrito de Surcubamba, en la región de Tayacaja.

5.1.1 Análisis e interpretación del estudio sobre la variable calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Surcubamba

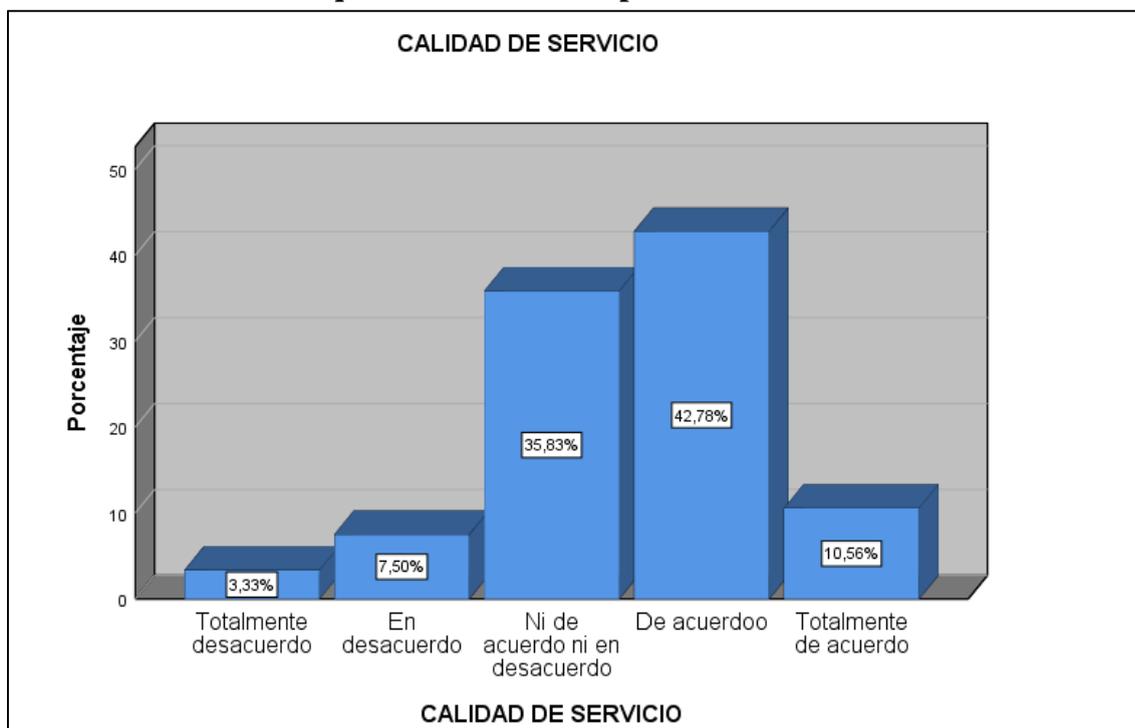
Esta variable estuvo dimensionada por capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad, seguridad y elementos tangibles.

Tabla N° 1
Calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Surcubamba
CALIDAD DE SERVICIO

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 12 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | En desacuerdo | 27 | 7,5 | 7,5 | 10,8 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 129 | 35,8 | 35,8 | 46,7 |
| | De acuerdo | 154 | 42,8 | 42,8 | 89,4 |
| | Totalmente de acuerdo | 38 | 10,6 | 10,6 | 100,0 |
| | Total | 360 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Creación propia de la autora conforme al resultado del cuestionario.

Figura N° 1
Calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Surcubamba



Fuente: Tabla N° 1

Interpretación:

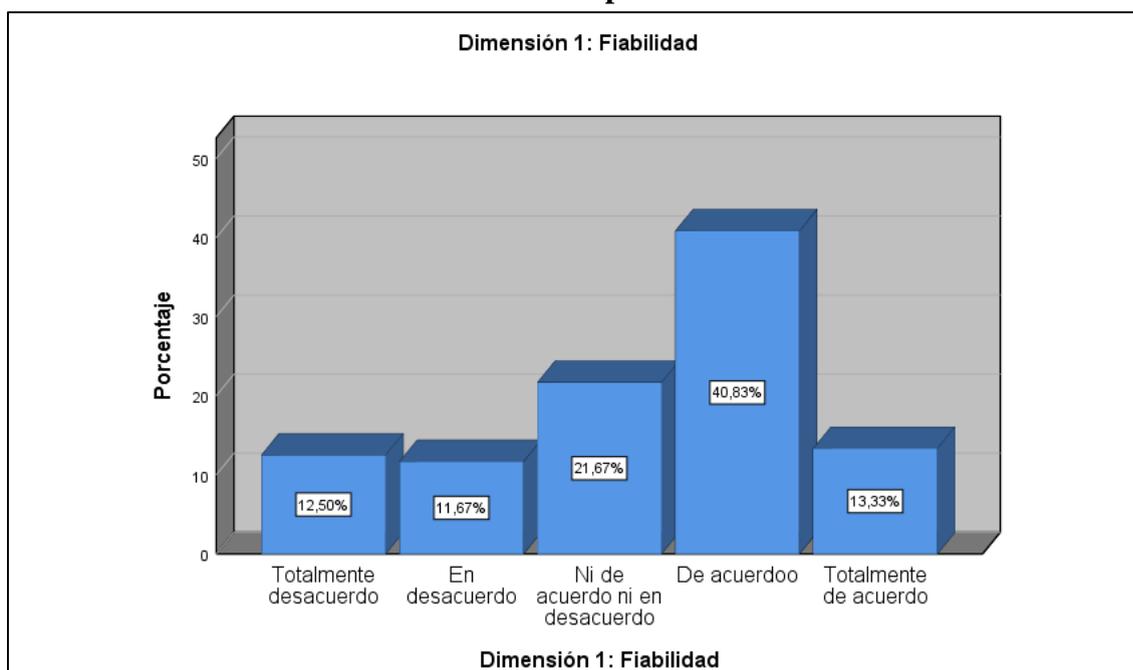
En la relación con la prestación que reciben y la calidad del mismo. La tabla y figura N°1 muestran, del conjunto de 360 participantes, 12 pobladores que equivale al 3,33% contestaron totalmente en desacuerdo; 27 encuestados que es el 7,50% respondieron estar en desacuerdo; 129 pobladores equivalente al 35,83% señalaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras 154 pobladores que equivale al 42,76% contestaron estar de acuerdo y, 38 pobladores equivalente al 10,54% respondieron que se encuentran completamente de acuerdo. Si la respuesta de acuerdo, es el porcentaje mayor, entonces se asume que la mayoría de los pobladores están de acuerdo con el grado de excelencia de las prestaciones brindadas por la Municipalidad de Surcubamba.

Tabla N° 2
Fiabilidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Surcubamba

| Dimensión 1: Fiabilidad | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente desacuerdo | 45 | 12,5 | 12,5 | 12,5 |
| | En desacuerdo | 42 | 11,7 | 11,7 | 24,2 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 78 | 21,7 | 21,7 | 45,8 |
| | De acuerdo | 147 | 40,8 | 40,8 | 86,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 48 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 360 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Creación propia de la autora conforme al resultado del cuestionario.

Figura N° 2
Fiabilidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Surcubamba



Fuente: Tabla N° 2

Interpretación:

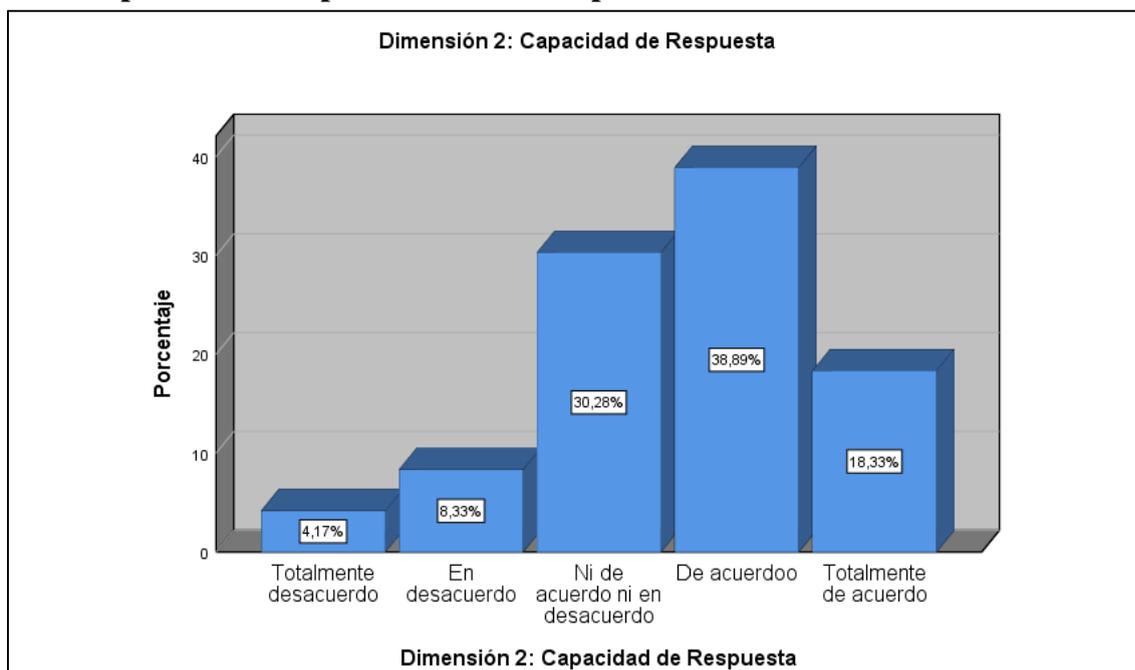
Referente a la fiabilidad: La tabla y figura N°2 muestran, del conjunto de 360 pobladores que participaron, el 12.5% contestaron estar en desacuerdo; el 11, 67% indicaron estar en desacuerdo; el 21.7% señalaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras el 40.83% contestaron estar de acuerdo y, además 13.33% respondieron que se encuentran completamente de acuerdo. Si consideramos que la opción de acuerdo, es porcentualmente mayoritario, entonces se asume que gran parte de los pobladores están de acuerdo con la fiabilidad que otorgada por la municipalidad del distrito de Surcubamba.

Tabla N° 3
Capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Surcubamba

| | | Dimensión 2: Capacidad de Respuesta | | | |
|--------|--------------------------------|--|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente desacuerdo | 15 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| | En desacuerdo | 30 | 8,3 | 8,3 | 12,5 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 109 | 30,3 | 30,3 | 42,8 |
| | De acuerdo | 140 | 38,9 | 38,9 | 81,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 66 | 18,3 | 18,3 | 100,0 |
| | Total | 360 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Creación propia de la autora conforme al resultado del cuestionario.

Figura N° 3
Capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Surcubamba



Fuente: Tabla N° 3

Interpretación:

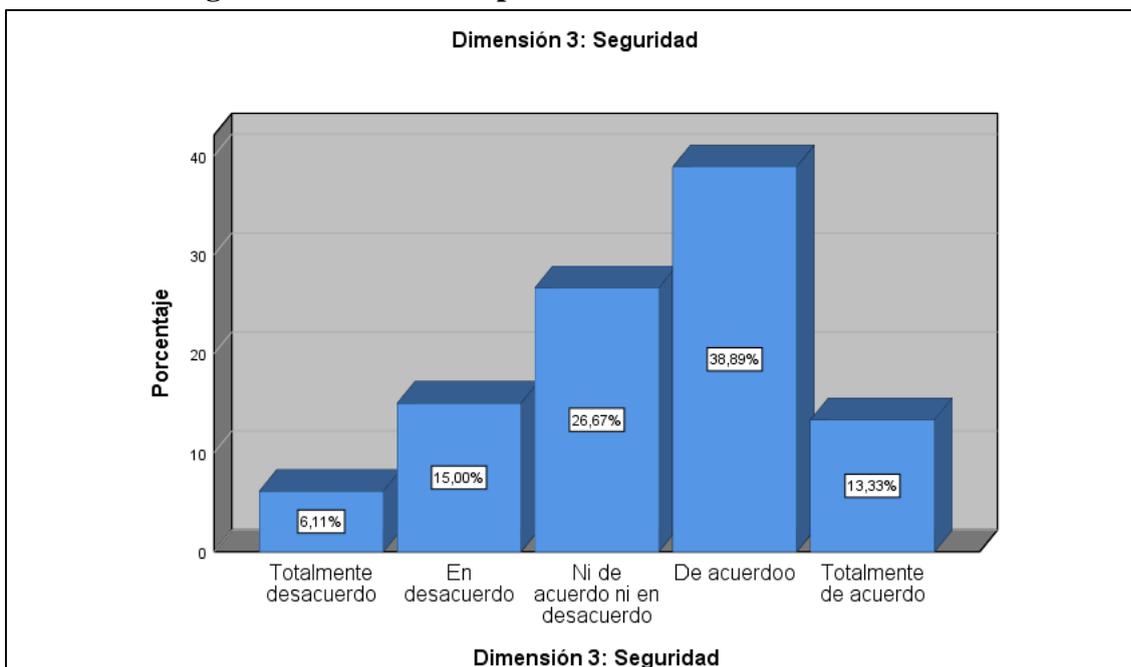
En referencia a la capacidad de respuesta: La tabla y figura N°3 muestran, del conjunto de 360 participantes, un 4.17% contestaron estar en desacuerdo; el 8.33% indicaron estar en desacuerdo; el 30.28% señalaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras aproximadamente un 38.89% contestaron estar de acuerdo y, 18.33% respondieron que se encuentran completamente de acuerdo. Si consideramos que la opción de acuerdo, es porcentualmente mayoritario, entonces se asume que un gran número de los pobladores de nuestra muestra están de acuerdo con la capacidad de resolución que la municipalidad de Surcubamba brinda.

Tabla N° 4
Seguridad de la Municipalidad Distrital de Surcubamba

| | | Dimensión 3: Seguridad | | | |
|--------|--------------------------------|-------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente desacuerdo | 22 | 6,1 | 6,1 | 6,1 |
| | En desacuerdo | 54 | 15,0 | 15,0 | 21,1 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 96 | 26,7 | 26,7 | 47,8 |
| | De acuerdo | 140 | 38,9 | 38,9 | 86,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 48 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 360 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Creación propia de la autora conforme al resultado del cuestionario.

Figura N° 4
Seguridad de la Municipalidad Distrital de Surcubamba



Fuente: Tabla N° 4

Interpretación:

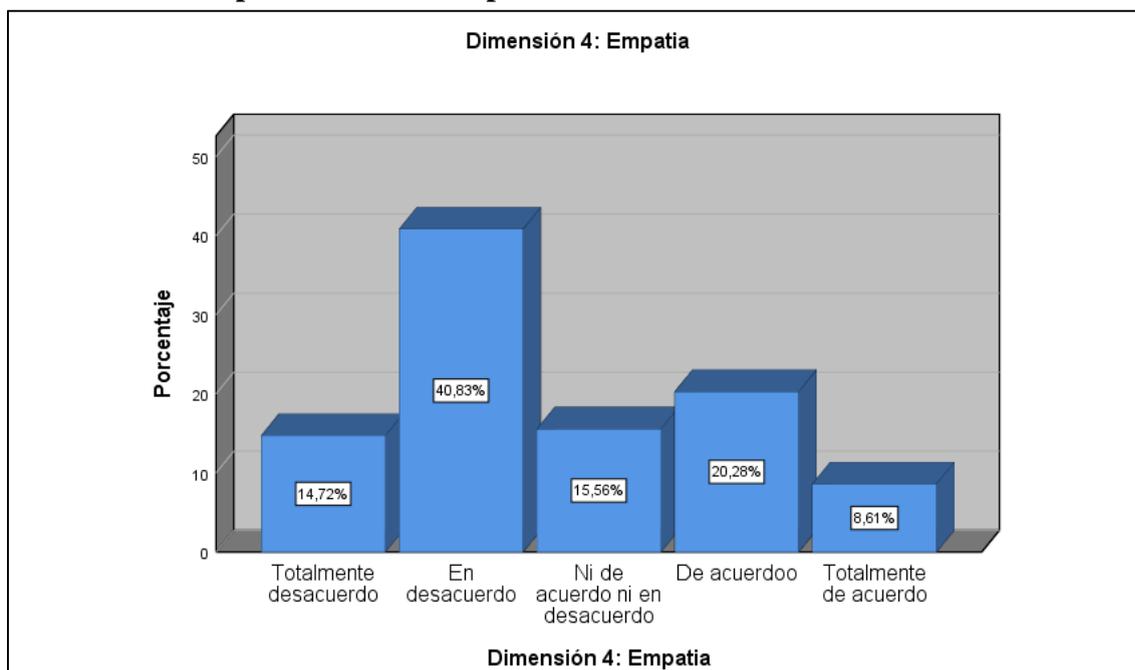
Referido a la seguridad: La tabla y figura N°4 muestran, del conjunto de 360 participantes, aproximadamente 6,11% contestaron completamente en desacuerdo; 15,00% respondieron estar en desacuerdo; un 26,67% señalaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras 38,89% contestaron estar de acuerdo y, 13,33% respondieron que se encuentran completamente de acuerdo. Si consideramos que la respuesta de acuerdo, es porcentualmente mayoritario, entonces se asume que la mayor parte de los participantes están conformes con la seguridad que la municipalidad del distrito de Surcubamba les otorga.

Tabla N° 5
Empatía en la Municipalidad Distrital de Surcubamba

| Dimensión 4: Empatía | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente desacuerdo | 53 | 14,7 | 14,7 | 14,7 |
| | En desacuerdo | 147 | 40,8 | 40,8 | 55,6 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 56 | 15,6 | 15,6 | 71,1 |
| | De acuerdo | 73 | 20,3 | 20,3 | 91,4 |
| | Totalmente de acuerdo | 31 | 8,6 | 8,6 | 100,0 |
| | Total | 360 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Creación propia de la autora conforme al resultado del cuestionario

Figura N° 5
Empatía en la Municipalidad Distrital de Surcubamba



Fuente: Tabla 5

Interpretación:

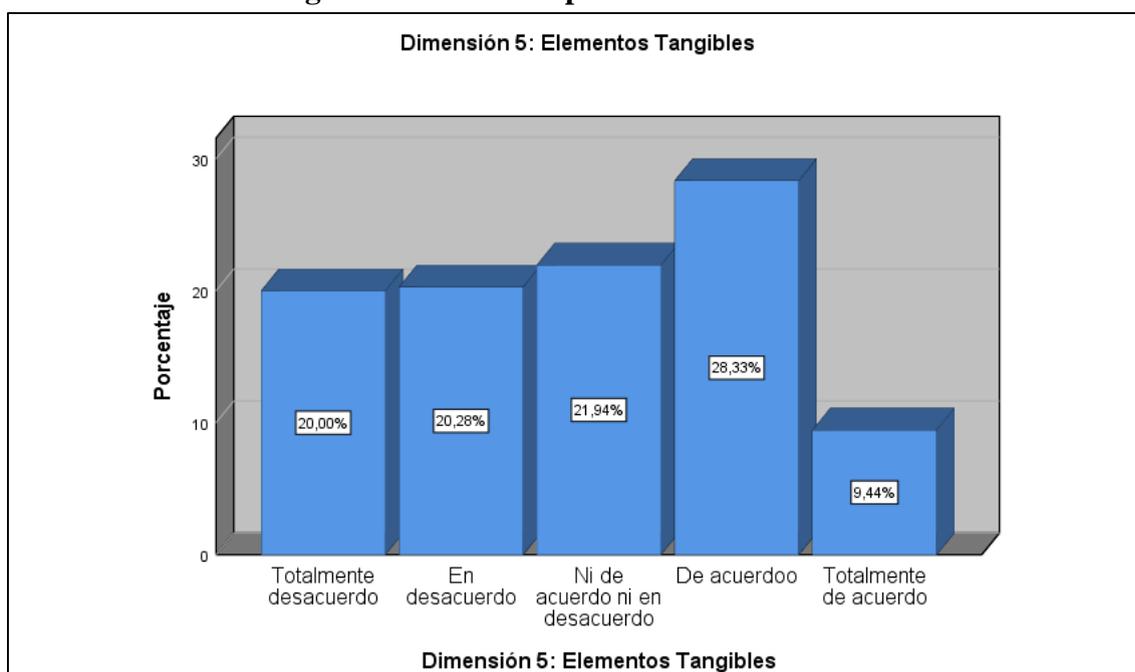
Respecto a la dimensión empatía: La tabla y figura N°5 muestran, del total de 360 pobladores encuestados, el 14,72% contestaron completamente en desacuerdo; el 40,83% indicaron estar en desacuerdo; un 15,56% señalaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras 20,28% contestaron estar de acuerdo y, aproximadamente 8,61% señalaron que se encuentran completamente de acuerdo. Si consideramos que la respuesta en desacuerdo, es porcentualmente mayoritario, entonces se asume que la gran parte de los pobladores están en desacuerdo con la empatía que concede la municipalidad del distrito de Surcubamba.

Tabla N° 6
Elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Surcubamba

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 72 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 73 | 20,3 | 20,3 | 40,3 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 79 | 21,9 | 21,9 | 62,2 |
| | De acuerdo | 102 | 28,3 | 28,3 | 90,6 |
| | Totalmente de acuerdo | 34 | 9,4 | 9,4 | 100,0 |
| | Total | 360 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Creación propia de la autora conforme al resultado del cuestionario.

Figura N° 6
Elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Surcubamba



Fuente: Tabla N° 6

Interpretación:

Referente los elementos tangibles: La tabla y figura N°6 muestran, del conjunto de 360 participantes, 20,00% contestaron completamente en desacuerdo; el 20,28% respondieron estar en desacuerdo; un 21,94% señalaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras 28,33% contestaron estar de acuerdo y, aproximadamente 9,44% respondieron que se encuentran completamente de acuerdo. Si consideramos que la opción de acuerdo, es porcentualmente mayoritario, entonces se asume que un gran número de los participantes están conformes con los factores tangibles otorgados por la municipalidad del distrito de Surcubamba.

5.1.2 Análisis e interpretación del estudio sobre la variable satisfacción de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Surcubamba

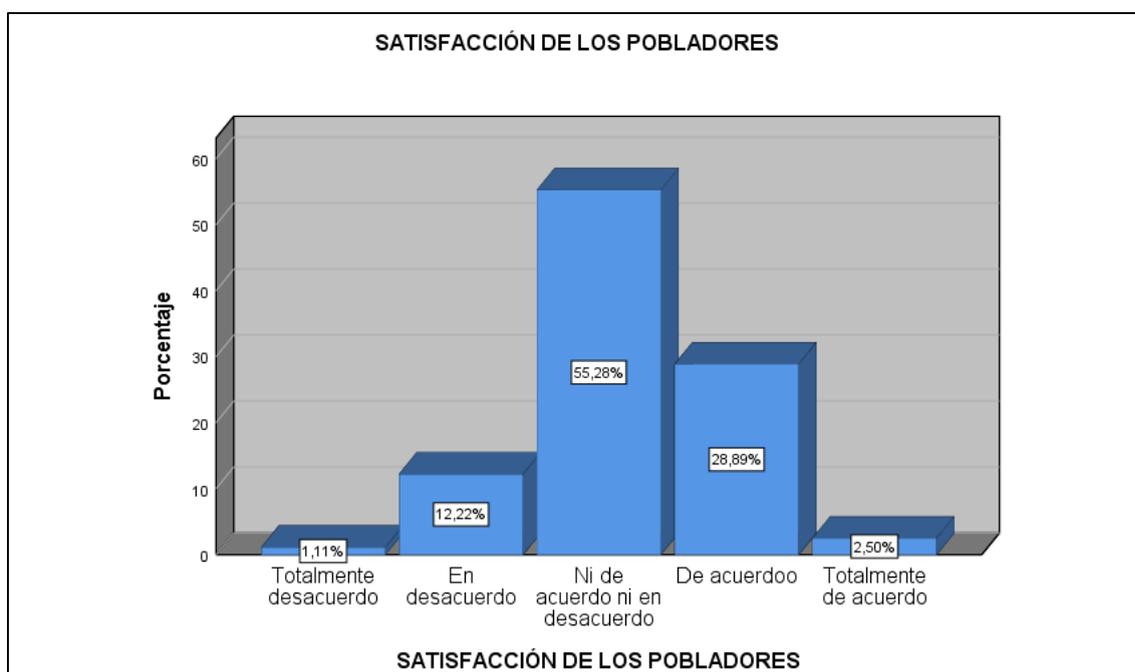
Esta variable estuvo dimensionada por la eficacia, la eficiencia y comodidad.

Tabla N° 7
Satisfacción de los pobladores con los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Surcubamba

| | | SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES | | | |
|--------|--------------------------------|--------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente desacuerdo | 4 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | En desacuerdo | 44 | 12,2 | 12,2 | 13,3 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 199 | 55,3 | 55,3 | 68,6 |
| | De acuerdo | 104 | 28,9 | 28,9 | 97,5 |
| | Totalmente de acuerdo | 9 | 2,5 | 2,5 | 100,0 |
| | Total | 360 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Creación propia de la autora conforme al resultado del cuestionario.

Figura N° 7
Satisfacción de los pobladores con los servicios que brinda la Municipalidad
Distrital de Surcubamba



Fuente: Tabla N° 7

Interpretación:

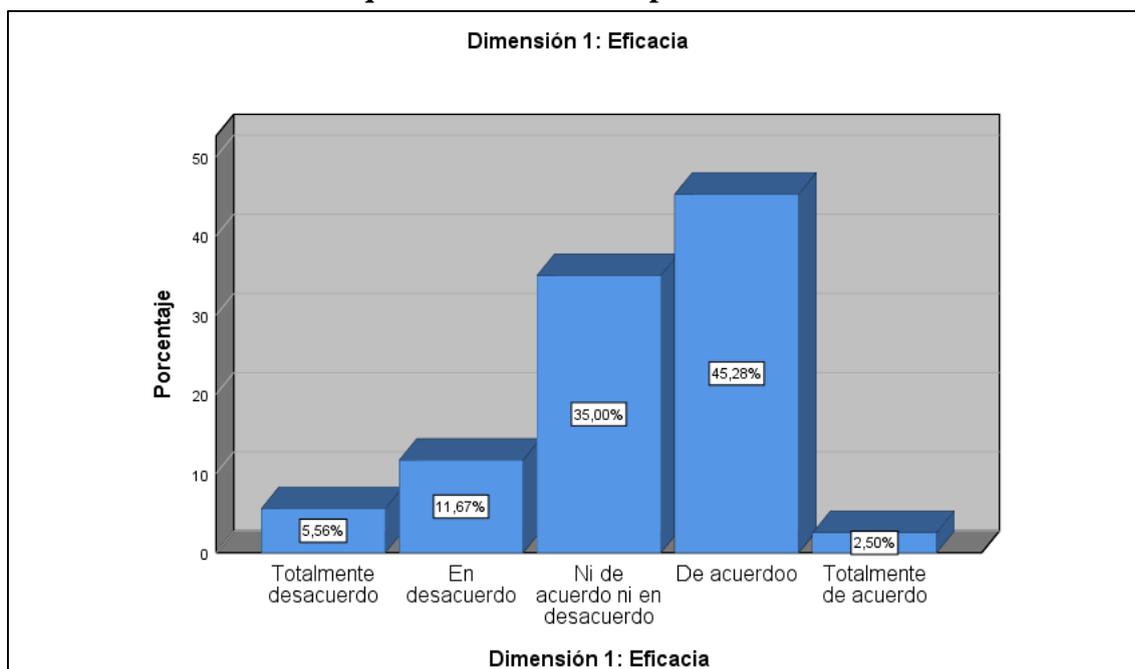
En relación a la satisfacción, la tabla y figura N°7 muestran, del conjunto de 360 participantes, 4 pobladores que equivale al 1,1% contestaron totalmente en desacuerdo; 44 encuestados que es el 12,22% respondieron estar en desacuerdo; 199 pobladores equivalente al 55,28% señalaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras 104 pobladores que equivale al 28,89% contestaron estar de acuerdo y, 9 pobladores equivalente al 2,50% respondieron estar totalmente de acuerdo. Si consideramos que la respuesta ni de acuerdo, ni en desacuerdo, es porcentualmente mayoritario, entonces se asume que la mayoría de los pobladores no están de acuerdo, ni en desacuerdo con las prestaciones que la municipalidad del distrito de Surcubamba brinda.

Tabla N° 8
Eficacia en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Surcubamba

| | | Dimensión 1: Eficacia | | | |
|--------|--------------------------------|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente desacuerdo | 20 | 5,6 | 5,6 | 5,6 |
| | En desacuerdo | 42 | 11,7 | 11,7 | 17,2 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 126 | 35,0 | 35,0 | 52,2 |
| | De acuerdo | 163 | 45,3 | 45,3 | 97,5 |
| | Totalmente de acuerdo | 9 | 2,5 | 2,5 | 100,0 |
| | Total | 360 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Creación propia de la autora conforme al resultado del cuestionario.

Figura 8
Eficacia en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Surcubamba



Fuente: Tabla N° 8

Interpretación:

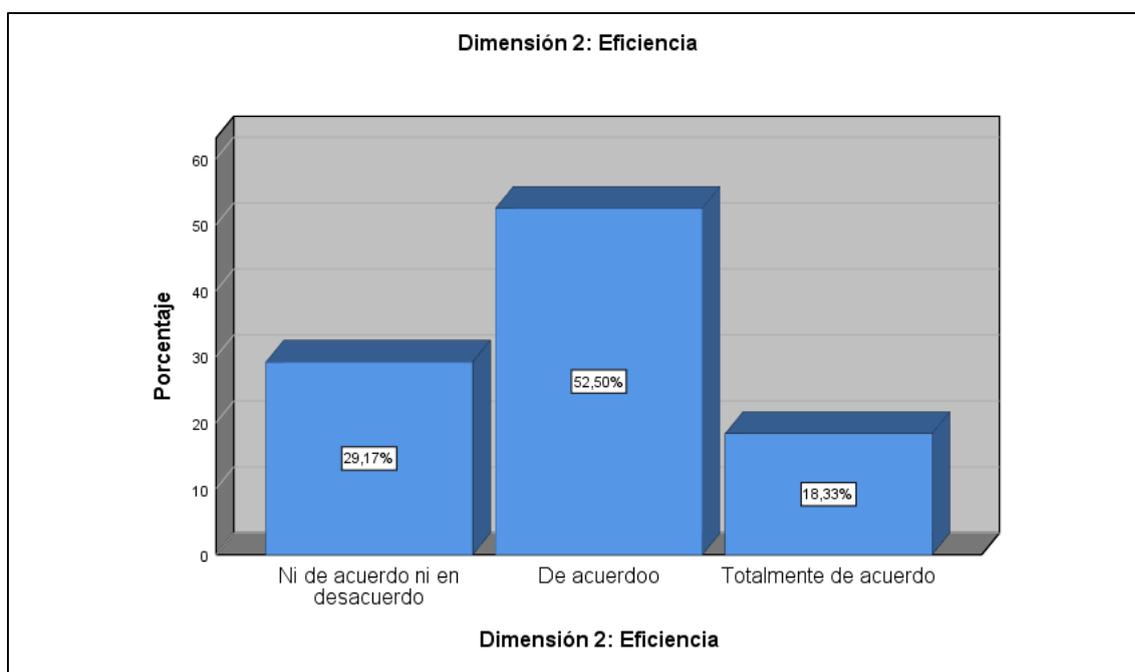
Sobre la eficacia: La tabla y figura N°8 muestran, del conjunto de 360 participantes, un 5,56% contestaron totalmente en desacuerdo; 11,67% respondieron estar en desacuerdo; 35,00% señalaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras el 45,28% contestaron estar de acuerdo y, aproximadamente 2,50% respondieron que se encuentran completamente de acuerdo. Si consideramos que la opción de acuerdo, es porcentualmente mayoritario, entonces se asume que la mayoría de los usuarios de nuestra muestra están de acuerdo con la eficacia que otorga los servicios la municipalidad del distrito Surcubamba hacia los usuarios.

Tabla N° 9
Eficiencia en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Surcubamba

| | | Dimensión 2: Eficiencia | | | |
|--------|--------------------------------|--------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 105 | 29,2 | 29,2 | 29,2 |
| | De acuerdo | 189 | 52,5 | 52,5 | 81,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 66 | 18,3 | 18,3 | 100,0 |
| | Total | 360 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Creación propia de la autora conforme al resultado del cuestionario.

Figura N° 9
Eficiencia en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de
Surcubamba



Fuente: Tabla N° 8

Interpretación:

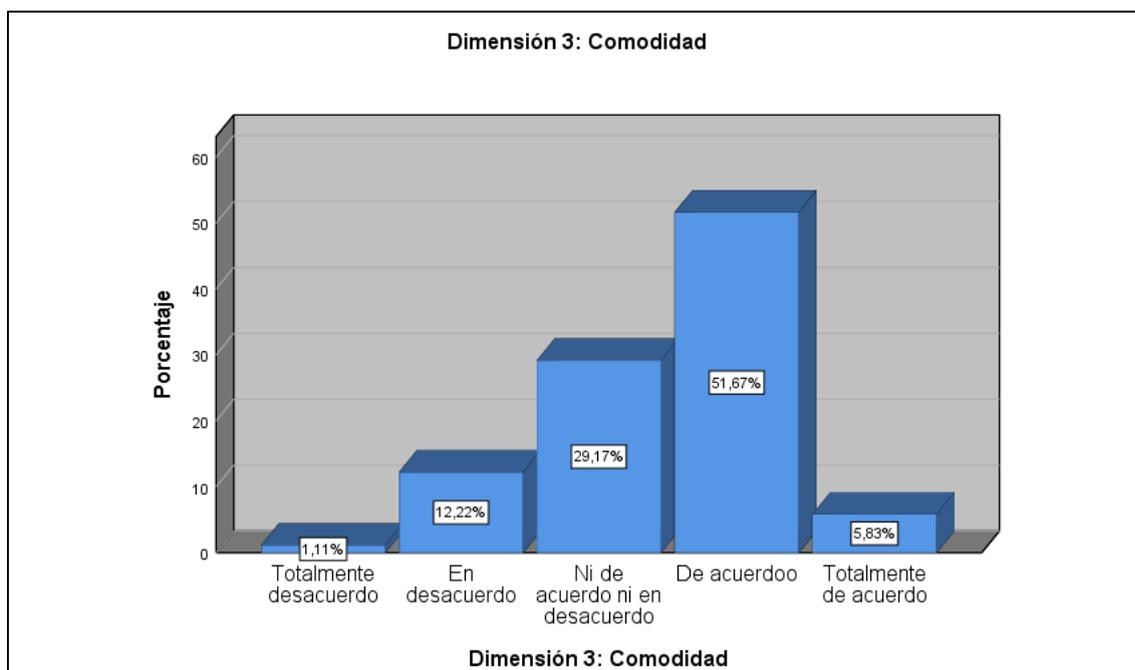
Referido a la eficiencia: La tabla y figura N°9 muestran, del total de 360 pobladores encuestados, el 29,17% contestaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras el 52,50% contestaron estar de acuerdo y, el 18,33% respondieron estar completamente de acuerdo. Si consideramos que la respuesta de acuerdo, es el mayor de los porcentajes obtenidos, entonces se asume que gran parte de los pobladores están de acuerdo con la eficiencia con la que la municipalidad del distrito de Surcubamba brinda sus servicios a los usuarios.

Tabla N° 10
Comodidad en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de
Surcubamba

| | | Dimensión 3: Comodidad | | | |
|--------|--------------------------------|-------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente desacuerdo | 4 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | En desacuerdo | 44 | 12,2 | 12,2 | 13,3 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 105 | 29,2 | 29,2 | 42,5 |
| | De acuerdo | 186 | 51,7 | 51,7 | 94,2 |
| | Totalmente de acuerdo | 21 | 5,8 | 5,8 | 100,0 |
| | Total | 360 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Creación propia de la autora conforme al resultado del cuestionario.

Figura N° 10
Comodidad en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de
Surcubamba



Fuente: Tabla N° 8

Interpretación:

En la dimensión comodidad: La tabla y figura N°10 muestran, del conjunto de 360 participantes; 1,11% contestaron completamente en desacuerdo; el 12,22% respondieron que se encuentran en desacuerdo; 29,17% señalaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras aproximadamente 51,67% contestaron estar de acuerdo y, finalmente 5,83% respondieron que están completamente de acuerdo. Si consideramos que la opción de acuerdo, es porcentualmente mayoritario, entonces se asume que la gran parte de los participantes se encuentran conformes con la comodidad con la que otorga los servicios la municipalidad del distrito de Surcubamba.

5.2 Contratación de hipótesis

Estudio correlacional por variables y dimensiones.

Tabla N° 11
Escala de intervalos del coeficiente de Rho de Spearman

| Valor | Significado |
|---------------|--|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0,9 a -0,99 | Correlación negativa muy alta |
| -0,7 a -0,89 | Correlación negativa alta |
| -0,4 a -0,69 | Correlación negativa moderada |
| -0,2 a -0,39 | Correlación negativa baja |
| -0,01 a -0,19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| 0,01 a 0,19 | Correlación positiva muy baja |
| 0,2 a 0,39 | Correlación positiva baja |
| 0,4 a 0,69 | Correlación positiva moderada |
| 0,7 a 0,89 | Correlación positiva alta |
| 0,9 a 0,99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva grande y perfecta |

Fuente: Suárez (2012)

5.2.1 Correlación entre las variables: Calidad de servicio y satisfacción de los pobladores en la Municipalidad Distrital de Surcubamba.

Conforme a las hipótesis propuestas, se corroborará teniendo como referencia las estadísticas de los datos alcanzados:

Contraste estadístico de la hipótesis general:

H1: Existe relación directa y significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021.

H0: No Existe relación directa y significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021.

Elección del estadístico de prueba

Se utilizará la elección no paramétrica

Nivel de significancia

El grado equivale a 5%

Alfa =0.5%

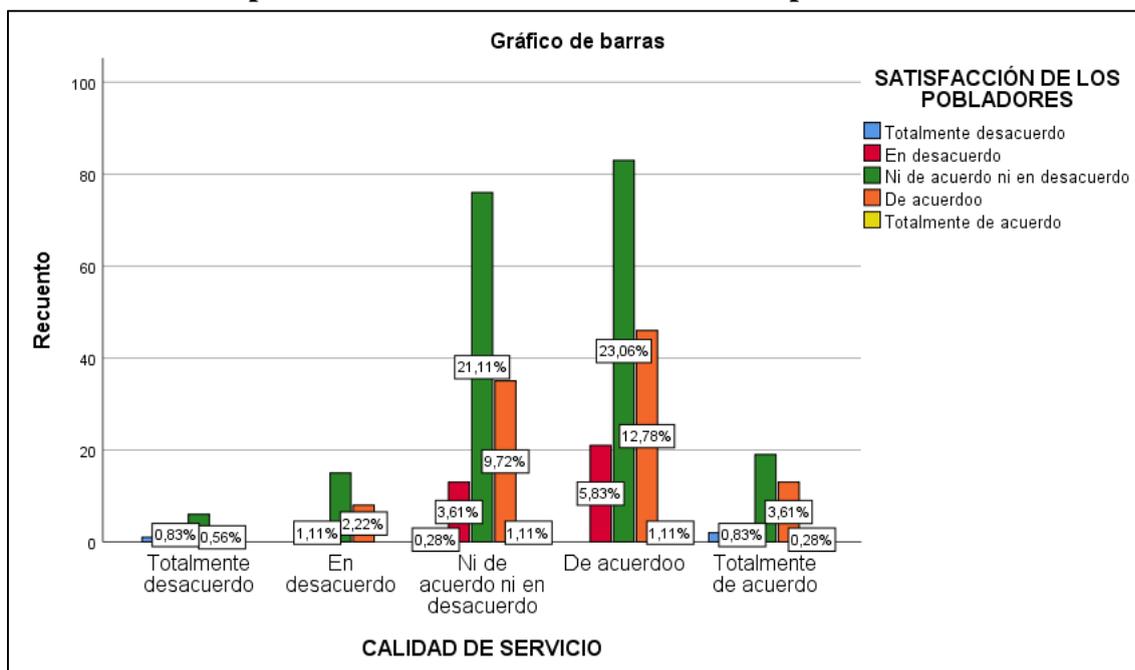
Cálculo estadístico de prueba

Tabla N° 12
Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman

| Correlaciones | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| | | CALIDAD DE SERVICIO | SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES |
| Rho de Spearman | CALIDAD DE SERVICIO | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,530 |
| | | N | 360 |
| SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES | SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES | Coefficiente de correlación | ,530 |
| | | Sig. (bilateral) | ,016 |
| | | N | 360 |

Fuente: Elaborado por la autora.

Figura N°. 11
Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman



Fuente: Elaborado por la autora.

Decisión Estadística.

En referencia al valor de r obtenido equivalente a $.530$ que considera un vínculo positivo moderado. Se deniega la hipótesis (H_1) y se comprueba la hipótesis presentada en el estudio (H_0).

Conclusión Estadística

El Rho de Spearman fue de 0.530 . El resultado es positivo moderado lo que significa que existe correlación positiva baja con 5% de fallo.

Se infiere que se presenta un vínculo directo e importante entre calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores en la municipalidad del distrito de Suncubamba - Tayacaja, 2021.

Prueba de Hipótesis Especifica 1

Conforme a las hipótesis propuestas, se probará en base de las estadísticas de la información conseguidos:

Formulación de las Hipótesis:

$$H_o : p(Rho_{xy}) \geq 0,05$$

Ho: La fiabilidad no está encuentra vinculada de forma directa con la complacencia de los participantes en la municipalidad de Surcubamba - Tayacaja, 2021

$$H_1 : p(Rho_{xy}) < 0.05, \text{ esto es: } Rho_{xy} < 0 < Rho_{xy}$$

H1: La fiabilidad se vincula de forma directa con la complacencia de los pobladores en la municipalidad de Surcubamba - Tayacaja, 2021

Elección del estadístico de prueba 1

Se utilizará la elección no paramétrica

Nivel de significancia

El grado equivale a 5%

Alfa =0.5%

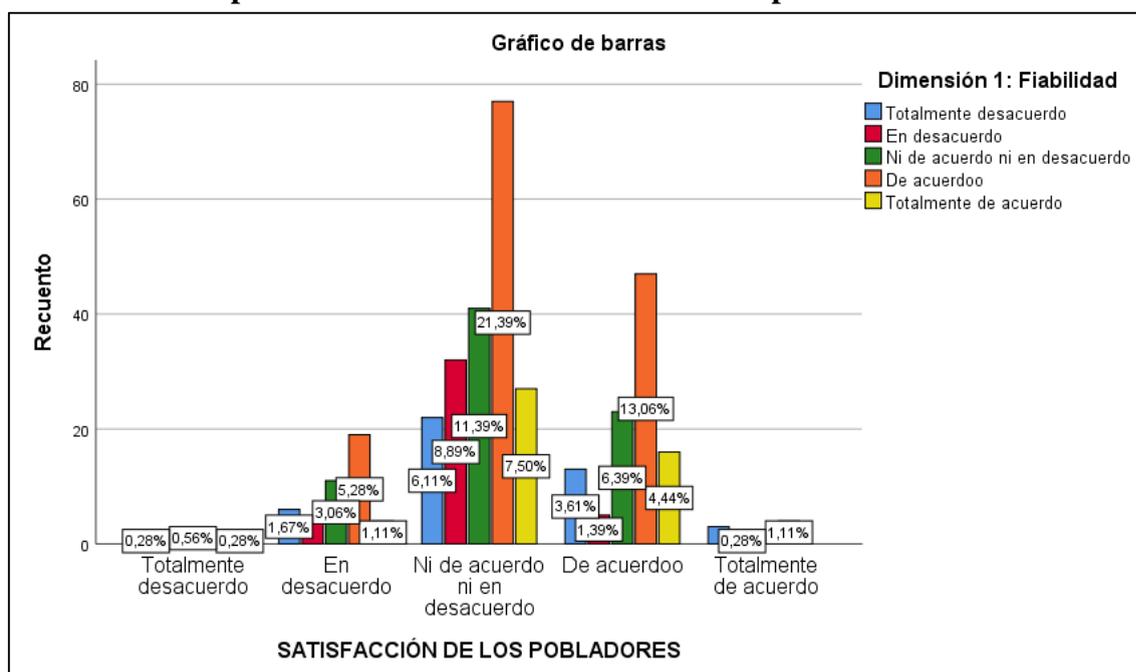
Cálculo estadístico de prueba

Tabla N° 13
Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-------|--------------------------------------|
| | | Dimensión 1: Fiabilidad | | SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES |
| Rho de Spearman | Dimensión 1: Fiabilidad | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,521 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,027 |
| | | N | 360 | 360 |
| | SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES | Coefficiente de correlación | ,521 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,027 | . |
| | | N | 360 | 360 |

Fuente: Elaborado por la autora.

Figura N°. 12
Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman



Fuente: Elaborado por la autora.

Decisión Estadística.

En referencia al valor de r obtenido equivalente a,521 viene a ser un vínculo significativo positivo moderado. Se deniega la hipótesis (H_1) y se comprueba la hipótesis presentada en el estudio (H_0).

Conclusión Estadística

El **Rho de Spearman** conseguido fue 0,521. Este resultado es relevante porque manifiesta una relación positivamente moderada de 5% de margen de error.

En conclusión, la fiabilidad se vincula de manera directa con la satisfacción de los pobladores de Surcubamba - Tayacaja, 2021.

Prueba de Hipótesis Especifica 2

Conforme a las hipótesis propuestas con anterioridad, se aprobará acorde a las estadísticas hallazgos los hallazgos encontrados:

Formulación de las Hipótesis:

$$H_o : p(Rho_{xy}) \geq 0,05$$

Ho: La capacidad de respuesta no presenta una relación directa con la satisfacción de los pobladores en la municipalidad del distrito de Surcubamba - Tayacaja, 2021.

$$H_1 : p(Rho_{xy}) < 0.05, \text{ esto es: } Rho_{xy} < 0 < Rho_{xy}$$

H1: La capacidad de respuesta tiene un vínculo directo con la complacencia de los pobladores en la municipalidad del distrito de Surcubamba - Tayacaja, 2021

Elección del estadístico de prueba 1

Emplearemos la elección No paramétrica

Nivel de significancia

Equivalente al 5%

Alfa =0.5%

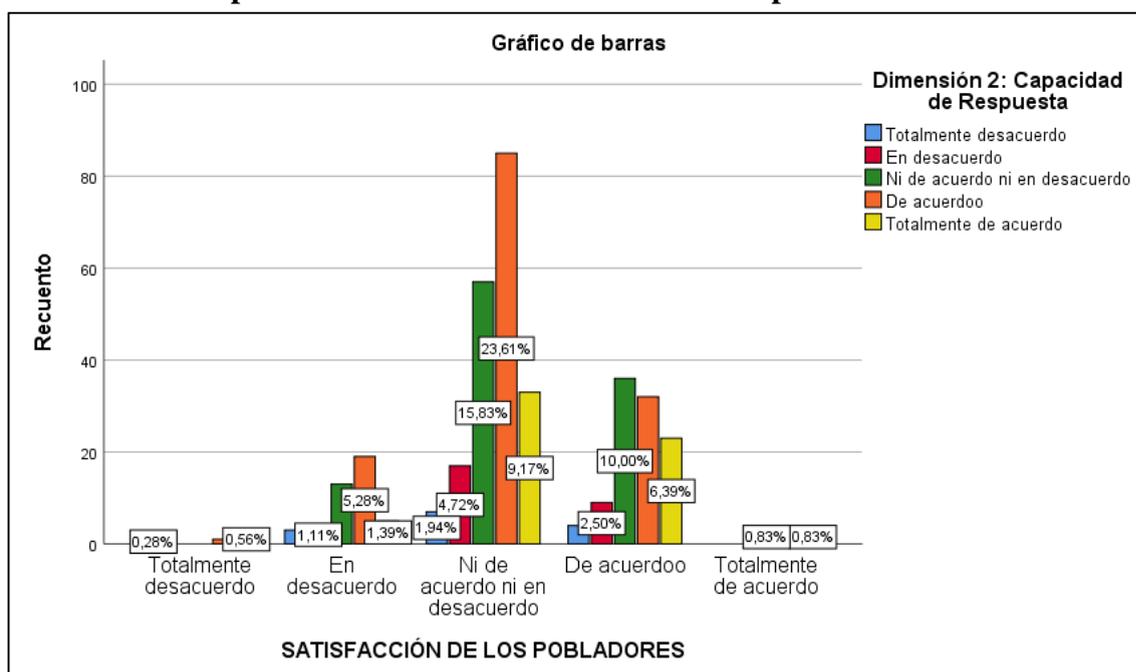
Cálculo estadístico de prueba

Tabla N° 14
Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|--|-----------------------------|---|--------------------------------------|
| | | | Dimensión 2: Capacidad de Respuesta | SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES |
| Rho de Spearman | Dimensión 2: Capacidad de Respuesta | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,280 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,291 |
| | | N | 360 | 360 |
| | SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES | Coefficiente de correlación | ,280 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,291 | . |
| | | N | 360 | 360 |

Fuente: Elaborado por la autora.

Figura N°. 13
Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman



Fuente: Elaborado por la autora.

Decisión Estadística.

En referencia al valor de r obtenido equivalente a ,280 demuestra un vínculo significativo positivo bajo. Se deniega la hipótesis (H_1) y se comprueba la hipótesis presentada en el estudio (H_0).

Conclusión Estadística

El **Rho de Spearman** fue 0,280. Este coeficiente significativo indica una relación positiva baja con 5% de margen de fallo.

Por tanto, la capacidad de respuesta está vinculada de manera directa con la satisfacción de los pobladores en la municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021.

Prueba de Hipótesis Específica 3

Conforme a las hipótesis propuestas con anterioridad, se aprobará acorde a las estadísticas hallazgos los hallazgos encontrados:

Formulación de las Hipótesis:

$$H_0 : p(Rho_{xy}) \geq 0,05$$

Ho: La seguridad no presenta un vínculo directo con la satisfacción de los usuarios atendidos en Surcubamba por parte de su municipalidad en el año 2021.

$$H_1 : p(Rho_{xy}) < 0.05, \text{ esto es: } Rho_{xy} < 0 < Rho_{xy}$$

H1: La seguridad se vincula de forma directa con la complacencia de los pobladores en la municipalidad de Surcubamba - Tayacaja, 2021

Elección del estadístico de prueba 1

Emplearemos la elección No paramétrica

Nivel de significancia

Equivale a 5%

Alfa =0.5%

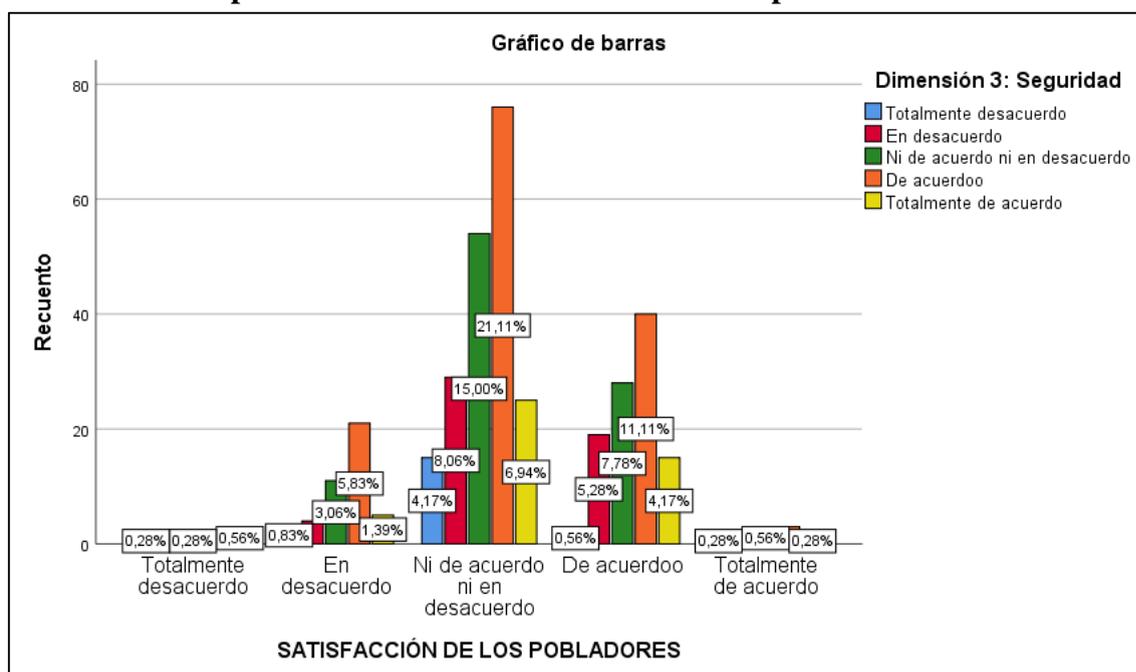
Cálculo estadístico de prueba

Tabla N° 15
Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman

| Correlaciones | | | |
|----------------------|-----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| | | Dimensión 3: Seguridad | SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES |
| Rho de Spearman | Dimensión 3: Seguridad | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,808 |
| | | N | 360 |
| Spearman | SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES | Coefficiente de correlación | ,808 |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 360 |

Fuente: Elaborado por la autora.

Figura N° 14
Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman



Fuente: Elaborado por la autora.

Decisión Estadística.

En referencia al valor de r obtenido equivalente a ,808 implica un vínculo significativo positivo alto. Se deniega la hipótesis (H1) y se comprueba la hipótesis presentada en el estudio (Ho).

Conclusión Estadística

El **Rho de Spearman** es ,808. Este coeficiente es significativo manifiesta una correlación positivamente elevada con 5% de margen de fallo.

Se infiere que la seguridad se vincula directamente con la satisfacción de los pobladores en la municipalidad del distrito de Surcubamba - Tayacaja, 2021.

Prueba de Hipótesis Especifica 4

Conforme a las hipótesis propuestas con anterioridad, se aprobará acorde a las estadísticas hallazgos los hallazgos encontrados:

Formulación de las Hipótesis:

$$H_o : p(Rho_{xy}) \geq 0,05$$

Ho: La empatía no presenta un vínculo directo con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Surcubamba - Tayacaja, 2021.

$$H_1 : p(Rho_{xy}) < 0.05, \text{ esto es: } Rho_{xy} < 0 < Rho_{xy}$$

H1: La empatía se vincula de forma directa con la satisfacción de los pobladores en la municipalidad de Surcubamba - Tayacaja, 2021.

Elección del estadístico de prueba 1

Emplearemos la elección No paramétrica

Nivel de significancia

Equivale al 5%

Alfa =0.5%

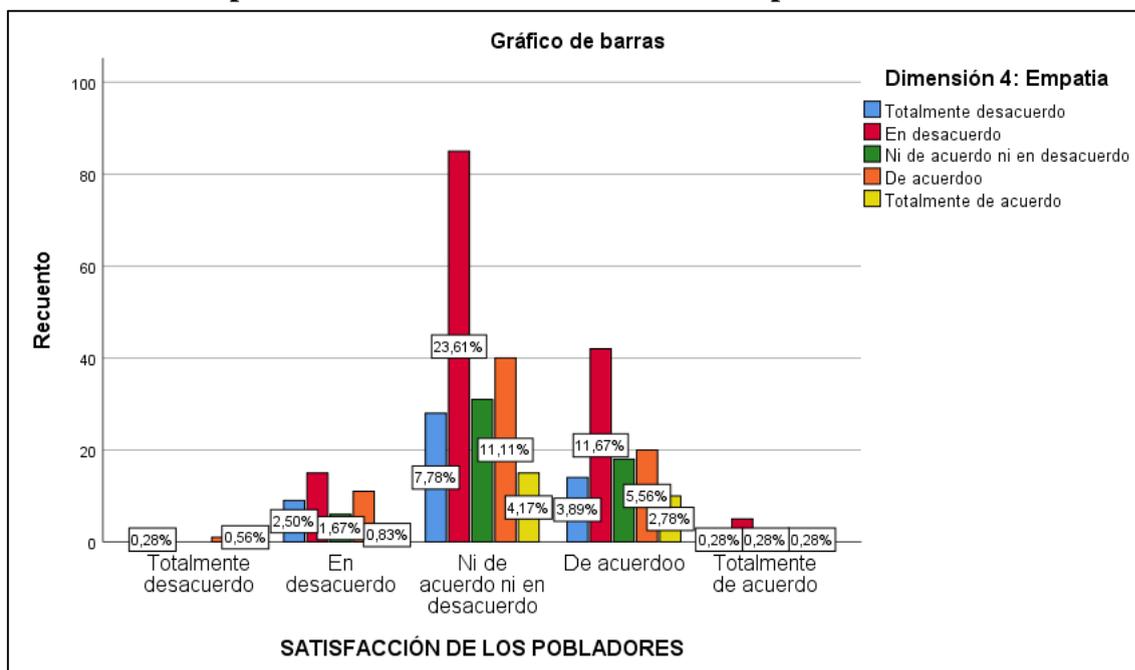
Cálculo estadístico de prueba

Tabla N° 16
Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman

| Correlaciones | | | | |
|--------------------|----------------------|-----------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| | | Dimensión 4: Empatía | | SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES |
| Rho de Spearman | Dimensión 4: Empatía | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,841 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,004 |
| | | N | 360 | 360 |
| | | SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES | Coeficiente de correlación | ,841 |
| | | | Sig. (bilateral) | ,004 |
| | | | | 1,000 |

Fuente: Elaborado por la autora.

Figura N° 15
Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman



Fuente: Elaborado por la autora.

Decisión Estadística.

En referencia al valor de r obtenido equivalente a ,841 viene a ser un vínculo positivo alto. Se deniega la hipótesis (H_1) y se comprueba la hipótesis presentada en el estudio (H_0).

Conclusión Estadística

El **Rho de Spearman** es ,841. Esto manifiesta una correlación positiva alta con 5% de margen de falla.

Por tanto, la empatía se vincula de manera directa con la satisfacción de los pobladores en la municipalidad de Surcubamba - Tayacaja, 2021.

Prueba de Hipótesis Específica 5

Conforme a las hipótesis propuestas con anterioridad, se aprobará acorde a las estadísticas hallazgos los hallazgos encontrados:

Formulación:

$$H_0 : p(Rho_{xy}) \geq 0,05$$

Ho: Los elementos tangibles no están vinculados directamente con la complacencia de los pobladores en la municipalidad de Surcubamba - Tayacaja, 2021.

$$H_1 : p(Rho_{xy}) < 0.05, \text{ esto es: } Rho_{xy} < 0 < Rho_{xy}$$

H1: Los elementos tangibles se encuentran vinculados de forma directa con la complacencia de los pobladores en la municipalidad de Surcubamba - Tayacaja, 2021.

Elección del estadístico de prueba 1

Se empleará la elección No paramétrica

Nivel de significancia

Equivalente a 5%

Alfa =0.5%

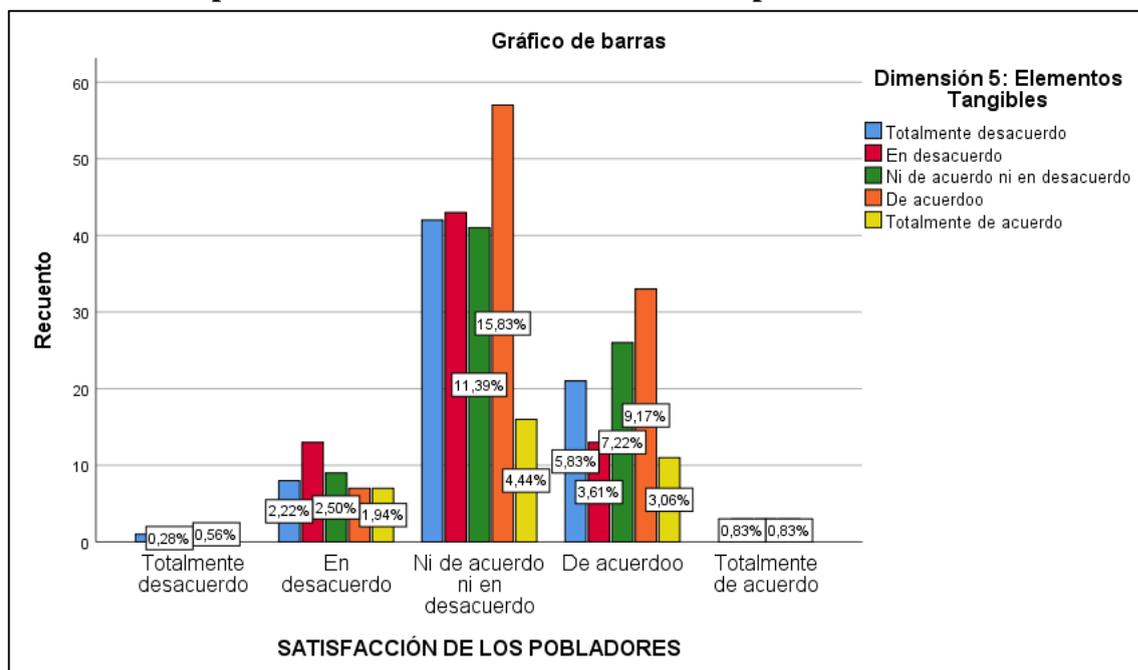
Cálculo estadístico de prueba

Tabla N° 17
Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman

| | | Correlaciones | |
|--------------------|-------------------------------------|--|--------------------------------------|
| | | Dimensión 5: Elementos Tangibles | SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES |
| Rho de Spearman | Dimensión 5: Elementos Tangibles | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,630 |
| | | N | ,031 |
| | SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES | Coeficiente de correlación | 360 |
| | | Sig. (bilateral) | ,630 |
| | | N | ,031 |
| | | N | 360 |

Fuente: Elaborado por la autora.

Figura N°16
Hipótesis contrastada en base al Rho de Spearman



Fuente: Elaborado por la autora.

Decisión Estadística.

En referencia al valor de r obtenido equivalente a ,630 significa un vínculo significativo, positivo moderado. En tal queda descartada la hipótesis (H_1) y se comprueba la hipótesis presentada en el estudio (H_0).

Conclusión Estadística

El **Rho de Spearman** es 0,630. Este coeficiente evidencia una correlación positivamente moderada con 5% de margen de equivocación.

Se deduce entonces que los elementos tangibles están vinculados de forma directa con la complacencia de los pobladores en la municipalidad de Surcubamba - Tayacaja, 2021.

5.3 Análisis y discusión de resultados

Al inicio del proyecto se formuló como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021.

Luego de la evaluación de los resultados de los promedios estadísticos hechos conforme al estudio de los datos recabados a través de las preguntas planteadas en el cuestionario, logramos como resultado la aprobación de la presente investigación.

Hipótesis general: Se presenta una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pobladores en la municipalidad de Surcubamba - Tayacaja, 2021. Según los resultados estadísticos de este estudio se concluye que se presenta un vínculo positivo moderado en la calidad que concede la municipalidad de Surcubamba en sus servicios hacia sus pobladores en el año 2021, lo que se ha evidenciado mediante el coeficiente estadístico rho Spearman ($r=0,530$), para un grado de significación bilateral con valor $\alpha=0,05$.

Otro hallazgo importante en la presente investigación, fue que los pobladores a quienes la municipalidad del distrito de Surcubamba presta sus servicios, identificaron a la eficacia en la atención al usuario, como una de las fortalezas más importantes, según los resultados estadístico, teniendo como fuente la encuesta.

Los resultados obtenidos se asemejan con los hallados por Martínez (2018), en su tesis: “Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica – 2018”, realizado en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. El estudio partió por formularse como objetivo general la relación existente entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Tinguña. La principal

conclusión obtenida de la investigación que se logró fijar que existe un vínculo entre la satisfacción que recibe el usuario y el grado de excelencia de la prestación en la municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018. El coeficiente conseguido fue de $r=0,624$ con grado de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

Estas conclusiones obtenidas por Martínez (2018), corroboran que la satisfacción de los pobladores tiene estrecho vínculo con la calidad de servicio.

Respecto a la hipótesis específica 1: La fiabilidad está vinculada de manera directa con la satisfacción de los pobladores en la municipalidad de Surcubamba - Tayacaja, 2021. Según los hallazgos obtenidos del presente estudio, se comprobó la existencia de un vínculo positivo moderado de la fiabilidad con la satisfacción de los pobladores en la municipalidad del distrito de Surcubamba – Tayacaja, en el año 2021 lo que se demostró a través del valor de coeficiente de 0,521 con grado de significación bilateral de $\alpha=0,05$.

En base a este resultado se infiere, a mayor eficiencia en la atención de los servicios municipales, se muestra mayor complacencia de los usuarios. Los hallazgos indican un alto porcentaje de los pobladores encuestados, respondieron de forma afirmativa el cuestionario de satisfacción.

Similares datos se encontraron en la investigación realizada por Huancollo (2018), en su trabajo de investigación: “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017”. Desarrollada para lograr el título de licenciado en Administración; en la que se pudo demostrar una incidencia positiva de nivel medio del 0.654 con vínculo significativo alto de la satisfacción de los usuarios respecto a la prestación del servicio que reciben por parte municipalidad del distrito de Taraco.

Referente a la hipótesis específica 2: La capacidad de respuesta está vinculada forma directa con la satisfacción de los pobladores en la municipalidad del distrito de Surcubamba - Tayacaja, 2021. Según los resultados hallados, se estableció la presencia de una relación positiva baja entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pobladores en la municipalidad de Surcubamba – Tayacaja, en el año 2021 lo que se demostró por medio de un valor de $r=0,280$ y un nivel de significación bilateral de $\alpha=0,05$.

Además, se obtuvo que gran parte de los participantes, respondieron afirmativamente el cuestionario de satisfacción, lo que indica que los servicios municipales de dicho distrito demuestran eficacia.

Resultados parecidos se alcanzaron en la investigación de Rocca (2017), en su investigación: “Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso, Argentina”. La conclusión más relevante fue que la capacidad de respuesta, es la más relevante por parte de los participantes, seguidamente de la confiabilidad, posterior a ellos la seguridad, luego a la empatía y por último a los elementos tangibles, considerándolos los menos relevantes. Hallamos las opciones “satisfecho” y “Algo insatisfecho” en la opinión de los pobladores de la muestra del estudio. Lo que nuevamente ratifica nuestros hallazgos en la presente investigación.

En relación a la hipótesis específica 3: La seguridad se vincula de manera directa con la satisfacción de los pobladores en la municipalidad de Surcubamba - Tayacaja, 2021. Como resultado, quedó demostrado que se presenta una relación altamente positiva respecto a la seguridad y la satisfacción de los pobladores en la municipalidad

del distrito de Surcubamba – Tayacaja, en 2021 lo que se demostró mediante el valor de $r=0,808$ y un nivel de significación bilateral de $\alpha=0,05$.

Otro hallazgo importante que se encontró en el presente estudio fue que los pobladores, mayoritariamente respondieron afirmativamente el cuestionario de satisfacción, respecto a la dimensión seguridad, lo que indica que la municipalidad de Surcubamba les ofrece buena seguridad a sus usuarios.

Este resultado tiene estrecha relación con los hallazgos de Canela (2017), quien llevó a cabo la investigación: “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios atendidos en la oficina de normalización previsional de Ica, 2015”. Como conclusión se tuvo que el 91.5% se sienten complacidos con el nivel de fiabilidad, un 63% respecto a la empatía de los colaboradores, de la atención prestada un 59 %, el 52.8% en relación a los elementos tangibles, el 50.7% referente a la seguridad y finalmente el 33.33% con la competencia para otorgar respuestas. El resultado fue que la calidad de servicio está potenciándose; pues el nivel de fiabilidad y empatía es apropiado, en seguridad y elementos tangibles están fortaleciéndose, finalmente en la capacidad para otorgar respuestas su nivel puede mejorar.

En relación a la hipótesis específica 4: La empatía se encuentra directamente vinculada con la satisfacción que tienen los participantes en la municipalidad de Surcubamba - Tayacaja, 2021. Se logró determinar que se presenta un vínculo positivo alto respecto de la empatía y la satisfacción que brinda la entidad municipal de Surcubamba a sus pobladores. Lo que se demostró a través del valor rho Spearman equivalente a 0,841, para un nivel de significación bilateral de $\alpha=0,05$.

Otro hallazgo importante que se encontró en el presente estudio fue que los pobladores, mayoritariamente respondieron indiferentemente el cuestionario de

satisfacción, respecto a la dimensión empatía, lo que indica que la Municipalidad Distrital de Surcubamba les ofrece poca empatía a sus usuarios.

Este resultado tiene estrecha relación con los hallazgos de Reyes (2017), en su tesis: “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango, Guatemala”. En conclusión, los resultados reflejados indican que su entidad no capacita a sus colaboradores de forma constante, el mismo que se ve reflejado en como interactúan con los usuarios que son sus clientes, generando insatisfacción en ellos.

En relación a la hipótesis específica 5: Los elementos tangibles se vinculan directamente con la satisfacción que otorga la municipalidad de Surcubamba a sus pobladores. Se estableció que se presenta una relación positiva moderada respecto de la dimensión elementos tangibles y satisfacción de los usuarios atendidos por la municipalidad de Surcubamba – Tayacaja, lo que se demostró a través del valor ($r=0,630$), para una significación bilateral de $\alpha=0,05$.

Otro hallazgo importante que se encontró en el presente estudio fue que los pobladores, mayoritariamente respondieron positivamente el cuestionario de satisfacción, teniendo en cuenta a la dimensión elementos tangibles, indicando que la municipalidad de Surcubamba les ofrece favorablemente los elementos tangibles a sus usuarios.

Este resultado tiene estrecha relación con las conclusiones de Molina (2019), en su estudio “Calidad de servicio y percepción de satisfacción del cliente en el condominio Jardines de la Católica, Lima – 2017”. La investigadora llegó a la conclusión, demostrando vínculo beneficioso alto con valor de ,796 y con una magnitud de error de 0,01 entre las variables bajo análisis.

CONCLUSIONES

1. Se presenta una relación moderada de forma positiva entre la calidad de servicio que brinda la municipalidad de Surcubamba y la satisfacción de sus pobladores, el mismo que se evidenció mediante el valor ($r=0,530$), con nivel de significación bilateral con un valor de $\alpha=0,05$.
2. Se comprobó la existencia de una relación moderada de forma positiva de la fiabilidad que concede la municipalidad de Surcubamba en relación a la satisfacción de sus pobladores, el mismo que quedó demostrado a través del valor ($r=0,521$), con nivel de significación bilateral de $\alpha=0,05$.
3. Se presenció una relación baja de forma positiva respecto a la capacidad de respuesta de los colaboradores de la entidad municipal de Surcubamba en relación a la satisfacción de sus pobladores, demostrándose a través del valor ($r=0,280$), con nivel de significación bilateral de $\alpha=0,05$.
4. Hemos comprobado la incidencia de una relación positiva alta entre la seguridad que concede la municipalidad de Surcubamba y a la satisfacción de sus usuarios, demostrándose a través del valor ($r=0,808$), para un nivel de significación bilateral de $\alpha=0,05$.
5. Se logró determinar una relación de forma positivamente alta entre la empatía que tienen los colaboradores de la municipalidad de Surcubamba respecto de la satisfacción de sus usuarios, demostrándose a través del valor ($r=0,841$), con nivel de significación bilateral de $\alpha=0,05$.
6. Se presenta una relación de forma moderada de forma positiva entre los elementos tangibles que ostentan la municipalidad de Surcubamba referente a la satisfacción de

sus pobladores, esto se demostró por medio del valor ($r=0,630$), con nivel de significación bilateral de $\alpha=0,05$.

RECOMENDACIONES

1. Los funcionarios de la municipalidad del distrito de Surcubamba, deben tener en consideración que la calidad de servicio que prestan a los pobladores es el eje fundamental en que se sustenta una gestión municipal; siendo el indicador principal para valorar el rango de complacencia de los pobladores.
2. A los trabajadores de la municipalidad del distrito de Surcubamba, se sugiere mejorar la dimensión de empatía, dado que la mayor parte de los pobladores consideran que existe poca empatía en la atención de los servicios, según el cuestionario desarrollado durante el acopio de datos.
3. A los pobladores a quienes se les otorgan los servicios de la municipalidad del distrito de Surcubamba, deben tener en cuenta que las municipalidades tienen por obligación prestar los servicios básicos y garantizar la seguridad de los pobladores cuya misión de los pobladores es exigir su cumplimiento que por derecho les corresponde.
4. A quienes accedan a esta investigación, utilizar como fuente de datos confiables nuestros resultados, a fin de ampliar y profundizar hallazgos obtenidos mediante la metodología desarrollada en el contexto de la Municipalidad Distrital de Surcubamba.
5. Se deben reforzar el presente estudio a un nivel experimental tomando como base nuestros hallazgos obtenidos de forma estadística y debidamente comprobados. Actividad que debe ser realizada tanto por la Universidad Peruana Los Andes y otras casas de estudios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ackerman, S. E. (2013). Metodología de la investigación
<https://elibro.net/es/ereader/upla/76246>
- Arraiza, E. (2016). Manual de Gestion Municipal. Buenos Aires, Argentina: Konrad Adenauer Stiftung. Obtenido de [5a877b2a4bf43d21f8b&groupId=252038&fbclid=IwAR3SDW8BU6vNWs17MMPzvbQ38ZuJgvGauGbsQZR2XkZN0d0UJKXr6rLaC4g](https://www.repositorio.cepal.org/handle/doc/5a877b2a4bf43d21f8b&groupId=252038&fbclid=IwAR3SDW8BU6vNWs17MMPzvbQ38ZuJgvGauGbsQZR2XkZN0d0UJKXr6rLaC4g)
- Berry, L.L. & Paraturamo A. (2003) “Marketing en las Empresas de Servicios”, Bogotá. Colombia. Grupo Editorial Norma.
- Bogotá: Universidad Santo Tomás de Aquino.
- Bojacá J. E. (2004). XYZ investigación pedagógica Estado del Arte semilleros.
- Carbajal, L. (2013). Recursos humanos en la investigacion científica. Colombia.
- Carrasco, (2016). Metodologia de la investigacion científica. 268.
- Churchill, G. & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19, 491-504.
- Escobar, E. M. (2014) “Percepción de la calidad del servicio para los clientes de tarjetas de crédito de BANCOOMEVA domiciliadas en la ciudad de Cali”. Tesis para optar el grado de maestro en Administración de Empresas, en la Universidad Autónoma de Occidente; Facultad De Ciencias Económicas. Santiago De Cali.
- Evrard, Y. (2003): "La satisfacción des consommateurs: état des recherches". Paris. Ed. Revue Francaise du Marketing.
- Fernández, M. (2002). Solución o Resolución de Problemas en la perspectiva de las Ciencias. Universidad Laval de Canadá. Número 4, 196 pp.

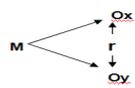
- Gomero, G. Y Moreno, J. (1997): "Proceso de la Investigación Científica; FAKIR Editores; Lima – Perú.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2006). Metodología de la Investigación Científica. Edt. Malaga - España: 6 ta. Edición.
- Horovitz, J. (2000). La calidad del Servicio. Madrid: Pearson Educación.
- <http://www.isis.ufg.edu.sv/wwwisis/documentos/TE/352.0072-C277d/352.0072-C277d-Capitulo%20I.pdf>, consultada el 04 de Mayo de 2015.
- INEI. (2017) Instituto Nacional De Estadística E Informática. <http://www.inei.gob.pe>
- Kotler, P. (2001). Dirección de Marketing. Madrid: Prentice Hall.
- Landeau, R. (2007). Elaboración de Trabajos de Investigación. Editorial Alfa. Caracas, Venezuela.
- Maslow, A. (1974) "Teoría de la motivación". Psychological Review. 50 390 PP.
- Mendoza, I. S. M. (2008) "Sistema de cultura organizacional y efectividad institucional del Gobierno Provincial de Huaraz: 2013" tesis para optar el grado de maestro en la UNASAM.
- Modelo de Gestión Administrativa (2007) El Salvador. Disponible en:
- Neill, D. A., & Cortez Suárez, L. (2017). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica.
- <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Oliver, 1980; A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision. Journal of Marketing Research 17, 460-469

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Peralta, J., Bravo, D., Díaz, J. & Sáez M. (2002). Validación de un modelo de calidad del servicio en el SERMUS Arica. Arica: Universidad de Tarapacá. Judge & Solomon, 1993.
- Ramos, (2008). Métodos y técnicas de investigación. Editorial Gestipolis. España.
- Sánchez y Reyes, (2017). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima-Peru: Bussines Support Aneth S.R.L.
- Supo, J. (2014). Cómo probar una hipótesis: El ritual de la significancia estadística; 2014. Primera edición, Bioestadístico EIRL. Disponible en: <https://medicinainternaaldia.files.wordpress.com/2014/04/libro-cc3b3mo-probar-una-hipc3b2tesis-dr-josc3a9-sup0.pdf>
- Tamayo, T. (2011), Población y Muestra en una investigación científica. Lima-Perú. Editorial Bussines Support Aneth S.R.L.
- Taylor, F. (1989). Marco teórico sobre administración, planeación, desarrollo organizacional y eficacia. Obtenido de <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/6688/3/658.3145-B687p-Capitulo%20II.pdf?fbclid=IwAR0SoffjKGMrVuqcQzPChJIxntu3zjggzGYoGkLfuZsgdA4ZORGwbWhHcLU>
- Tse, D. Nicosia, F. & Wilton, P. (1990). Consumer Satisfaction as a Process. *Psychology & Marketing*, 7 (3), 177-193. Bearden, W. & Tell, E. (1983). Selected determinants of consumer satisfaction and complaint reports. *Journal of Marketing Research*, 20, 21-8.

ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de servicio y satisfacción de los pobladores en la Municipalidad Distrital de Surcubamba – Tayacaja, 2021

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Metodología |
|--|---|--|---|---|
| <p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021?</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021.</p> | <p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación directa y significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021.</p> | <p>Variable Correlacional (X):</p> <p>Calidad de Servicio.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad. - Capacidad de respuesta. - Seguridad. - Empatía. - Elementos tangibles. | <p>Método de investigación: Científico.</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental.</p> <div style="text-align: center;">  <p>Donde: M = Muestra Ox = Observación de la variable x. Oy = Observación de la variable y. r = Correlación entre dichas variables.</p> </div> |
| <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad Distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021? - ¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad Distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021? - ¿De qué manera se relaciona la seguridad y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad Distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021? - ¿De qué manera se relaciona la empatía y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad Distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021? - ¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad Distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021? | <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021 - Determinar el nivel de relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021 - Determinar el nivel de relación entre la seguridad y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021 - Determinar el nivel de relación entre la empatía y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021. - Determinar el nivel de relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021. | <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - La fiabilidad se relaciona de manera directa con la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021 - La capacidad de respuesta se relaciona de manera directa con la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021 - La seguridad se relaciona de manera directa con la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021 - La empatía se relaciona de manera directa con la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021. - Los elementos tangibles se relacionan de manera directa con la satisfacción de los pobladores en la Municipalidad distrital de Surcubamba - Tayacaja, 2021. | <p>Variable Correlacional (Y):</p> <p>Satisfacción de pobladores</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia. - Eficiencia. - Comodidad. | <p>Población y muestra:</p> <p>Población: La población de la investigación estuvo conformada por los 2,486 (según INEI-2017) pobladores usuarios mayores de edad, del distrito de Surcubamba, de la provincia de Tayacaja, del departamento de Huancavelica.</p> <p>Muestra: La muestra del estudio lo constituyen 360 pobladores determinado por la técnica de probabilístico de aleatorio simple, cuyo acopio de información fue de 9 meses, en la Municipalidad distrital de Surcubamba.</p> <p><i>Técnicas e instrumentos para la recolección de datos:</i></p> <p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> - La encuesta. <p>Instrumento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ficha de encuesta. <p>Técnicas de procesamiento de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La estadística descriptiva, para resumir y describir datos cuantitativos. - Descripciones graficas. - Descripciones numéricas: promedios. - El estadístico: rho Spearman, por ser una investigación correlacional. Para el procesamiento estadístico se utilizó el programa informático SPSS-V25. |

ANEXO B: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | 110 | Escala de medición |
|--------------------------------|--|--|------------------------|---|---------------------------|--|--|
| Calidad de servicio | La calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes. La calidad en el servicio adquiere realidad en la percepción, considerando esta como un deseo más que la percepción, ya que esta última implicaría un pensamiento y análisis anterior". (L. Leonard, R. Bennet, Brown, 2008, Flores, 2014, p,8) | Es la representación de las propiedades en una tabla de Ranking de deficiencias, de acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar una encuesta, inspirada en el modelo SERVPERF, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y Elementos tangibles. | Fiabilidad | Habilidad del personal para realizar el servicio de modo cuidadoso. | 1, 2, 3, 4 | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo |
| | | | Capacidad de respuesta | Disposición y voluntad para proporcionar un servicio rápido. | 5, 6, 7, 8 | | |
| | | | Seguridad | Conocimiento y atención del personal para otorgar confianza y credibilidad | 9, 10, 11, 12 | | |
| | | | Empatía | Personal de aspecto cuidado y atención personalizada. | 13, 14, 15, 16 | | |
| | | | Elementos tangibles | Infraestructura en buen estado, apariencia de las oficinas, equipos, personal uniformado. | 17, 18, 19, 20, 21, 22 | | |
| Satisfacción de los pobladores | Según <u>Gosso</u> , (2008), la satisfacción es el producto de la evaluación que realiza el usuario después de haber consumido un servicio en base a si ha cumplido sus expectativas y necesidades. La propuesta para medir la satisfacción del usuario se basa en tres dimensiones y son: (a) eficacia, (b) eficiencia y (c) comodidad. | Para realizar una correcta operacionalización de las variables, se debe precisar su valor traduciéndolas a definiciones o conceptos que se puedan medir, Behar (2008). | Eficacia | <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad resolutive - Conocimiento del personal. | 1, 2, 3, 4 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo | |
| | | | Eficiencia | <ul style="list-style-type: none"> - Simplificación administrativa. - Número de trabajadores en la Municipalidad. | 5, 6, 7, 8 | | |
| | | | Comodidad | <ul style="list-style-type: none"> - Horario de atención. - Trato de personal. - Climatización. - Tiempo de espera. | 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 | | |

ANEXO C: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTO | 111 | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---|------------------------|---|---|-----|--|
| Calidad de servicio | Fiabilidad | Habilidad del personal para realizar el servicio de modo cuidadoso. | En la Municipalidad distrital de Surcubamba, el tiempo de atención para su consulta es óptimo. | | 1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo |
| | | | El personal de la Municipalidad habitualmente presta bien el servicio de atención. | | |
| | | | Cuando expone su consulta el personal de la Municipalidad muestra un sincero interés en solucionarlo. | | |
| | | | El personal de la Municipalidad cuida la entonación, la expresión y enfoca toda su atención en la consulta. | | |
| | Capacidad de respuesta | Disposición y voluntad para proporcionar un servicio rápido. | El personal de la Municipalidad distrital de Surcubamba, ofrece información clara y precisa. | | |
| | | | El personal de la Municipalidad ofrece una respuesta puntual haciendo entendible los términos técnicos. | | |
| | | | El personal de la Municipalidad siempre está dispuesto a ayudarlo. | | |
| | Seguridad | Conocimiento y atención del personal para otorgar confianza y credibilidad. | El personal de la Municipalidad nunca está demasiado ocupado para atenderlo. | | |
| | | | El comportamiento del personal de la Municipalidad distrital de Surcubamba le inspira confianza. | | |
| | | | Usted se siente seguro al momento de realizar sus consultas y trámites, dentro de la Municipalidad distrital de Surcubamba. | | |
| | | | El personal de la Municipalidad se muestra amable con usted. | | |
| | Empatía | Personal de aspecto cuidado y atención personalizada. | El personal de la Municipalidad transmite seguridad y convicción al brindar la respuesta a su consulta. | | |
| | | | El personal de la Municipalidad distrital de Surcubamba le brinda una atención personalizada. | | |
| | | | El personal de la Municipalidad evita hacer consultas a otro colaborador cuando está en plena atención. | | |
| | Elementos tangibles | Infraestructura en buen estado, apariencia de las oficinas, equipos, personal uniformado. | El personal de la Municipalidad comprende sus necesidades y consultas. | | |
| | | | El personal de la Municipalidad le explica con detalle lo que requiere. | | |
| Las instalaciones de la Municipalidad distrital de Surcubamba cuentan con modernos equipos tecnológicos. | | | | | |
| Las instalaciones físicas de la Municipalidad son cómodas y visualmente atractivas. | | | | | |
| El personal de la Municipalidad que brinda el servicio de atención se encuentra correctamente uniformado. | | | | | |
| Satisfacción de los pobladores | Eficacia | - Capacidad resolutive del personal. - Conocimiento del personal. | El personal de la Municipalidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo el servicio de atención. | | 1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo |
| | | | La documentación relacionada al servicio es visualmente atractiva y de fácil interpretación. | | |
| | | | El servicio de atención que brinda la Municipalidad distrital de Surcubamba es oportuno y rápido. | | |
| | Eficiencia | - Simplificación administrativa. - Número de trabajadores en la Municipalidad. | La Municipalidad cumple con calidad y oportunidad lo solicitado. | | |
| | | | En la Municipalidad recibió buena orientación para la atención de sus requerimientos. | | |
| | | | El personal de la Municipalidad que lo atendió está bien capacitado. | | |
| | Comodidad | - Horario de atención. - Trato de personal. - Climatización. - Tiempo de espera. | La Municipalidad distrital de Surcubamba, pudo entregarle una pronta solución a su requerimiento. | | |
| | | | El trámite dentro de la Municipalidad lo realizó en un tiempo corto. | | |
| | | | El personal de la Municipalidad le brinda una atención oportuna. | | |
| | | | El tiempo que le atendieron en la Municipalidad fue lo suficiente. | | |
| | | | En la Municipalidad distrital de Surcubamba el horario de atención es adecuado. | | |
| | | | En la Municipalidad recibió buen trato en el servicio de atención. | | |
| La sala de espera de la Municipalidad es de tamaño apropiado para el número de usuarios. | | | | | |
| La sala de espera de la Municipalidad estuvo limpio y acogedor. | | | | | |
| Los ambientes de la Municipalidad están bien iluminados. | | | | | |
| Está satisfecho con la rapidez de la atención en la Municipalidad. | | | | | |
| Dentro de la Municipalidad se respetó el orden de llegada en la atención a los usuarios. | | | | | |



ANEXO D: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

DATOS GENERALES

Lugar de Encuesta: _____ Sexo: _____
 Fecha de Encuesta: _____ Masculino
 Edad: _____ Femenino

Instrucciones: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión personal, marcando con una (X), la que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a las siguientes escalas valorativas.

1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

SERVEPERF (cuestionario de la percepción de la calidad de servicio)

Estimado ciudadano:

El objetivo del presente cuestionario es medir la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Surcubamba a los pobladores en el año 2021; por lo que le solicitamos responder con absoluta veracidad, para que la presente investigación tenga los resultados reales.

| ITEMS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| FIABILIDAD | | | | | | |
| 1 | En la Municipalidad distrital de Surcubamba, el tiempo de atención para su consulta es óptimo. | | | | | |
| 2 | El personal de la Municipalidad habitualmente presta bien el servicio de atención. | | | | | |
| 3 | Cuando expone su consulta el personal de la Municipalidad muestra un sincero interés en solucionarlo. | | | | | |
| 4 | El personal de la Municipalidad cuida la entonación, la expresión y enfoca toda su atención en la consulta. | | | | | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | |
| 5 | El personal de la Municipalidad distrital de Surcubamba, ofrece información clara y precisa. | | | | | |
| 6 | El personal de la Municipalidad ofrece una respuesta puntual haciendo entender los términos técnicos. | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 7 | El personal de la Municipalidad siempre está dispuesto a ayudarlo. | | | | | |
| 8 | El personal de la Municipalidad nunca está demasiado ocupado para atenderlo. | | | | | |
| SEGURIDAD | | | | | | |
| 9 | El comportamiento del personal de la Municipalidad distrital de Surcubamba le inspira confianza. | | | | | |
| 10 | Usted se siente seguro al momento de realizar sus consultas y trámites, dentro de la Municipalidad distrital de Surcubamba. | | | | | |
| 11 | El personal de la Municipalidad se muestra amable con usted. | | | | | |
| 12 | El personal de la Municipalidad transmite seguridad y convicción al brindarle la respuesta a su consulta. | | | | | |
| EMPATÍA | | | | | | |
| 13 | El personal de la Municipalidad distrital de Surcubamba le brinda una atención personalizada. | | | | | |
| 14 | El personal de la Municipalidad evita hacer consultas a otro colaborador cuando está en plena atención. | | | | | |
| 15 | El personal de la Municipalidad comprende sus necesidades y consultas. | | | | | |
| 16 | El personal de la Municipalidad le explica con detalle lo que requiere. | | | | | |
| ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | |
| 17 | Las instalaciones de la Municipalidad distrital de Surcubamba cuentan con modernos equipos tecnológicos. | | | | | |
| 18 | Las instalaciones físicas de la Municipalidad son cómodas y visualmente atractivas. | | | | | |
| 19 | El personal de la Municipalidad que brinda el servicio de atención se encuentra correctamente uniformado. | | | | | |
| 20 | El personal de la Municipalidad que brinda el servicio cuenta con una identificación institucional. | | | | | |
| 21 | El personal de la Municipalidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo el servicio de atención. | | | | | |
| 22 | La documentación relacionada al servicio es visualmente atractiva y de fácil interpretación. | | | | | |

¡Mil gracias por su valiosa colaboración!



ANEXO D: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

DATOS GENERALES

Lugar de Encuesta: _____ Sexo: _____
 Fecha de Encuesta: _____ Masculino
 Edad: _____ Femenico

Instrucciones: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión personal, marcando con una (X), la que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a las siguientes escalas valorativas

1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES

SERVEPERF (cuestionario de la escala de medición de la satisfacción)

Estimado ciudadano:

El presente cuestionario tiene por objetivo conocer el nivel de satisfacción de los pobladores respecto a los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Suncubamba en el año 2021; por lo que le solicitamos responder con absoluta veracidad, para que la presente investigación tenga los resultados reales.

| ITEMS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|
| EFICACIA | | | | | | |
| 1 | El servicio de atención que brinda la Municipalidad distrital de Suncubamba es oportuno y rápido. | | | | | |
| 2 | La Municipalidad cumple con calidad y oportunidad lo solicitado. | | | | | |
| 3 | En la Municipalidad recibió buena orientación para la atención de sus requerimientos. | | | | | |
| 4 | El personal de la Municipalidad que lo atendió está bien capacitado. | | | | | |
| EFICIENCIA | | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------|---|--|--|--|--|--|
| 5 | La Municipalidad distrital de Surcubamba, pudo entregarle una pronta solución a su requerimiento. | | | | | |
| 6 | El trámite dentro de la Municipalidad lo realizo en un tiempo corto. | | | | | |
| 7 | El personal de la Municipalidad le brinda una atención oportuna. | | | | | |
| 8 | El tiempo que le atendieron en la Municipalidad fue lo suficiente. | | | | | |
| COMODIDAD | | | | | | |
| 9 | En la Municipalidad distrital de Surcubamba el horario de atención es adecuado. | | | | | |
| 10 | En la Municipalidad recibió buen trato en el servicio de atención. | | | | | |
| 11 | La sala de espera de la Municipalidad es de tamaño apropiado para el número de usuarios. | | | | | |
| 12 | La sala de espera de la Municipalidad estuvo limpio y acogedor. | | | | | |
| 13 | Los ambientes de la Municipalidad están bien iluminados. | | | | | |
| 14 | Está satisfecho con la rapidez de la atención en la Municipalidad. | | | | | |
| 15 | Dentro de la Municipalidad se respetó el orden de llegada en la atención a los usuarios. | | | | | |

¡Mil gracias por su valiosa colaboración!

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LOS INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. Datos generales:

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: **MAITA FRANCO, ABDON CASIANO.**
- 1.2. Título o Grado del informante: **DOCTOR EN GESTION PUBLICA y GOBERNABILIDAD.**
- 1.3. Nombre del instrumento: **CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO**
- 1.4. Título de la tesis: **Calidad de servicio y satisfacción de los pobladores en la
Municipalidad distrital de Surcubamba – Tayacaja, 2021**
- 1.5. Investigadora: **GAVE AMES, Ayme Paola**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS Cuantitativo – cualitativo | Deficiente (01 – 20) | Regular (21 – 40) | Buena (41- 60) | Muy buena (61 – 80) | Excelente (81 – 100) |
|---|--|-------------------------|----------------------|-------------------|------------------------|-------------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | 90 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | 94 |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | 94 |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | | 94 |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | 90 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos relacionados con la variable. | | | | | 90 |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos y científicos del área. | | | | | 94 |
| 8. COHERENCIA | Coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores. | | | | | 94 |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | | 90 |
| 10. PERTINENCIA | Adecuado para tratar el tema de investigación. | | | | | 90 |
| PROMEDIO DE LA VALORACIÓN CUANTITATIVA | | | | | | 92 |

A. Valoración Cuantitativa: 92

B. Valoración Cualitativa: EXCELENTE

C. Opinión de aplicabilidad: APLICABLE

Lugar y fecha: HUANCAYO, SETIEMBRE, 2021

Firma:



Dr. Abdón C. Maita Franco
CLAD N° 0228
Lic. en Administración

Nombres y apellidos: Abdón Casiano, Maita Franco.
 DNI: 19912986
 Teléfono: 964730117

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LOS INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. Datos generales:

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: **MAITA FRANCO, ABDON CASIANO.**
- 1.2. Título o Grado del informante: DOCTOR EN GESTION PUBLICA y OBERNABILIDAD.
- 1.3. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES.
- 1.4. Título de la tesis: **Calidad de servicio y satisfacción de los pobladores en la
Municipalidad Distrital de Surcubamba – Tayacaja, 2021**
- 1.5. Investigadora: GAVE AMES, Ayme Paola

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS Cuantitativo – cualitativo | Deficiente (01 – 20) | Regular (21 – 40) | Buena (41- 60) | Muy buena (61 – 80) | Excelente (81 – 100) |
|---|--|-------------------------|----------------------|-------------------|------------------------|-------------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | 90 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | 90 |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | 90 |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | | 90 |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | 92 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos relacionados con la variable. | | | | | 92 |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos y científicos del área. | | | | | 92 |
| 8. COHERENCIA | Coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores. | | | | | 90 |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | | 92 |
| 10. PERTINENCIA | Adecuado para tratar el tema de investigación. | | | | | 92 |
| PROMEDIO DE LA VALORACIÓN CUANTITATIVA | | | | | | 91 |

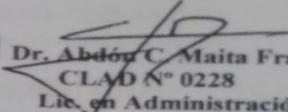
A. Valoración Cuantitativa: 91

B. Valoración Cualitativa: EXCELENTE

C. Opinión de aplicabilidad: APLICABLE

Lugar y fecha: HUANCAYO, SETIEMBRE, 2021




Dr. Abdón C. Maita Franco
CLAD N° 0228
Lic. en Administración

Firma:

Nombres y apellidos: ABDON CASIANO, MAITA FRANCO

DNI: 19912986

Teléfono: 964730117

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LOS INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. Datos generales:

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: DE LA CRUZ ROJAS WILFREDO
- 1.2. Título o Grado del informante: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
- 1.3. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO
- 1.4. Título de la tesis: Calidad de servicios y satisfacción de los pobladores en la
Municipalidad Distrital de Sarcobamba – Tarma, 2021
- 1.5. Investigadora: GOMEZ JIMES, Ayra Paola

II. ASPECTOS DE VALORACIÓN

| INDICADORES DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO | CATEGORÍAS Cuantitativa – cualitativa | Deficiente (01 – 20) | Regular (21 – 40) | Buena (41 – 60) | Muy buena (61 – 80) | Excelente (81 – 100) |
|---|---|-------------------------|----------------------|--------------------|------------------------|-------------------------|
| 1. CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado. | | | | | 90 |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta expresado en conductas observables. | | | | | 85 |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | 95 |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | | 95 |
| 5. SUFFICIENCIA | Cubre los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | 90 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para cubrir aspectos relacionados con la variable. | | | | | 85 |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos técnicos y científicos del área. | | | | | 90 |
| 8. COHERENCIA | Coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores. | | | | | 90 |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | | 95 |
| 10. PERTINENCIA | Adecuado para tratar el tema de investigación. | | | | | 85 |
| PROMEDIO DE LA VALORACIÓN CUANTITATIVA | | | | | | 90 |

A. Valoración Cuantitativa: 90

B. Valoración Cualitativa: EXCELENTE

C. Opinión de aplicabilidad: APLICABLE

Lugar y fecha: HUANCAYO, SEPTIEMBRE, 2021

Firma:



Nombres y apellidos: Dr. WILFREDO DE LA CRUZ ROJAS

DNI: 20081956

Teléfono: 964429867

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LOS INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. Datos generales:

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: DE LA CRUZ ROJAS WILFREDO
- 1.2. Título o Grado del informante: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN.
- 1.3. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES
- 1.4. Título de la tesis: **Calidad de servicio y satisfacción de los pobladores en la
Municipalidad Distrital de Surcubamba – Tayacaja, 2021**
- 1.5. Investigadora: GAVE AMES, Ayme Paola

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS Cuantitativo – cualitativo | Deficiente (01 – 20) | Regular (21 – 40) | Buena (41- 60) | Muy buena (61 – 80) | Excelente (81 – 100) |
|---|--|-------------------------|----------------------|-------------------|------------------------|-------------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | 80 | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | 85 |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | 75 | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | 80 | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | 85 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos relacionados con la variable. | | | | 75 | |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos y científicos del área. | | | | 80 | |
| 8. COHERENCIA | Coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores. | | | | 80 | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | 80 | |
| 10. PERTINENCIA | Adecuado para tratar el tema de investigación. | | | | 80 | |
| PROMEDIO DE LA VALORACIÓN CUANTITATIVA | | | | | 80 | |

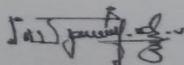
A. Valoración Cuantitativa: 80

B. Valoración Cualitativa: MUY BUENA

C. Opinión de aplicabilidad: PUEDE APLICARSE

Lugar y fecha: HUANCAYO, SETIEMBRE, 2021

Firma:



Nombres y apellidos: Dr. WILFREDO DE LA CRUZ ROJAS

DNI: 20081956

Teléfono: 964429867

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LOS INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. Datos generales:

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: ROMANÍ HERVAS, MIGUEL
- 1.2. Título o Grado del informante: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
- 1.3. Nombre del instrumento: **CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO**
- 1.4. Título de la tesis: **Calidad de servicio y satisfacción de los pobladores en la
Municipalidad Distrital de Surcubamba – Tayacaja, 2021**
- 1.5. Investigadora: GAVE AMES, Ayme Paola

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS Cuantitativo – cualitativo | Deficiente (01 – 20) | Regular (21 – 40) | Buena (41- 60) | Muy buena (61 – 80) | Excelente (81 – 100) |
|---|--|-------------------------|----------------------|-------------------|------------------------|-------------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | 90 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | 94 |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | 90 |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | | 94 |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | 90 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos relacionados con la variable. | | | | | 94 |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos y científicos del área. | | | | | 90 |
| 8. COHERENCIA | Coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores. | | | | | 94 |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | | 90 |
| 10. PERTINENCIA | Adecuado para tratar el tema de investigación. | | | | | 94 |
| PROMEDIO DE LA VALORACIÓN CUANTITATIVA | | | | | | 92 |

A. Valoración Cuantitativa: 92

B. Valoración Cualitativa: EXCELENTE

C. Opinión de aplicabilidad: PUEDE APLICARSE, SIN RESTRICCIONES

Lugar y fecha: HUANCAYO, SETIEMBRE, 2021

Firma:



Nombres y apellidos:

DR. MIGUEL ROMANÍ HERVAS

DNI: 08081575

Teléfono: 985852722

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LOS INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. Datos generales:

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: ROMANÍ HERVAS, MIGUEL
- 1.2. Título o Grado del informante: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
- 1.3. Nombre del instrumento: **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES**
- 1.4. Título de la tesis: **Calidad de servicio y satisfacción de los pobladores en la
Municipalidad Distrital de Surcubamba – Tayacaja, 2021**
- 1.5. Investigadora: GAVE AMES, Ayme Paola

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS Cuantitativo – cualitativo | Deficiente | Regular | Buena | Muy buena | Excelente |
|---|--|------------|-----------|----------|-----------|------------|
| | | (01 – 20) | (21 – 40) | (41- 60) | (61 – 80) | (81 – 100) |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | 90 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | 96 |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | 90 |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | | 90 |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | 96 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos relacionados con la variable. | | | | | 96 |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos y científicos del área. | | | | | 90 |
| 8. COHERENCIA | Coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores. | | | | | 93 |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | | 93 |
| 10. PERTINENCIA | Adecuado para tratar el tema de investigación. | | | | | 93 |
| PROMEDIO DE LA VALORACIÓN CUANTITATIVA | | | | | | 93 |

A. Valoración Cuantitativa: 93

B. Valoración Cualitativa: EXCELENTE

C. Opinión de aplicabilidad: PUEDE APLICARSE

Lugar y fecha: HUANCAYO, SEPTIEMBRE, 2021

Firma:



Nombres y apellidos: Dr. MIGUEL ROMANÍ HERVAS

DNI: 08081575

Teléfono: 985852722

ANEXO E: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Fiabilidad del cuestionario de calidad de servicio (prueba piloto)

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|----------|----|-------|
| Casos | Válido | 36 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 36 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,878 | 22 |

Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desviación estándar | N de elementos |
|---------|----------|---------------------|----------------|
| 74,8056 | 64,961 | 8,05985 | 22 |

Fiabilidad del cuestionario satisfacción de los pobladores (prueba piloto)

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|----------|----|-------|
| Casos | Válido | 36 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 36 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,905 | 15 |

Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desviación estándar | N de elementos |
|---------|----------|---------------------|----------------|
| 52,7500 | 24,193 | 4,91862 | 15 |

CARTA DE AUTORIZACIÓN



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Y SISTEMAS

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR
EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

SEÑORA: ALCALDESA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SURCUBAMBA
NELFA COMUN GAVILAN

Señora alcaldesa, reciba usted un cálido y afectuoso saludo y al mismo tiempo permítame exponerle lo siguiente:

Yo, AYME PAOLA GAVE AMES, egresada de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Escuela Profesional de Administración y Sistemas con DNI N° 42942560, con código de estudiante, que por motivos obtener el título profesional de Licenciada en Administración me encuentro desarrollando la tesis titulado "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SURCUBAMBA - TA YACAJA, 2021". Siendo este requisito indispensable para la Titulación.

Por tal motivo, mi persona como investigadora ha seleccionado la institución que Ud. dirige. Para lo cual pido que me otorgue la autorización correspondiente para aplicar los instrumentos de investigación a los pobladores del distrito de Surcubamba.

Por tanto, agradeceré a usted acceda a mi solicitud. Teniendo en cuenta que dicha actividad será beneficiosa para mejorar la calidad de servicio al usuario.

Surcubamba, 05 de abril de 2021

Ayme Paola Gave Ames



MUNICIPALIDAD DISTRITAL

SURCUBAMBA

TAYACAJA • HUANCavelica



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SURCUBAMBA, PROVINCIA DE TAYACAJA REGIÓN HUANCavelica, EXPIDE LA PRESENTE:

CONSTANCIA

A, AYME PAOLA GAVEAMES, identificado con DNI N° 42942560, quien realizo el aplicado de instrumento de evaluación (encuesta) a los pobladores del distrito de Surcubamba, para el proyecto de investigación titulado "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SURCUBAMBA-TAYACAJA, 2021".

Se expide la presente, a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Surcubamba 04 de enero de 2022.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, **Ayme Paola Gave Ames**, Bachiller de la Carrera de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, identificado con código de matrícula G05120I, con el proyecto de tesis titulada: **"Calidad de servicio y satisfacción de los pobladores en la Municipalidad Distrital de Surcubamba -Tayacaja, 2021"**

Declaro bajo juramento

que:

Para el tratamiento de la actual investigación se está utilizando los procesos convenientes, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en la tesis serán fehacientes. Por lo que a fin de cometeré faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando principalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la suspensión de la Tesis.

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

Surcubamba, 05 de abril de 2021.


Ayme Paola Gave Ames
Código G05120I