



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del
usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica
2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Martínez San Miguel, Luz Nieves

ASESOR:

Dr. Ochoa Carbajo, Jesús Alberto

SECCIÓN

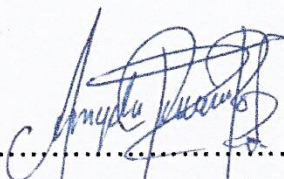
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

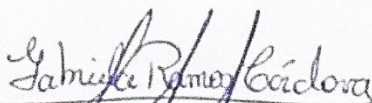
Administración del Talento Humano

PERÚ – 2018

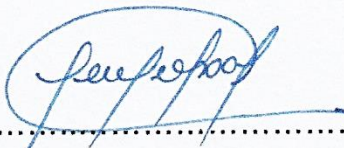
PÁGINA DEL JURADO



.....
Dra. RIVERA BEGAZO, Ángela Martha
Presidente



.....
Mg. RAMOS CORDOVA, Gabriela Olvia
Secretario



.....
Dr. OCHOA CARBAJO, Jesús Alberto
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad de experimentar esta maestría y mejorar mi competitividad en un mercado de alto nivel de exigencia y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante el periodo formativo.

A mis padres: Luzmila y Santiago, por su incondicional apoyo y ser mi fortaleza a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A mis hermanos: Edwin, Janet y Cesar; por estar conmigo a la distancia y apoyarme siempre.

Luz Nieves

Agradecimiento

A Dios, por ser guía y no dejarme solo en las situaciones más difíciles y complejas, por haberme permitido llegar a la meta en esta investigación y conseguir mis metas propuestas

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo; por brindar una educación calidad accesible para los profesionales de la Región y de todos el Perú.

A todas sus autoridades y docentes; por orientar con solvencia académica y profesional la formación de maestros en Gestión Pública.

A la municipalidad de los Aquijes y de la Tinguña, por brindarme el apoyo en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

La autora

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018, con la finalidad de determinar la relación entre la Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018., en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos establecidos por la escuela, espero que la investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

La autora.

Índice

	Pág.
CARÁTULA	
Título	
Asesor	
Autor	
Línea de investigación	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	27
1.7. Objetivos	28
II. MÉTODO	29
2.1 Diseño de investigación	29
2.2 Variables, operacionalización	29
2.3 Población, muestra	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5 Métodos de análisis de datos	33
2.6 Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35

IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS	60
ANEXOS	64
Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos	65
Anexo 1.1: Cuestionario sobre calidad del servicio de atención al público	65
Anexo 1.2: Cuestionario sobre satisfacción del usuario	69
Anexo 2: Matriz de consistencia	84
Anexo 3: Constancias de aplicación de instrumentos	87
Anexo 4: Registro de datos	89
Anexo 4.1 Registro de datos calidad del servicio de atención al público	89
Anexo 4.2 Registro de datos de satisfacción del usuario	92
Anexo 5: Evidencia fotográfica	95

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Calidad del servicio de atención al público en la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	36
Tabla 2	Elementos tangibles en la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	37
Tabla 3	Fiabilidad en la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	38
Tabla 4	Capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	39
Tabla 5	Seguridad en la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	40
Tabla 6	Empatía en la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	41
Tabla 7	Satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	42
Tabla 8	Calidad funcional-Técnica percibida del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	43
Tabla 9	Valor percibido del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	44
Tabla 10	Confianza y expectativas del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	45
Tabla 11	Estadígrafos de las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	46
Tabla 12	Prueba de normalidad	47

Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Calidad del servicio de atención al público en la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	36
Figura 2	Elementos Tangibles en la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	37
Figura 3	Fiabilidad en la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	38
Figura 4	Capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	39
Figura 5	Seguridad en la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	40
Figura 6	Empatía en la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	41
Figura 7	Satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	42
Figura 8	Calidad funcional-Técnica percibida del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	43
Figura 9	Valor percibido del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	44
Figura 10	Confianza y expectativas del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.	45

RESUMEN

La presente tesis tiene la finalidad de determinar la relación entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

El trabajo de investigaciones de enfoque cuantitativo de tipo no experimental descriptivo correlacional, Para la población y la muestra de la presente investigación se tuvo en consideración a 78 usuarios en promedio que son atendidos mensualmente en la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018, elegidos a través de la técnica del muestreo censal. Se han elaborado dos instrumentos de recolección de datos llamados cuestionarios analizados por validez y confiabilidad.

En el presente estudio se ha logrado determinar que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,624$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05

Palabras Clave: Calidad, servicio, atención, público, satisfacción y usuario.

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to determine the relationship between the quality of the service to the public and satisfaction of the user of the District Municipality of La Tinguiña, Ica 2018.

Research work with a quantitative approach of a non-experimental, descriptive, correlational type. For the population and the sample of the present research, 78 average users were taken into account who are served monthly in the District Municipality of La Tinguiña, Ica 2018, elected to through the technique of census sampling. Two data collection instruments called questionnaires analyzed by validity and reliability have been developed.

In the present study it has been determined that there is a significant relationship between the quality of the customer service and satisfaction of the user of the District Municipality of La Tinguiña, Ica 2018. This is reflected in the correlation coefficient obtained $r = 0.624$ and a level of significance of 0.000 minor to the critical region 0.05

Keywords: Quality, service, attention, public, satisfaction and user.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Este estudio es importante debido a que se centra en la atención al usuario que brinda la Municipalidad de la Tinguña. Es necesario determinar la percepción los servicios y el nivel de satisfacción del usuario, lo deseable es que los usuarios perciban una atención adecuada en todos los servicios que brinda la municipalidad.

Según Parasuman (1990, p.34), el servicio de calidad se relaciona de manera importante entre la gestión del servicio o bien con lo que espera satisfacer y recibir el clientes o consumidor.

En el contexto internacional, la investigación desarrollada por Chang (2014, p.84) indica con respecto a la atención al usuario la falta de estrategias para dirigir el accionar de los colaboradores hacia la búsqueda de la calidad en la actividad institucional; además se tiene una infraestructura inadecuada, estas condiciones impiden mejorar la satisfacción de los usuarios y fortalecer la imagen institucional así como la creación de condiciones para estimular la participación de la población. En conclusión; la mayoría de usuarios calificaron la atención recibida entre regular y buena.

En el contexto nacional, la investigación desarrollada por Mego (2011, p.14), indica que la Municipalidad Provincial de Chiclayo brinda un servicio deficiente como consecuencia de su infraestructura inadecuada, de una mala organización, de una escasa actualización, una coordinación y articulación de funciones deficientes, que no logran satisfacer ni cumplir con las expectativas de los ciudadanos.

En la provincia de Ica, menciona que la gestión municipal es muy importante ya que permite establecer políticas de desempeño, procedimientos y resultados obtenidos a fin de perfeccionar día a día con eficiencia y eficacia la administración municipal; sin embargo esta no se realizan de manera adecuada, lo cual da como resultado una pésima calidad de servicio en donde los usuarios que están constituidos por la comunidad iqueña sintiéndose disconformes con las condiciones en la que se le ofrece el servicio.

La Municipalidad distrital de La Tinguíña, presenta una serie de deficiencias características de entidades del estado, de las cuales se tiene la inadecuada calidad de servicio que se le brinda a la población, muchos usuarios que acuden por diversas razones solo sienten frustración al no ser atendidos correctamente, asimismo se evidencia la falta de capacitación que reciben las personas que laboran que en vez de facilitar ciertos tramites terminan siendo engorrosos y requieren un mayor tiempo debido a su sistema burocrático, todo esto genera una insatisfacción por parte de la población.

Por lo tanto, se considera conveniente la realización de la investigación calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario, con el propósito de conocer la relación existente entre las variables.

1.2 Trabajos previos

1.2.1. A nivel internacional

Rocca (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de La Plata, Argentina. El presente trabajo se caracterizó por ser exploratoria, cuantitativa con una muestra total de 249 usuarios. Se obtuvo información a través preguntas estandarizadas en el modelo SERVQUAL, para medir la satisfacción del usuario. Capacidad de respuesta resulto ser la dimensión más importante para los usuarios seguidos de confiabilidad, seguridad ocupó el tercer lugar y empatía el cuarto lugar, consideraron que elementos tangibles era la dimensión menos importante. Se encontró entre “satisfecho” y “Algo insatisfecho”.

Álvarez (2012) Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela. Se utilizó un estudio de investigación evaluativa de nivel descriptivo, no experimental y transeccional. La población conformada por 2 950 beneficiarios y una muestra de 839 clientes. Se utilizó una encuesta adaptada del modelo SERVQUAL para medir la satisfacción del usuario. Finalmente se logró determinar que: El desarrollo de una red de supermercados que brinden una mayor cantidad de

productos repercute positivamente en la satisfacción de los usuarios, sin embargo, en muchos casos aspectos referidos a la localización de los mismos, a su accesibilidad, a su limpieza y a sus precios, muchas veces genera incomodidad, por lo cual los diversos supermercados pertenecientes a esta red deben de mejorar dichas condiciones a fin de generar mayores niveles de satisfacción en los usuarios.

Reyes (2014) Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. El objetivo del presente estudio consiste en la verificación de la calidad del servicio incrementa la satisfacción del usuario en la asociación SHARE, sede Huehuetenango. Asumiendo una investigación de tipo experimental. Se utilizó como instrumentos una boleta de opinión direccionando al personal y usuarios; y una entrevista aplicada al coordinador. Los resultados reflejados indican que la organización no cuenta con constantes capacitaciones a los colaboradores (Trabajadores), lo cual se ve reflejado al momento en que interactúan con los clientes, produciendo incomodidad y disconformidad con el bien o servicio ofrecido, también se evidencia la falta de protocolos y la pésima gestión administrativa en dicho ambiente.

1.2.2. A nivel nacional

Mego (2011). Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011 (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de Trujillo. El presente trabajo se fundamentó en base a un tipo aplicada y propositiva con un diseño descriptiva y sistémica. Para saber lo que opinan sobre el servicio que recibe el usuario se empleó la técnica de encuesta, con una muestra conformada por 270 usuarios de los cuales 190 correspondían a la población y 80 a los proveedores de servicios. Finalmente se logró determinar que el 54% de las personas atendidas dieron una estimación sobre la calidad del servicio que se brinda, siendo esta de nivel regular, dentro del malestar presentado, se cuestionaron los siguientes servicios: La gestión de los espacios, la promoción del desarrollo financiero, el de la economía local, etc.). Por otro

lado, los colaboradores que se desempeñan dentro del municipio, determinaron al servicio como cuestionable (regular), su resultado determino que la administración resulta ser deficiente y el liderazgo ineficaz. Con la aplicación de la propuesta de enfoque de la calidad total es viable lograr mejoras significativas para alcanzar un servicio de calidad en dicha municipalidad.

Laura & Misad (2014). El sistema de gestión de la calidad y atención a la ciudadanía en la Municipalidad de San Isidro – 2013 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo; Sede Lima. El presente trabajo se desarrolló en base a un tipo no experimental causal. La variable independiente sistema de gestión de la calidad que tiene tres dimensiones (sistema, calidad y mejora continua) y la variable dependiente atención a la ciudadanía en torno al nivel de satisfacción que perciben, al nivel de acceso a la Información y al nivel de transparencia percibida. Para la prueba de hipótesis se realizó la prueba estadística de Spearman para establecer su relación. Según la percepción ciudadana se obtuvo como resultado una relación muy significativa entre la atención a la ciudadanía y el desarrollo de un proceso en búsqueda de la calidad en la actividad institucional.

Chung, García, Rupailla, & Seminario (2017). Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima. Siendo su metodología cualitativa, utilizaron la investigación exploratoria por medio de entrevistas con expertos, focus group, entrevista a profundidad. Concluyendo que para mejorar la calidad de servicio en las Municipalidades de Lima Metropolitana se necesita tener en cuenta los factores de contratación de personal calificado, reducción de los procedimientos burocráticos y la segmentación de los usuarios con el fin de aplicar estrategias de servicio para cada segmento y mejorar la satisfacción del usuario.

1.2.3. A nivel local

Canela (2017). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios atendidos en la oficina de normalización previsional de Ica, 2013 (Tesis de maestría). Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. Se realizó un estudio descriptivo con un enfoque transversal, la muestra fue representada por 120 usuarios que acuden a la oficina de normalización previsional de Ica, como instrumento se utilizó el modelo SERVQUAL modificada, se obtuvo como resultado que el 91.5% de usuarios indica que se siente satisfecho con el grado de fiabilidad, el 63.3% con la empatía del personal, 59.4% con la atención recibida, el 52.8% con los aspectos tangibles, el 50.7% con el grado de seguridad y el 33.33% con la capacidad de respuesta, a partir de estos resultados concluye que la calidad de servicio global se encuentra en proceso de mejora; en su dimensión de fiabilidad y empatía en nivel aceptable, en la dimensión seguridad y aspectos tangibles en proceso de mejora. En la dimensión capacidad de respuesta en nivel por mejorar.

Junchaya (2017). Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencias del hospital regional de Ica, 2016 (Tesis de maestría). Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. Se realizó una investigación descriptiva de tipo experimental, la muestra estuvo constituida por 291 personas, la encuesta se realizó durante 6 meses a los usuarios y a los prestadores de los servicios de emergencia del hospital regional de Ica. Se obtuvo los siguientes resultados: el 52.58% de los usuarios considera que deben de esperar mucho tiempo para poder acceder al servicio de emergencia, el 54.30% considera que la atención del servicio médico es regular, sobre el trato de los trabajadores de admisión del servicio de emergencia del hospital regional el 25.09% respondieron que es descortés, el 34.71% que es indiferente, y el 40.21% que es cortés.

García (2015). Programa de atención bibliotecaria con soporte TIC para mejorar la calidad de servicio en una institución educativa secundaria de Parcona- Ica, 2015. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. El presente trabajo se desarrolló en base a un tipo explicativo y diseño cuasi experimental. El total de la muestra fue de 50 estudiantes. Para la obtención de datos, se aplicó y desarrolló un cuestionario. Finalmente se logró

determinar que: Para lograr la calidad del servicio de la calidad educativo se debe de lograr optimizar toda área de la institución, como lo es la atención bibliotecaria, observándose que el desarrollo de actividades destinadas a mejorar su servicio, esto repercute significativamente en el logro de la calidad a nivel institucional.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Calidad de servicio

1.3.1.1. Definición de calidad de servicio

Deming (citado en Redhead, 2015, p.23), “señala que es la forma en que un usuario percibe que el uso de un determinado servicio ha satisfecho sus necesidades y expectativas, surgiendo en el usuario una opinión que califica la utilidad de dicho servicio.”

Además, Vergara et. al. (2011, p.109) lo define como “la conformidad entre las propiedades de un servicio así como de la promoción que se hace de él y la percepción producida en el usuario por la experiencia del servicio real en relación a como el servicio cumple con los datos promocionados y si satisface sus necesidades y expectativas.”

Para Gutierrez (2017, p.25), “es en el nivel de satisfacción que se produce por el buen trato y relación entre el vendedor y consumidor, en ella se involucran mucho las capacidades de la institución y la aceptación del servicio por parte de los usuarios, todo ello produciendo un desarrollo significativo de la empresa y su fin a captar más clientes y posicionarse correctamente en el mercado. El desarrollo de capacidades de los trabajadores también interviene en la calidad del servicio.”

Según Pizzo (2013) “Son el conjunto de acciones que desarrolla un organización o institución, con el fin de satisfacer necesidades de manera correcta e instantánea, cumpliendo con lo esperado y satisfaciendo necesidades, teniendo como consecuencia a lo ya mencionado, la fidelización y la preferencia absoluta al buen trato y buen servicio. Por ello al momento de brindar el servicio, este debe de caracterizarse por ser de fácil acceso, correcto, rápido, flexible, útil, etc. ocasionando sobre el cliente un

sentimiento positivo, de comprensión y sorprendido; no olvidando que por medio de ello los ingresos para la organización serán también productivos y constantes.”

1.3.1.2. Enfoque teórico de la calidad de servicio

Para Serrano y López (citado en Gutierrez, 2017, p.21), se sustenta en el Modelo de la Imagen de Grönroos en el 1982, que indica la búsqueda de la calidad en la institución se deben analizar adecuadamente dos perspectivas, la primera correspondiente a lo que espera el usuario, es decir, cuáles son las necesidades que necesita satisfacer, que expectativas y necesidades tiene y que oportunidades de cambio y mejora le ofrecen estas necesidades y expectativas a la institución; por otro lado, un análisis de la forma en que ofrecen sus servicios en la actualidad, es decir, un autoexamen y autoanálisis que permita determinar cuáles son las características reales del servicio que ofrece y como distan de lo que realmente espera el usuario. A través de estas dos perspectivas se pueden emplear las acciones necesarias para buscar de forma constante la mejora de los servicios institucionales hasta alcanzar óptimos niveles de calidad.

1.3.1.3. Dimensiones de la calidad de servicio

Las dimensiones de la calidad del servicio según Parasuraman et al (1988 p. 23) consideran a las siguientes:

- 1) Tangibilidad: Los espacios en donde se desarrolla y brinda el servicio, los materiales y equipos, la presencia de los colaboradores.
- 2) Fiabilidad: La capacidad de la institución y colaboradores que les permiten desarrollar y ofrecer un servicio con altos niveles de fiabilidad.
- 3) Capacidad de respuesta: lo predisposición para atender cualquier problema o duda de los usuarios, demostrando así la eficiencia y eficacia del servicio que brinda la organización.
- 4) Seguridad: Las acciones que desarrollan los colaboradores pertenecientes a la organización, demostrando cortesía y conocimientos necesarios para que el usuario atendido muestre confianza y se sienta seguro.

5) Empatía: El cuidado, la atención especializada a cada individuo que la institución brinda a sus usuarios en general.

En cuanto a la perspectiva que desarrollan los clientes o usuarios, lo hacen en base a lo siguiente:

1. Confiabilidad: Es el poder brindar el servicio brindado de forma viable y correcta.
2. Recursos tangibles o tangibilidad: Es cómo el cliente percibe los recursos con que cuenta la organización, si están en buenas condiciones y pueden cumplir el rol asignado; por otro lado, la presencia física de los colaboradores y la misma organización constituyen aspectos de la tangibilidad.
3. Diligencia: es la disposición de la institución para desarrollar los procesos necesarios que permitan brindar un servicio en forma inmediata.
4. Garantía: Las capacidades y la muestra de amabilidad de los trabajadores y la manera idónea de comunicar seguridad.
5. Empatía: la forma apropiada de ofrecer atención especializada y segura a los usuarios.

1.3.1.4. Importancia de la calidad de servicio

Según López (2013, p.7) manifiesta que los diversos servicios que se ofrecen al cliente ha ido mejorando y evolucionando de acuerdo al crecimiento de la competitividad y servicios o productos sustitutos originados en el mercado, esto ocasiona que el cliente tenga más opciones de elegir a que empresa o institución va a solicitar el cumplimiento de su necesidad; es así que en base a lo señalado es necesario el perfeccionamiento del servicio que se brinda, producir en el cliente satisfacción y el interés absoluto por cumplir con la satisfacción de sus necesidades, el centrarse y darle un valor grande al cliente es fundamental e influyente sobre su decisión, ya que él tiene la última palabra si nos compra o no. Entre los puntos que fundamentan la importancia de buscar la calidad del servicio se pueden mencionar:

La competencia entre organizaciones y empresas crece cada vez más, hace que los usuarios tengan más opciones para adquirir determinados recursos y

servicios con los cuales satisfacer sus necesidades, como también la presencia de valores agregados sobre los productos y servicios.

Los competidores se van actualizando en cuanto a tecnología y métodos de atención, también en el gestionamiento de precios y promociones, llegando a buscar ser único y diferenciados de la competencia. Es así que los clientes se vuelven más exigentes, buscan optimizar tiempo, precios cómodos y satisfacción total de sus necesidades.

Otro aspecto importante es la fidelización y la recomendación positiva que se desarrolla sobre el cliente, puede haber la posibilidad de que un usuario mal atendido quede con esa experiencia y empiece a hablar mal de la empresa, por lo que los demás ya no tendrán el mismo interés de adquirir lo que se ofrece. Puede pasar lo contrario también llegando a tener nuevos clientes y el prestigio de la organización esté bien posicionada.

Es importante tener en consideración los aspectos mencionados, ya que, si logran perfeccionarse y desarrollar obtendremos ventaja competitiva, un elemento importante en el crecimiento organizacional y empresarial.

1.3.1.5. Características de la calidad de servicio

Según Anierte (2013) un servicio de calidad se caracteriza por:

- Cumplir con lo que ofrece, es decir, las características del servicio deben ser acorde a la promoción hecha a la población.
- Debe tener un alto grado de utilidad, es decir, debe cumplir con una funcionalidad que satisfaga una necesidad específica del público al que va dirigido.
- Debe de ser fácil de emplear, donde las características del servicio no deben ser tan complejas que dificulten la movilización del usuario durante su uso, sino que debe de ser apto para todas las personas.
- Debe de ser efectivo, es decir, los usuarios deben de estar satisfechos con el servicio, tanto al momento de hacer uso del mismo, así como con los resultados obtenidos.

1.3.1.6. Calidad en la Gestión Pública

La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública- CLAD (2008, p.7), indica que la calidad en la gestión pública tiene dos propósitos

importantes la primera referida a la satisfacción del ciudadano; y la segunda orientada a los resultados. Se debe satisfacer las demandas de la población, en base a principios de equidad, de justicia y de efectividad en la utilización de los recursos públicos.

En el capítulo segundo del CLAD (2008, p.9), se consideran 14 principios:

- Principio de servicio público. - Se debe dar prioridad a satisfacer las demandas de los ciudadanos, desarrollando servicios que respondan a sus necesidades y expectativas.

-Principio de legitimidad democrática. - Todo servicio que se desarrolla para satisfacer las necesidades de los ciudadanos se debe de realizar cumpliendo estrictamente los diversos principios democráticos.

-Transparencia y participación ciudadana. - Los servicios y actividades que se desarrollan para satisfacer las demandas de los ciudadanos deben de ser completamente transparentes, brindándose la información que permita conocer a los ciudadanos como se van desarrollando estas acciones, estando prestos a recibir opiniones, sugerencias, etc.

-Principio de legalidad. - la Administración Pública debe de estar sometida al Estado de Derecho.

-Principio de coordinación y cooperación. - Todas las entidades públicas de una determinada localidad y región deben de articular acciones conjuntas y coordinadas para brindar un mayor número de servicios a los ciudadanos.

-Principio de ética pública. - Los valores éticos deben orientar la vocación de servicio público, dentro de los cuales tenemos honradez, confianza, solidaridad, transparencia, respeto a las personas y otros.

-Principio de acceso universal. - Los ciudadanos deben tener acceso fácil a todos los servicios públicos brindados.

-Principio de continuidad en la prestación de servicios. - Los servicios que se brindan a los ciudadanos deben de desarrollarse de forma constante, ininterrumpida, trabajando perennemente a satisfacer las necesidades de la población.

-Principio de imparcialidad. - No se debe discriminar a los ciudadanos cuando se les atiende, debe ser tratados con igualdad e imparcialidad.

-Principio de eficacia. - Se refiere al logro de objetivos y metas que se proponen con la finalidad de atender las demandas de los ciudadanos, por lo cual deben de cumplirse a cabalidad.

-Principio de eficiencia. - Los recursos disponibles deben ser optimizados.

-Principio de economía. - Los recursos públicos deben ser utilizados de manera racional para tener un funcionamiento adecuado de la administración pública.

-Principio de responsabilización. - Las autoridades, directivos y funcionarios públicos deben rendir cuentas por su desempeño ante los ciudadanos.

- Principio de evaluación permanente y mejora continua. - Señala que la sociedad va cambiando, por lo que las necesidades y expectativas de los ciudadanos también lo hacen, por lo cual la estructura y forma en que se desarrollan los servicios para satisfacer las demandas de los ciudadanos debe de modificarse, a fin de adaptarse a las nuevas necesidades y demandas.

Por otro lado en el contexto de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la Resolución Ministerial N°186-2015 –PCM, aprobó el “manual para mejorar la atención a la ciudadanía” en las entidades de la administración Pública. Este manual contiene los criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que los servidores públicos mejoren la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios públicos.

Asimismo, por Resolución Ministerial N°048-2013 –PCM, se aprobó el plan nacional de simplificación administrativa 2013-2016, donde se considera como objetivo general mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública.

1.3.2. Satisfacción del usuario

1.3.2.1. Definición de satisfacción del usuario

Manifiesta que “es el resultado de que tan bien se ha relacionado el cliente con el consumidor, esto se ve reflejado cuando el cliente habla sobre tu empresa y si cumple con lo ofrecido. En si esto debe ser el objetivo

fundamental de toda organización, trabajando mucho en lograr altos niveles de satisfacción en sus clientes y posteriormente fidelizando nuevos provenientes de la competencia” (Gutiérrez, 2017, p.32).

Según Andía et. al. (citado en Huiza, 2006, p.49), “la satisfacción del usuario se basa en las diferentes experiencias racionales, originadas de comparar lo esperado con el comportamiento real del servicio o producto; también es posible señalar que se encuentra relacionadas a muchos factores presentes en el entorno del individuo, como los son la cultura, los valores y principios éticos, la organización familiar, etc.

1.3.2.2. Enfoque teórico de la satisfacción del usuario

Para Urbina (2014, p.35) se sustenta en la Teoría de las Necesidades de Maslow, que desarrolla una pirámide en la cual se presentan diversas necesidades que experimentan las personas, las cuales tienen una jerarquía entre ellas, es decir, algunas son más necesarias de satisfacer que otras, pero a su vez, al satisfacer determinada necesidad inmediatamente surge otra. Según el autor las necesidades fisiológicas son las principales a satisfacer ya que ellas aseguran la supervivencia de la persona, al satisfacer estas necesidades se hacen presentes las necesidades vinculadas al desarrollo personal, al afectivo y personal, es decir, la persona busca diversos métodos para mejorar su nivel de vida. De tal manera, las instituciones de servicio público son instituciones a mejorar el bienestar de todos los pobladores, de ahí que sea tan importante su desempeño en la atención al usuario.

1.3.2.3. Dimensiones de la satisfacción del usuario

Las dimensiones de la satisfacción del usuario según Mejías y Manrique (2011, p. 46-47) son:

- Calidad funcional-Técnica percibida: abarca la forma en que se desarrolla el servicio para ofrecerlo a las personas, buscando gestionar adecuadamente peculiaridades del servicio de modo que genere un mayor impacto en el usuario.

- Valor percibido: Es la adecuada relación entre el valor monetario pedido por el servicio y la percepción de la calidad que se produce al hacer uso del mismo, lo cual debe de buscarse desarrollar un adecuado equilibrio.
- Confianza y expectativas: Consiste en medir si con el servicio se logra satisfacer necesidades y medir funciones de lo logrado, cuando el usuario logre establecer cómo va a desarrollarse la entidad hasta un tiempo próximo, siempre en cuando el grado de atención será mejor o no, este puede determinar si va a seguir siendo cliente y recomendarla o no.

1.3.2.4 Importancia de la satisfacción del usuario

Según Amalia (2015, p.17) conocer el nivel de satisfacción que experimenta el usuario es de suma significancia para la organización ya que eso establece la realidad de los servicios que brinda y como aquellos colaboran a complacer ya que ello determina la efectividad de los servicio que ofrece y como estos contribuyen a satisfacer las necesidades de los usuarios, quienes prefieren hacer uso de este servicio en relación a otros similares, lo cual también resulta beneficioso para la institución. Por lo tanto, es necesario que la institución desarrolle diversas actividades para medir el nivel de satisfacción que experimentan sus usuarios, a fin de detectar que factores les generan insatisfacción, puedan corregirlas y así lograr ofrecer un servicio de calidad que se renueve constantemente acorde a los cambios en las exigencias de los usuarios.

1.3.2.5 Características de la satisfacción del usuario

Según Aguirre (2015, p.36) presenta las siguientes características:

- Es propia del usuario del servicio y se vincula directamente en relación a como satisface sus necesidades y expectativas.
- Es influenciada por las características y propiedades propias del servicio, las cuales son percibidas por el usuario al momento de hacer uso del mismo.
- Es resultado de un juicio valorativo entre lo que ofrece el servicio y lo que el usuario espera del mismo.
- Varia la relación a cada usuario, donde para uno puede ser más satisfactorio a que para otros, ya que en cada usuario varía el nivel de expectativas que tiene sobre el servicio.

1.3.2.6 Elementos que conforman la satisfacción del usuario

Kotler & Armstrong (2004, citado en Quispe, 2015, p.57), clasifican los elementos que conforman la satisfacción del usuario en los siguientes:

-Rendimiento Percibido; Se basa en el nivel de desempeño que se presenta durante la actividad de brindar el servicio o producto, logrando evidenciar por parte del cliente el valor del producto.

-Las expectativas; Es la esperanza del usuario para lograr alcanzar un determinado objetivo y que ve incrementadas las moviidades lo lograrlo al usar dicho servicio. En muchas ocasiones estas expectativas se ven incrementadas debido a la propaganda que hacen las empresas de sus servicios, una experiencia previa, las recomendaciones de otras personas, etc.

-Los niveles de satisfacción; Entre los niveles de satisfacción se encuentran los 3 principales niveles, indicándose que por lo menos uno de ellos puede experimentar los usuarios: Lo contrario de satisfacción, se origina al momento en que se utiliza el servicio no se consigue cumplir las perspectivas del usuario; para la satisfacción, es el instante donde se origina el desempeño percibido del producto al momento de relacionarse con las perspectivas que desea el usuario. Así mismo, la complacencia, tiene lugar cuando el usuario hace uso del servicio y este sobrepasa sus perspectivas.

1.3.3. Marco normativo en el que se sustenta la investigación

El Estado ha establecido diversas normas con la finalidad de mejorar el nivel de calidad y atención que se brinda a la ciudadanía, entre la que se pueden mencionar:

-Resolución Ministerial N° 185-2015-OCM, denominado Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública, que es de cumplimiento obligatorio a todas entidades que están sujetas a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, desarrollado con la finalidad de mejorar el servicio que se brinda a la ciudadanía (p.1).

-Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, denominado Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2013, que tiene como finalidad principal servir de guía y orientación para todas las instituciones públicas en el

proceso de modernización y simplificación de las estructuras y procesos institucionales para brindar un mejor servicio al ciudadano, a través de lograr una mejor obtención de resultados en la satisfacción de sus necesidades (p.2).

1.4 Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018?

1.4.2. Problemas específicos

P.E.1 ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018?

P.E.2 ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018?

P.E.3 ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018?

P.E.4 ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018?

P.E.5 ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018?

1.5 Justificación de estudio

Analizar la calidad del servicio en las municipalidades es un tema de interés e impacto en la actualidad porque tiene repercusiones en la satisfacción de los usuarios con los servicios que reciben del gobiernos local; analizar la calidad del servicio, permite emprender un proceso de mejora continua que tiene efectos positivos en los niveles de satisfacción de los vecinos, que reciben el servicio de la municipalidad.

Esta investigación tiene justificación plena en los siguientes criterios:

Implicancia práctica: La realización de la presente investigación contribuye a que los funcionarios de la Municipalidad Distrital de La Tinguíña a través de los datos recogidos mejoren la calidad de atención implementando estrategias

que permiten un mayor nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a dicha entidad.

Valor teórico: La realización de esta investigación permite llenar vacíos teóricos en relación a la comprensión de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, mostrando además bases científicas que sustenten la existencia de una relación positiva entre las mismas, sirviendo como base para futuros investigadores que deseen profundizar en el análisis de las variables de estudio.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguiña, Ica 2018

1.6.2 Hipótesis específicas

H.E.1. Existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguiña, Ica 2018.

H.E.2. Existe relación directa entre la fiabilidad de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguiña, Ica 2018.

H.E.3. Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguiña, Ica 2018.

H.E.4. Existe relación directa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguiña, Ica 2018.

H.E.5. Existe relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguiña, Ica 2018.

1.7 Objetivos

Esta investigación busca llegar a establecer si existe relación o no entre las variables calidad del servicio de atención al público y satisfacción de satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguiña, Ica;

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

O.E.1 Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

O.E.2 Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

O.E.3. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

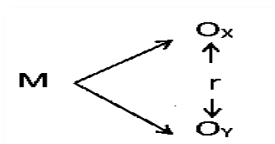
O.E.4. analizar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

O.E.5. Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño que corresponde al trabajo de investigación fue el descriptivo correlacional; en estos diseños lo que se busca es describir las variables de estudio para luego analizar la relación existente entre ellas (González, 2011)



Dónde:

M = Muestra probabilista del usuario.

Ox = Calidad del servicio de atención al público.

Oy = Satisfacción del usuario.

r = Relación

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

Variable de estudio X: Calidad del servicio

Dimensiones:

D1: Elementos Tangibles

D2: Fiabilidad

D3: Capacidad de Respuesta

D4: Seguridad

D5: Empatía

Variable de estudio Y: Satisfacción del usuario

Dimensiones:

D1: Calidad funcional-Técnica percibida

D2: Valor percibido

D3: Confianza y expectativas

2.2.2. Operacionalización de variables

Cuadro N° 1: Operacionalización de la variable X: Calidad del servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio	Deming (citado en Redhead, 2015), señala que es el nivel de satisfacción que siente el usuario en el uso de un determinado servicio ya que percibe que este cumple con las expectativas y necesidades, surgiendo en el usuario una opinión que califica la utilidad de dicho servicio.	La calidad del servicio de atención al público fue operacionalizada en función a sus dimensiones. Evaluada a través del cuestionario sobre la calidad del servicio de atención al público, conformada por 25 ítems.	D1: Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Conservación de las instalaciones • Calidad de los equipos 	Intervalo
			D2: Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Interés por el usuario • Institución colaboradora • Compromiso del personal 	
			D3: Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud y disposición • Información sobre actividades • Rapidez del servicio 	
			D4: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio oportuno • Capacidad técnica • Proceso adecuado 	
			D5: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios adecuados • Interés institucional por el usuario • Atención empática individualizada 	

Cuadro N° 2: Operacionalización de la variable Y: Satisfacción del usuario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Huiza (2006), la satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización.	La satisfacción del usuario estuvo operacionalizada en función a sus dimensiones. Evaluada a través del cuestionario sobre la satisfacción del usuario, conformada por 24 ítems.	D1: Calidad funcional-Técnica percibida	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con las exigencias • Satisfacción con el servicio que se espera • Seguridad en los tramites • Capacidad técnica 	Intervalo
			D2: Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Valoración de tasa y tarifas • Valor de la comunicación • Valor de la atención 	
			D3: Confianza y expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Siente confianza • Satisfacción con las expectativas 	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Bernal (2006) señala que la población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia. Mientras que la muestra es la parte de esa población que se selecciona y sobre la cual se efectuara la medición y observación de las variables.

Para la población de la presente investigación se tuvo en consideración a 78 usuarios en promedio que son atendidos mensualmente en la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

2.3.2 Muestra

La muestra se define como una serie de individuos que han sido tomados de la población, los cuales fueron seleccionados teniendo en cuenta un método racional, siempre parte de la población. (Vara, 2010).

Por las características de la población se aplicará el muestreo intencional. El muestreo es intencionado causal la cual quedó conformada por 78 usuarios de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la investigación es la encuesta, esta técnica se utiliza para llevar acabo el recojo de información haciendo uso de un cuestionario.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre la calidad del servicio de atención al público y el cuestionario sobre la satisfacción del usuario.

Cuestionario sobre la calidad del servicio de atención al público.

Este instrumento fue elaborado por un total de 25 ítems; el cual estuvo estructurado teniendo en cuenta las dimensiones que fueron establecidas en el marco teórico los cuales fueron: D1: Elementos Tangibles, D2: Fiabilidad, D3: Capacidad de Respuesta, D4: Seguridad, D5: Empatía. Teniendo como opciones de respuesta: siempre = 4 puntos, casi siempre = 3 puntos, a veces = 2 puntos, casi nunca = 1 punto y nunca = 0.

Cuestionario sobre la satisfacción del usuario.

Este instrumento fue elaborado por un total de 24 ítems; el cual estuvo estructurado teniendo en cuenta las dimensiones que fueron establecidas en el marco teórico los cuales fueron: D1: Calidad funcional-Técnica percibida, D2: Valor percibido, D3: Confianza y expectativas. Teniendo como opciones de respuesta: Totalmente de acuerdo = 4 puntos, De acuerdo = 3 puntos, Indeciso = 2 puntos, En desacuerdo = 1 punto, Totalmente en desacuerdo = 0 puntos.

2.4.3 Validez del instrumento

Los instrumentos fueron validados por dos docentes con grado de doctor y maestría en la mención, ellos dieron juicios sobre los instrumentos, si son coherentes con respecto a las variables, dimensiones e indicadores. Han dado el visto bueno para poder aplicar y se encuentra en los anexos.

Apellidos y nombres	Grado académico
Dr. Ochoa Carbajo, Jesús Alberto	Doctor en Educación
Mg. Ramos Córdova, Gabriela Olivia	Magíster en Gestión Pública

2.4.4 Confiabilidad del instrumento

Para medir la confiabilidad del instrumento se usó de la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, este coeficiente tiene que ser superior al 0.8 para considerar que el instrumento es confiable. Esta prueba señala el nivel de consistencia del instrumento, para llevar a cabo esta prueba se tendrá que aplicar el instrumento a una muestra piloto.

El instrumento sobre calidad del servicio de atención al público tiene un Alfa de Cronbach de 0,902 que tiene un alto grado de confiabilidad.

El instrumento sobre satisfacción del usuario tiene un Alfa de Cronbach de 0,969 que tiene un alto grado de confiabilidad.

2.5 Métodos de análisis de datos

Se procedió a realizar los siguientes pasos:

Análisis descriptivos

-Se aplicó instrumentos de medición

-Se buscó medidas de tendencia central y dispersión

- Se contribuyó tablas y figuras estadísticas
- Se elaboró e interpretará las figuras estadísticas

Análisis inferencial

Para ver la correlación entre las variables se usó de la prueba de bondad de Kolmogorov para de este modo saber qué tipo de prueba inferencial es la más recomendable utilizar, usando los siguientes criterios de significación estadística: $p > 0,05$: prueba paramétrica de distribución normal (correlación de Pearson), $p < 0,05$: prueba no paramétrica difiere de la distribución normal (correlación de Rho Spearman).

Paquete estadístico

Se utilizó el software estadístico SPSS-22 para analizar y procesar los datos estadísticos, para ello previamente los datos serán llevados a la hoja de cálculo Excel 2016 data donde se encuentren todos los códigos de los sujetos muestrales.

2.6 Aspectos éticos

Se solicitó un permiso al gerente municipal para poder aplicar los instrumentos.

Se mantuvo en estricto anonimato de los usuarios que participaron en la aplicación de los instrumentos.

Se citó haciendo uso de las normas APA a todos los autores que se lleguen a utilizar para el sustento del marco teórico, antecedentes y otros en la investigación, de esta forma se estará respetando los derechos de propiedad intelectual.

III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario sobre la calidad del servicio de atención al público y el cuestionario sobre la satisfacción del usuario.

Dichos instrumentos presentan las siguientes características:

Cuestionario sobre la calidad del servicio de atención al público		
Dimensiones	# de ítems	Opciones de respuesta
D1. Elementos tangibles	5	Siempre (4 puntos) Casi siempre (3 puntos) A veces (2 puntos) Casi nunca (1 punto) Nunca (0 punto)
D2. Fiabilidad	5	
D3. Capacidad de respuesta	5	
D4. Seguridad	5	
D5. Empatía	5	
Categorías y rangos		
Para la variable	Para las dimensiones	
Muy deficiente [0-20> Deficiente [20-40> Regular [40-60> Bueno [60-80> Muy bueno [80-100]	Muy deficiente [0-4> Deficiente [4-8> Regular [8-12> Bueno [12-16> Muy bueno [16-20]	

Cuestionario sobre la satisfacción del usuario		
Dimensiones	# de ítems	Opciones de respuesta
D1. Calidad funcional-Técnica percibida	8	Totalmente de acuerdo (4 puntos) De acuerdo (3 puntos) Indeciso (2 puntos) En desacuerdo (1 punto) Totalmente en desacuerdo (0 puntos)
D2. Valor percibido	8	
D3. Confianza y expectativas	8	
Categorías y rangos		
Para la variable	Para las dimensiones	
Muy bajo [0-20> Bajo [20-39> Regular [39-58> Alto [58-77> Muy alto [77-96]	Muy bajo [0-7> Bajo [7-14> Regular [14-20> Alto [20-26> Muy alto [26-32]	

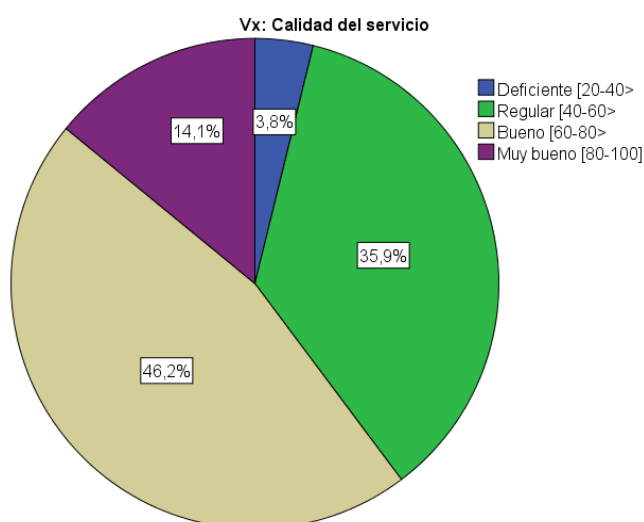
Los resultados obtenidos se han organizado en tablas y figuras estadísticas como se describe a continuación:

Tabla 1

Calidad del servicio de atención al público en la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente [20-40>	3	3,8	3,8	3,8
Regular [40-60>	28	35,9	35,9	39,7
Bueno [60-80>	36	46,2	46,2	85,9
Muy bueno [80-100]	11	14,1	14,1	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 1

Figura 1. Calidad del servicio de atención al público en la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

Interpretación: En la tabla N° 1 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre calidad del servicio de atención al público a los usuarios de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, en la cual se puede observar que el 3,8% (3) usuarios señalan que la calidad del servicio de atención al público es deficiente, el 35,9% (28) usuarios señalan que es regular, el 46,2% (36) usuarios señalan que es bueno y el 14,1% (11) usuarios señalaron que la calidad del servicio de atención al público es muy bueno.

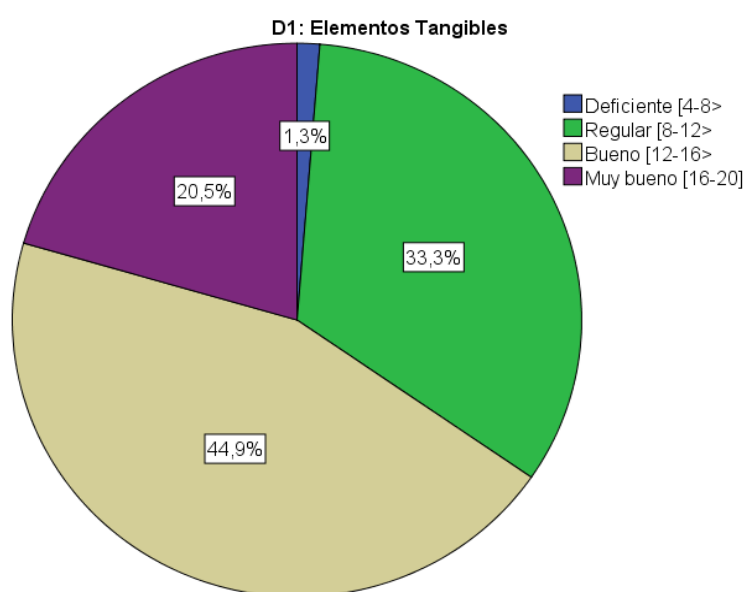
Tabla 2.

Elementos Tangibles en la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente [4-8>	1	1,3	1,3	1,3
	Regular [8-12>	26	33,3	33,3	34,6
	Bueno [12-16>	35	44,9	44,9	79,5
	Muy bueno [16-20]	16	20,5	20,5	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente:
propia, los
provienen
programa
SPSS

Elaboración
datos
del
estadístico



Fuente: Tabla N° 2

Figura 2. Elementos Tangibles en la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

Interpretación: En la tabla N° 2 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre calidad del servicio de atención al público a los usuarios de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, en la cual se puede observar que el 1,3% (1) usuario señala que el uso de los elementos tangibles en la municipalidad es deficiente, el 33,3% (26) usuarios señalan que es

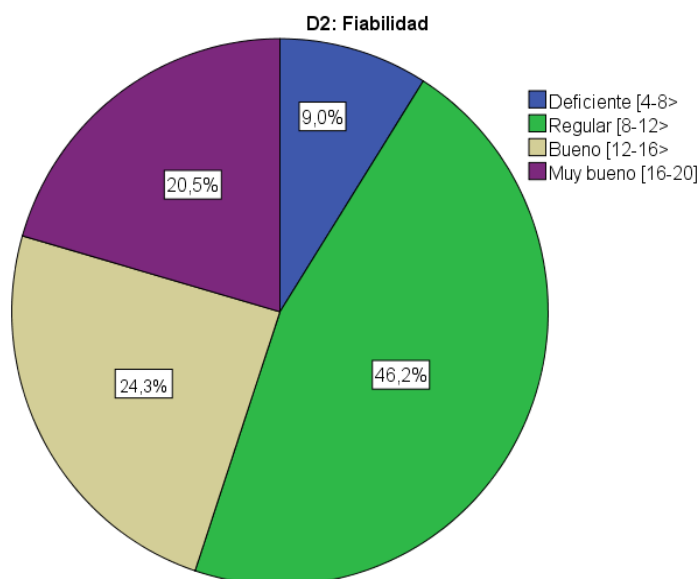
regular, el 44,9% (35) usuarios señalan que es bueno y el 20,5% (16) usuarios señalan que el uso de los elementos tangibles en la municipalidad es muy bueno.

Tabla 3

Fiabilidad en la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente [4-8>	7	9,0	9,0	9,0
	Regular [8-12>	36	46,2	46,2	55,2
	Bueno [12-16>	19	24,3	24,3	79,5
	Muy bueno [16-20]	16	20,5	20,5	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 3

Figura 3. Fiabilidad en la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

Interpretación: En la tabla N° 3 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre calidad del servicio de atención al público a los usuarios de la Municipalidad distrital de la Tinguña, en la cual se puede observar que el 9,0% (7) usuarios señalan que la fiabilidad en la municipalidad

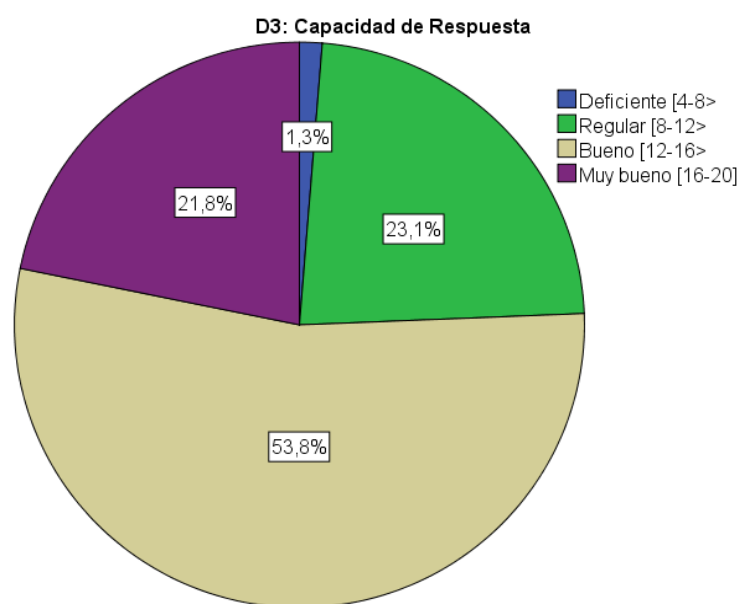
es deficiente, el 46,2% (36) usuarios señalan que es regular, el 24,3% (19) usuarios señalan que es bueno y el 20,5% (16) usuarios señalan que la fiabilidad en la municipalidad es muy bueno.

Tabla 4

Capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente [4-8>	1	1,3	1,3	1,3
	Regular [8-12>	18	23,1	23,1	24,4
	Bueno [12-16>	42	53,8	53,8	78,2
	Muy bueno [16-20]	17	21,8	21,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 4

Figura 4. Capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

Interpretación: En la tabla N° 4 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre calidad del servicio de atención al público a los usuarios de la Municipalidad distrital de la Tinguña, en la cual se puede observar que el 1,3% (1) usuario señala que la capacidad de respuesta en la

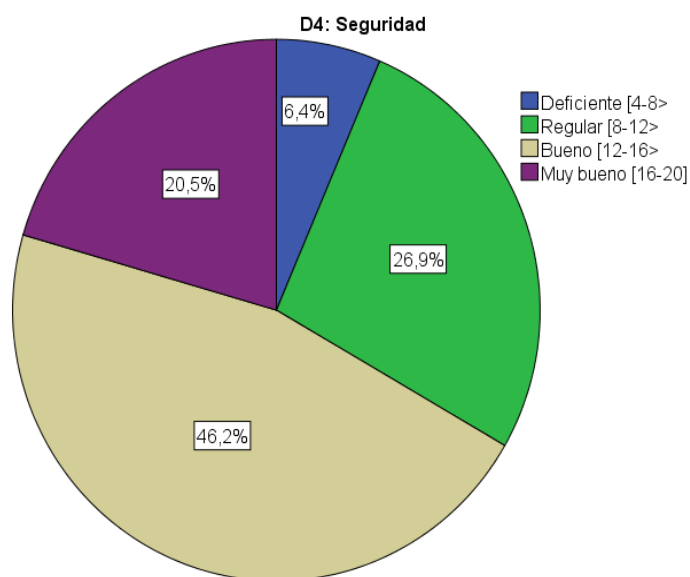
municipalidad es deficiente, el 23,1% (18) usuarios señalan que es regular, el 53,8% (42) usuarios señalan que es bueno y el 21,8% (17) usuarios señalan que la capacidad de respuesta en la municipalidad es muy bueno.

Tabla 5.

Seguridad en la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente [4-8>	5	6,4	6,4	6,4
Regular [8-12>	21	26,9	26,9	33,3
Bueno [12-16>	36	46,2	46,2	79,5
Muy bueno [16-20]	16	20,5	20,5	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 5

Figura 5. Seguridad en la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

Interpretación: En la tabla N° 5 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre calidad del servicio de atención al público a los usuarios de la Municipalidad distrital de la Tinguña, en la cual se puede observar que el 6,4% (5) usuarios señalan que la seguridad en la municipalidad es deficiente, el 26,9% (21) usuarios señalan que es regular, el 46,2% (36)

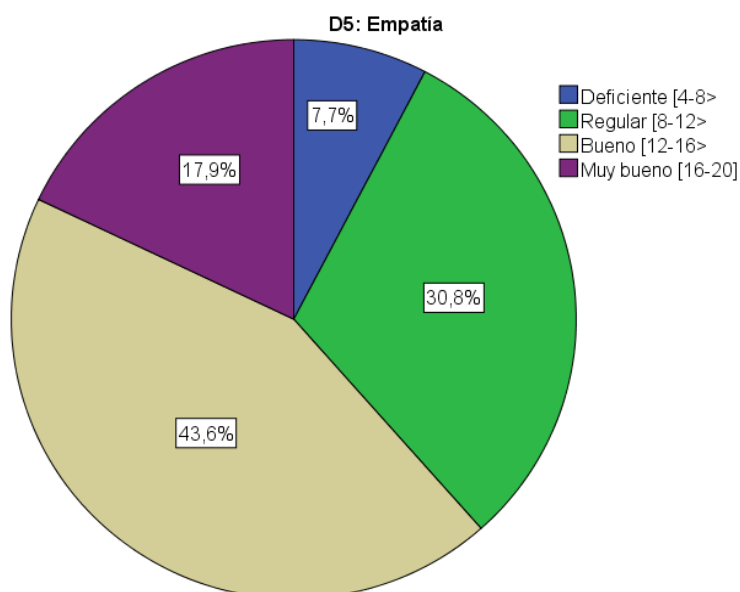
usuarios señalan que es bueno y el 20,5% (16) usuarios señalan que la seguridad en la municipalidad es muy bueno.

Tabla 6.

Empatía en la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente [4-8>	6	7,7	7,7	7,7
	Regular [8-12>	24	30,8	30,8	38,5
	Bueno [12-16>	34	43,6	43,6	82,1
	Muy bueno [16-20]	14	17,9	17,9	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 6

Figura 6. Empatía en la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018

Interpretación: En la tabla N° 6 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre calidad del servicio de atención al público a los usuarios de la Municipalidad distrital de la Tinguña, en la cual se puede observar que el 7,7% (6) usuarios señalan que la empatía en la municipalidad es deficiente, el 30,8% (24) usuarios señalan que es regular, el 43,6% (34)

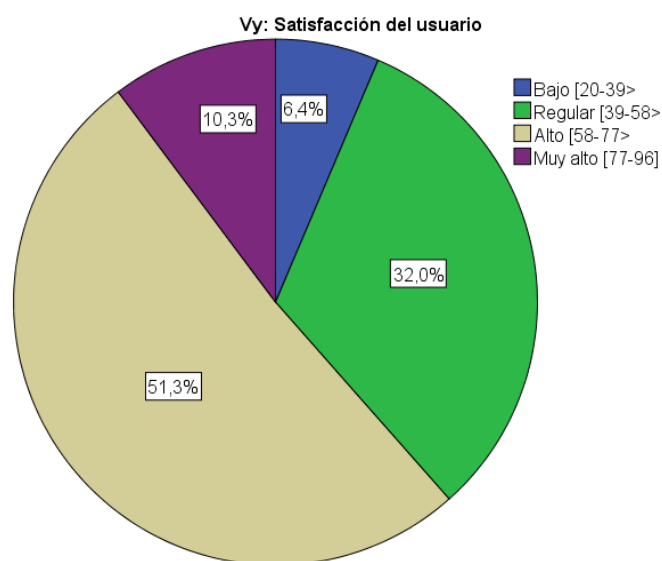
usuarios señalan que es bueno y el 17,9% (14) usuarios señalan que la empatía en la municipalidad es muy bueno.

Tabla 7

Satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [20-39>	5	6,4	6,4	6,4
	Regular [39-58>	25	32,0	32,0	38,4
	Alto [58-77>	40	51,3	51,3	89,7
	Muy alto [77-96]	8	10,3	10,3	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 7

Figura 7. Satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018

Interpretación: En la tabla N° 7 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, en la cual se puede observar que el 6,4% (5) usuarios señalan tener una baja satisfacción con los servicios que brindan

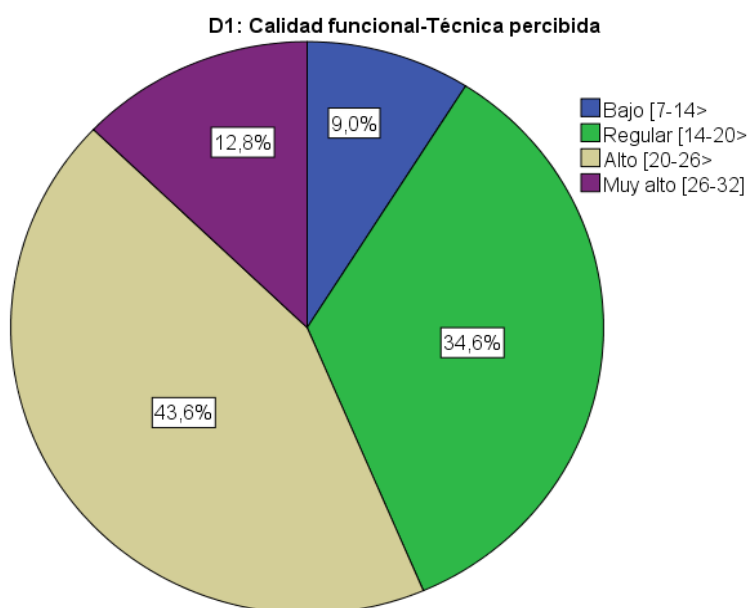
en la municipalidad, el 32,0% (25) usuarios señalan que es regular, el 51,3% (40) usuarios señalan que es alto y el 10,3% (8) usuarios señalan tener una alta satisfacción con los servicios que brindan en la municipalidad.

Tabla 8

Calidad funcional-Técnica percibida del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [7-14>	7	9,0	9,0	9,0
	Regular [14-20>	27	34,6	34,6	43,6
	Alto [20-26>	34	43,6	43,6	87,2
	Muy alto [26-32]	10	12,8	12,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 8

Figura 8. Calidad funcional-Técnica percibida del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

Interpretación: En la tabla N° 8 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la satisfacción del usuario de la

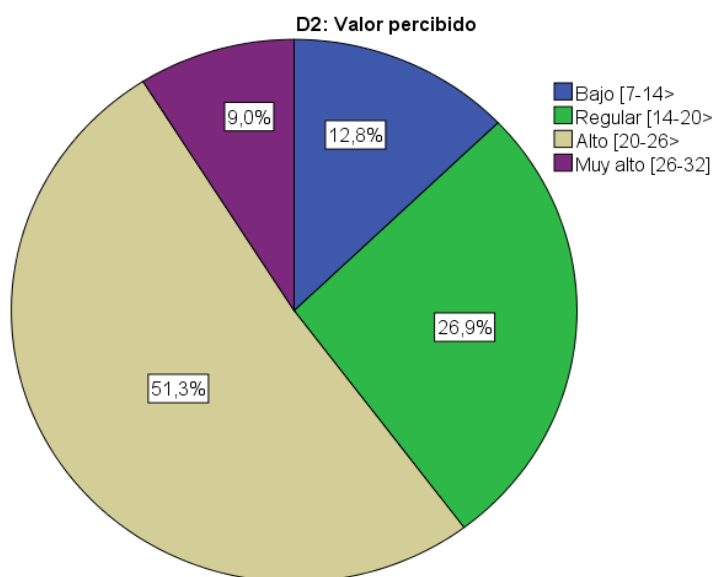
Municipalidad distrital de la Tinguña, en la cual se puede observar que el 9,0% (7) usuarios señalan que la calidad funcional-técnica percibida en la municipalidad es bajo, el 34,6% (27) usuarios señalan que es regular, el 43,6% (34) usuarios señalan que es alto y el 12,8% (10) usuarios señalan que la calidad funcional-técnica percibida en la municipalidad es muy alto.

Tabla 9

Valor percibido del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo [7-14>	10	12,8	12,8	12,8
Regular [14-20>	21	26,9	26,9	39,7
Alto [20-26>	40	51,3	51,3	91,0
Muy alto [26-32]	7	9,0	9,0	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 9

Figura 9. Valor percibido del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018

Interpretación: En la tabla N° 9 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la satisfacción del usuario de la

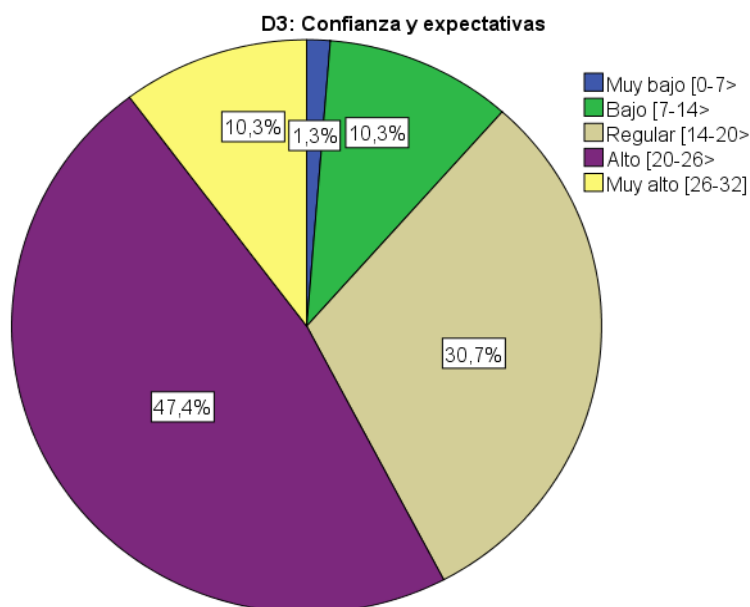
Municipalidad distrital de la Tinguíña, en la cual se puede observar que el 12,8% (10) usuarios señalan que el valor percibido en la municipalidad es bajo, el 26,9% (21) usuarios señalan que es regular, el 51,3% (40) usuarios señalan que es alto y el 9,0% (7) usuarios señalan que el valor percibido en la municipalidad es muy alto.

Tabla 10

Confianza y expectativas del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo [0-7>	1	1,3	1,3	1,3
	Bajo [7-14>	8	10,3	10,3	11,5
	Regular [14-20>	24	30,7	30,8	42,3
	Alto [20-26>	37	47,4	47,4	89,7
	Muy alto [26-32]	8	10,3	10,3	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 10

Figura 10. Confianza y expectativas del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

Interpretación: En la tabla N° 10 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, en la cual se puede observar que el 1,3% (1) usuario señala que la confianza y expectativa en la municipalidad es muy bajo, el 10,3% (8) usuarios señalan que es bajo, el 30,7% (24) usuarios señalan que es regular, el 47,4% (37) usuarios señalan que es alto y el 10,3% (8) usuarios señalan que la confianza y expectativa en la municipalidad es muy alto.

Tabla 11

Estadígrafos de las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

Statistics

		D1: Elementos Tangibles	D2: Fiabilidad	D3: Capacidad de Respuesta	D4: Seguridad	D5: Empatía	Vx: Calidad del servicio	D1: Calidad funcional-Técnica percibida	D2: Valor percibido	D3: Confianza y expectativas	Vy: Satisfacción del usuario
N	Válido	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		13,23	11,85	13,23	12,86	12,29	63,46	20,13	20,08	19,81	60,01
Std. Error of Mean		,335	,411	,351	,401	,387	1,591	,563	,582	,592	1,633
Median		13,00	11,00	13,00	13,00	12,00	62,00	21,00	20,00	20,50	61,50
Mode		11	10 ^a	12	15	12	62	22	19 ^a	16	62
Std. Deviation		2,963	3,629	3,096	3,545	3,419	14,051	4,974	5,136	5,230	14,426
Variance		8,777	13,171	9,582	12,564	11,691	197,421	24,737	26,384	27,352	208,117
Minimum		5	5	5	5	6	29	7	7	6	23
Maximum		20	20	20	20	20	94	32	32	32	96

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Interpretación:

En la tabla se observa los estadígrafos como la media, mediana, moda, desviación estándar, varianza, mínimo y máximo de las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario con sus respectivas dimensiones.

Tabla 12

Prueba de normalidad

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		D1: Elementos Tangibles	D2: Fiabilidad	D3: Capacidad de Respuesta	D4: Seguridad	D5: Empatía	Vx: Calidad del servicio	D1: Calidad funcional-Técnica percibida	D2: Valor percibido	D3: Confianza y expectativas	Vy: Satisfacción del usuario
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Normal	Mean	13,23	11,85	13,23	12,86	12,29	63,46	20,13	20,08	19,81	60,01
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	2,963	3,629	3,096	3,545	3,419	14,051	4,974	5,136	5,230	14,426
Most	Absolute	,120	,150	,119	,101	,098	,077	,082	,135	,092	,079
Extreme	Positive	,120	,150	,119	,080	,098	,077	,077	,079	,087	,034
Differences	Negative	-,074	-,079	-,102	-,101	-,081	-,043	-,082	-,135	-,092	-,079
	Test Statistic	,120	,150	,119	,101	,098	,077	,082	,135	,092	,079
	Asymp. Sig. (2-tailed)	,007 ^c	,000 ^c	,008 ^c	,049 ^c	,059 ^c	,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}	,001 ^c	,166 ^c	,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Fuente: Data de resultados.

Interpretación:

En la tabla se aprecia que n muestral es mayor de 50, se utiliza el criterio de normalidad de Kolmogorov-Smirlov en donde se observa que la mayoría de los sig. Bilateral son menores de 0,05 en su mayoría lo que orienta a usar la correlación de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario.

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba no paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,624 Valor de P=0,000

		Vx: Calidad del servicio	Vy: Satisfacción del usuario
Rho Spearman	Vx: Calidad del servicio	1,000	,624**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	78	78
Rho Spearman	Vy: Satisfacción del usuario	,624**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	78	78

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,624 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad

distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

Hipótesis específica 1:

Existe relación directa entre los elementos tangibles de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación directa entre los elementos tangibles de los trabajadores y la satisfacción del usuario.

Hi: Existe relación directa entre los elementos tangibles de los trabajadores y la satisfacción del usuario.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba no paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,404

Valor de P=0,000

		D1: Elementos Tangibles	Vy: Satisfacción del usuario
Rho Spearman	D1: Elementos Tangibles	1,000	,404**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	78	78
	Vy: Satisfacción del usuario	,404**	1,000
	Coeficiente de correlación		
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	78	78	

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,404 (correlación moderada) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre los elementos tangibles de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

Hipótesis específica 2:

Existe relación directa entre la fiabilidad de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación directa entre la fiabilidad de los trabajadores y la satisfacción del usuario.

Hi: Existe relación directa entre la fiabilidad de los trabajadores y la satisfacción del usuario.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba no paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,577 Valor de P=0,000

		D2: Fiabilidad	Vy: Satisfacción del usuario
Rho Spearman	D2: Fiabilidad	1,000	,577**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	78	78
	Vy: Satisfacción del usuario	,577**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	78	78

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,577 (correlación moderada) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre la fiabilidad de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

Hipótesis específica 3:

Existe relación directa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación directa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción del usuario.

Hi: Existe relación directa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción del usuario.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba no paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,564 Valor de P=0,000

		D3: Capacidad de respuesta	Vy: Satisfacción del usuario
Rho Spearman	D3: Capacidad de respuesta	1,000	,564**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	78	78
	Vy: Satisfacción del usuario	,564**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	78	78

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,564 (correlación moderada) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la

satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

Hipótesis específica 4:

Existe relación directa entre la seguridad mostrada por los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación directa entre la seguridad mostrada por los trabajadores y la satisfacción del usuario.

Hi: Existe relación directa entre la seguridad mostrada por los trabajadores y la satisfacción del usuario.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba no paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,661 Valor de P=0,000

		D4: Seguridad	Vy: Satisfacción del usuario
Rho Spearman	D4: Seguridad	1,000	,661**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	78	78
	Vy: Satisfacción del usuario	,661**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	78	78

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,661 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación directa

entre la seguridad mostrada por los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

Hipótesis específica 5:

Existe relación directa entre la empatía de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación directa entre la empatía de los trabajadores y la satisfacción del usuario.

Hi: Existe relación directa entre la empatía de los trabajadores y la satisfacción del usuario.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba no paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,424 Valor de P=0,000

		D5: Empatía	Vy: Satisfacción del usuario
Rho Spearman	D5: Empatía	1,000	,424**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	78	78
	Vy: Satisfacción del usuario	,424**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	78	78

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,424 (correlación moderada) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación

directa entre la empatía de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

IV. DISCUSIÓN

La discusión de resultados se realiza contrastando los hallazgos encontrados con lo señalado en el marco teórico y los antecedentes de investigación.

En base a los resultados obtenidos en la investigación se ha determinado que existe una relación directa entre las variables: calidad del servicio de atención al público y la satisfacción del usuario; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman $r=0,624$, indica que a una mejor calidad del servicio de atención al público le corresponde una alta satisfacción del usuario.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos tenemos a Chung, García, Rupailla, & Seminario (2017) quienes en su tesis concluyeron que para mejorar la calidad de servicio en las Municipalidades de Lima Metropolitana se necesita tener en cuenta los factores de contratación de personal calificado, reducción de los procedimientos burocráticos y la segmentación de los usuarios con el fin de aplicar estrategias de servicio para cada segmento y mejorar la satisfacción del usuario.

Álvarez (2012) quienes en su investigación determinó que el desarrollo de una red de supermercados que brinden una mayor cantidad de productos repercute positivamente en la satisfacción de los usuarios, sin embargo, en muchos casos aspectos referidos a la localización de los mismos, a su accesibilidad, a su limpieza y a sus precios, muchas veces genera incomodidad, por lo cual los diversos supermercados pertenecientes a esta red deben de mejorar dichas condiciones a fin de generar mayores niveles de satisfacción en los usuarios.

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sustentada por Pizzo (2013) “Son el conjunto de acciones que desarrolla un organización o institución, con el fin de satisfacer necesidades de manera correcta e instantánea, cumpliendo con lo esperado y satisfaciendo necesidades, teniendo como consecuencia a lo ya mencionado, la fidelización y la preferencia absoluta al buen trato y buen servicio. Por ello al momento de brindar el servicio, este debe de caracterizarse por ser de fácil acceso, correcto, rápido, flexible, útil, etc. ocasionando sobre el cliente un sentimiento positivo, de comprensión y sorprendido; no olvidando que por medio de ello los ingresos para la organización serán también productivos y constantes.” Por otro lado, Huiza (2006), “la satisfacción del usuario se basa en las diferentes experiencias racionales, originadas de comparar lo esperado con el comportamiento real del servicio o producto; también es posible señalar que se encuentra relacionadas a muchos factores presentes en el entorno del individuo, como los son la cultura, los valores y principios éticos, la organización familiar, etc.

Por otro lado, en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N°1; se señala que existe relación directa entre los elementos tangibles de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un nivel de significado bilateral 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$, lo cual se acepta esta hipótesis. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación alta de 0,404

En la hipótesis específica N°2; se señala que existe relación directa entre la fiabilidad de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un nivel de significado bilateral 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$, lo cual se acepta esta hipótesis. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación alta de 0,577

En la hipótesis específica N°3; se señala que existe relación directa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un nivel de significado bilateral 0,000 valor que es inferior a la región

crítica $\alpha= 0,05$, lo cual se acepta esta hipótesis. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación moderada de 0,564.

En la hipótesis específica N°4; se señala que existe relación directa entre la seguridad mostrada por los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un nivel de significado bilateral 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha= 0,05$, lo cual se acepta esta hipótesis. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación moderada de 0,661.

En la hipótesis específica N°5; se señala que existe relación directa entre la empatía de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un nivel de significado bilateral 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha= 0,05$, lo cual se acepta esta hipótesis. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación moderada de 0,424.

Finalmente se puede concluir que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.

V. CONCLUSIONES

- Primera: En el presente estudio se ha logrado determinar que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,624$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.
- Segunda: Los hallazgos encontrados en la investigación permitió determinar que existe relación directa entre los elementos tangibles de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,404$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.
- Tercera: La recolección de datos y procesamiento estadístico reflejan que existe relación directa entre la fiabilidad de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,650$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,577.
- Cuarta: El análisis de los resultados en la investigación ha permitido determinar que existe relación directa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018. Esto se refleja en

el coeficiente de correlación obtenido $r=0,564$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

Quinta: El análisis de los resultados en la investigación ha permitido determinar que existe relación directa entre la seguridad mostrada por los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,661$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

Sexto: El análisis de los resultados en la investigación ha permitido determinar que existe relación directa entre la empatía de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,424$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

VII. RECOMENDACIONES

- Al Gobierno Regional de Ica, colaborar con la modernización permanente de los equipos de las municipalidades distritales, regular las tasas y tarifas para que sean accesibles a todo el público. Evaluar constantemente a los trabajadores para verificar si la atención a los usuarios se cumple en el plazo establecido y se muestra interés por resolver sus interrogantes.
- A la Municipalidad provincial de Ica, comprometerse a mejorar la calidad del servicio, brindar talleres para que el personal de las distintas municipalidades, adquieran conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios.
- Gestionar desde las diferentes áreas de la municipalidad adaptar sus horarios de atención en función a las necesidades de los usuarios y que han implementado un espacio de recepción de sugerencias y reclamos con el objetivo de mejorar la calidad de servicio.
- A la municipalidad de la Tinguíña, brindar asesoría a sus trabajadores sobre cuál es la actitud que deben tener con los usuarios para que puedan ayudarles a solucionar algún problema o dificultad que se le presente, brindar asesoría en los trámites que realizan y si el caso lo amerita brindar una atención individualizada.
- A las autoridades de la municipalidad y los trabajadores verifiquen que el área de atención al público sea un espacio cómodo, ordenado y se encuentra en un buen estado de limpieza en la perspectiva de mejorar la satisfacción de los usuarios.

- A los trabajadores de la municipalidad, brindar un adecuado servicio de calidad a los usuarios ya que ellos requieren de información y que se les trate con respeto, educación.
- A los usuarios de la municipalidad, informar cuando reciben maltrato o no son bien atendidos para que los jefes sepan que no se está trabajando adecuadamente y los usuarios se van insatisfechos por el mal trato.

VIII. REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas; Andahuaylas.
- Álvarez, G. (2012) *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Amalia, N. (2015). *Medición de Satisfacción de Usuarios no residenciales de Electricidad*. Tesis de la Universidad de la República; Montevideo.
- Aniorte, N. (2013). *Servicios de Calidad*. Recuperado el 29 de agosto de 2013, de la fuente: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, D.F., Pearson educación.
- Canela, J. (2017). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios atendidos en la oficina de normalización previsional de Ica, 2013* (Tesis de maestría). Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.
- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública- CLAD (2008), Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008.
- Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatan San Marcos*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Chung, E., García, V., Rupaila, C., & Seminario, M. (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima*

- Metropolitana* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Ediciones Díaz de Santos.
- García, J. (2015). *Programa de atención bibliotecaria con soporte TIC para mejorar la calidad de servicio en una institución educativa secundaria de Parcona- Ica, 2015*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo.
- González, H. (2011). Diseños de investigación. Disponible en: <http://es.slideshare.net/juandi335/diseos-de-investigacion-2011>
- Gutiérrez, J. (2017), *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica, 2017*. Universidad César Vallejo. Perú.
- Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-Diciembre 2003*. Tesis para optar el grado de Magíster de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Lima.
- Junchaya, F. (2017). Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencias del hospital regional de Ica, 2016 (Tesis de maestría). Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.
- Kotler, P., & Armstrong. (2004). *Elementos que conforman la satisfacción del cliente*. En Fundamentos de Marketing (págs. 10,11).
- Laura, C., & Misad, J. (2014). *El sistema de gestión de la calidad y atención a la ciudadanía en la Municipalidad de San Isidro – 2013* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo; Sede Lima.
- Lobos, J. (1995). *Cautivando al cliente*. Santiago de Chile, Chile: Ediciones Dolmen.
- López, M. (2018). Importancia de la Calidad del servicio del cliente. Editorial: Ebba Isabela Escareño Alvarez. Año XIII | Número 82.

- Mego, O. (2011). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de Trujillo.
- Mejías, A. y Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. Vol. 32, N°.1
- Parasuraman (1985) "Lascurrain Gutiérrez, Isabel. *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. Tesis para obtener el grado de Maestra en ingeniera de Calidad. Universidad Iberoamericana. México D.F.2012".
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. (1990) Guidelines for Conducting Service Quality Research. *Marketing Research*; 34-44.
- Parasuraman, A; Zeithaml, V. & berry, L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research", in: *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Recuperado el 11 de Junio de 2014, de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-decalidad-en-el-servicio/.html>
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015*. Tesis de grado. Universidad Nacional José María Arguedas.
- RAE (2001). *Diccionario: Libro Ilustrado de la Lengua Española Madrid*. Colección Diccionarios Espasa.
- Redhead, R. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Tesis de Maestría. UNMSM, Lima, Perú.
- Reyes, S. (2014) *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público*. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de La Plata, Argentina.
- Serrano, A. y López, M. (2007). *Modelos de gestión de la calidad de servicio: revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial*. (En línea). (Consultado el 05 de setiembre del 2017). Recuperado en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2480844>
- Urbina, F. (2014). *Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad - SUNAT Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013*. Tesis de la Universidad Nacional de Trujillo; Trujillo.
- Vergara, J. et. al. (2011). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. Revista Electrónica de Investigación Educativa Volumen 13. (En línea). (Consultado el 05 de setiembre del 2017). Recuperado en: <http://redie.uabc.mx/redie/article/viewFile/274/438>.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 1.1: Cuestionario sobre Calidad del servicio de atención al público

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

CÓDIGO:01.....

FECHA:..12.., 06, 18.....

Indicaciones: Para evaluar la calidad de servicio de la atención recibida el día de hoy. Ud. lea las preguntas sobre algunos aspectos y en una escala del 0 al 4 ¿Cómo calificaría Ud. cada uno de los aspectos según la atención recibida?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1	0

ÍTEMS	OPCIONES				
	S	CS	AV	CN	N
1. Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario.	X				
2. Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada.	X				
3. El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza.	X				
4. En la municipalidad Ud., percibe una modernidad permanente de los equipos.	X				
5. Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.	X				
6. Cuando Ud. Asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo en solucionar algún problema o dificultad que se le presente.	X				
7. En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.	X				
8. Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con Ud.	X				
9. El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	X				
10. Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	X				

11. Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.	X				
12. Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.	X				
13. A través de sus trabajadores la municipalidad, brindan información precisa sobre las actividades que Ud. consulta.	X				
14. Las asesorías del personal de la Municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.	X				
15. Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.		X			
16. La atención por parte del personal de la municipalidad es amable.			X		
17. En la municipalidad el servicio que se brinda es oportuno.					
18. El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios.	X				
19. Los trabajadores de la municipalidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.		X			
20. Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.	X				
21. Los horarios de atención de las dependencias de la municipalidad son cómodos para los usuarios.		X			
22. Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.			X		
23. La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.				X	
24. La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.					X
25. Los trabajadores de la municipalidad atienden individualmente sus consultas, cuando es requerida.			X		

Ficha técnica

A. Nombre:

Cuestionario sobre la calidad del servicio de atención al público

B. Objetivos:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad diagnosticar de manera individual el nivel de la calidad del servicio de atención al público de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018.

C. Autora:

Br. Martínez San Miguel, Luz Nieves

D. Administración:

Individual

E. Duración:

30 minutos

F. Sujetos de aplicación:

Usuarios de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018.

G. Técnica:

Encuesta

H. Puntuación Y Escala De Calificación:

Puntuación numérica	Rango o nivel
4	Siempre
3	Casi siempre
2	A veces
1	Casi nunca
0	Nunca

I. Dimensiones indicadoras:

Dimensiones	Indicadores	Ítems
D1: Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none">• Conservación de las instalaciones• Calidad de los equipos	
D2: Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Interés por el usuario• Institución colaboradora• Compromiso del personal	
D3: Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none">• Actitud y disposición• Información sobre actividades• Rapidez del servicio	
D4: Seguridad	<ul style="list-style-type: none">• Servicio oportuno• Capacidad técnica• Proceso adecuado	
D5: Empatía	<ul style="list-style-type: none">• Horarios adecuados• Interés institucional por el usuario• Atención empática individualizada	

CALIDAD DEL SERVICIO

	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	S _i ²	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	2	1	0	2	84.00	
2	2	4	4	4	4	3	2	1	1	1	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4	3	3	0	3	3	69.00	
3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2	0	4	4	85.00	
4	4	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	49.00	
5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	94.00	
6	3	3	3	2	2	4	2	1	1	2	3	2	1	3	3	2	3	1	1	2	3	3	4	1	2	57.00	
7	4	1	2	1	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86.00	
8	4	0	4	2	4	2	0	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	78.00	
9	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	0	2	2	55.00	
10	2	3	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	85.00	
r	0.33	0.08	0.53	0.34	0.45	0.65	0.66	0.73	0.89	0.79	0.87	0.47	0.56	0.71	0.63	0.77	0.87	0.87	0.63	0.63	0.77	0.36	-0.11	0.54	0.70	14.72	
S _i ²	0.81	1.45	0.64	1.21	1.16	0.81	1.84	1.84	1.89	1.20	0.61	0.64	1.29	0.89	0.49	1.00	0.81	1.09	1.09	1.00	0.25	0.69	3.40	2.24	1.16	29.50	
	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	0

K	25
$\sum S_i^2$	29.50
S _T ²	220.16
α	0.902

Anexo 1.2: Cuestionario sobre satisfacción del usuario

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CÓDIGO:07.....

FECHA: 12, 06, 18

Indicaciones: Para evaluar la satisfacción del usuario con la atención recibida el día de hoy. Ud. lea las preguntas sobre algunos aspectos y en una escala del 0 al 4 ¿Cómo calificaría Ud. cada uno de los aspectos según su sentir?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4	3	2	1	0

ÍTEMS	OPCIONES				
	T	A	-	D	TD
1. El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias.	X				
2. Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad.	X				
3. En esta municipalidad se le da el servicio que usted espera.	X				
4. El personal de esta municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.			X		
5. Me siento seguro al realizar mis trámites en esta municipalidad.	X				
6. Esta municipalidad presta un servicio satisfactorio en capacidad técnica.	X				
7. En esta municipalidad se observa un desempeño técnico muy bueno de los trabajadores.		X			
8. La calidad de los servicios tecnológicos es buena.		X			
9. Esta municipalidad le inspira confianza.	X				
10. El trato que brindan los trabajadores de esta municipalidad le inspiran confianza.	X				
11. Las tasas y tarifas de esta entidad en comparación con otras son adecuadas.	X				
12. La calidad de los servicios prestados en esta municipalidad son buenos.	X				
13. Cuando le habla el personal de la municipalidad usa un lenguaje amigable.		X			
14. Los trabajadores de la municipalidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades de los usuarios.	X				
15. No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta municipalidad.		X			

16. Siento que puedo volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valoro mucho su atención.		X			
17. Al acudir a esta municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.		X			
18. Esta municipalidad es innovadora y con visión de futuro.		X			
19. Es recomendable los servicios brindados por esta municipalidad para otros usuarios.		X			
20. Existe preocupación de la municipalidad para cubrir las necesidades de atención de los usuarios.	X				
21. El servicio que se ofrece en esta municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario.	X				
22. Esta municipalidad me brinda los servicios según lo que requiero y espero.	X				
23. El personal de esta municipalidad es claro en las explicaciones e informaciones dadas.	X				
24. El personal de esta municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.		X			

Ficha técnica

A. Nombre:

Cuestionario sobre satisfacción del usuario

B. Objetivos:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad diagnosticar de manera individual el nivel de satisfacción del usuario del servicio de atención al público de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018.

C. Autora:

Br. Martínez San Miguel, Luz Nieves

D. Administración:

Individual

E. Duración:

30 minutos

F. Sujetos de aplicación:

Usuarios de la municipalidad distrital de la Tinguiña, Ica 2018.

G. Técnica:

Encuesta

H. Puntuación y escala de calificación:

Puntuación Numérica	Rango o Nivel
4	Totalmente de acuerdo
3	De acuerdo
2	Indeciso
1	En desacuerdo
0	Totalmente en desacuerdo

I. Dimensiones Indicadores:

Dimensiones	Indicadores	Ítems
D1: Calidad funcional-Técnica percibida	<ul style="list-style-type: none">Satisfacción con las exigenciasSatisfacción con el servicio que se esperaSeguridad en los tramitesCapacidad técnica	
D2: Valor percibido	<ul style="list-style-type: none">ConfianzaValoración de tasa y tarifasValor de la comunicaciónValor de la atención	
D3: Confianza y expectativas	<ul style="list-style-type: none">Siente confianzaSatisfacción con las expectativas	

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	S _T ²
1	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	85.0
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	62.0
3	4	4	4	0	4	1	1	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	1	1	73.0
4	3	3	3	1	3	1	1	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	51.0
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73.0
6	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	26.0
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96.0
8	4	4	3	1	3	3	4	1	3	4	1	3	2	2	1	4	3	3	3	1	2	3	3	3	64.0
9	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54.0
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	89.0
r	0.85	0.86	0.83	0.59	0.92	0.79	0.70	0.79	0.75	0.87	0.61	0.95	0.85	0.90	0.10	0.84	0.91	0.74	0.91	0.81	0.90	0.86	0.66	0.71	18.6
Si²	1.36	0.96	0.69	1.69	0.89	1.44	1.44	1.24	1.61	1.20	1.21	1.00	0.89	1.00	1.25	1.00	0.89	1.04	0.89	1.64	0.89	1.36	0.96	0.85	
	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido

K	24
ΣSi²	27.39
S_T²	386.01
α	0.969

Validación de los instrumentos

Matriz de validación a juicio de experto, VARIABLE X: Calidad del servicio de atención al público

Título: Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica- 2018.

Autor: Br. MARTINEZ SAN MIGUEL, Luz Nieves.


VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
GESTIÓN DE LA CALIDAD	D1: Elementos Tangibles	Conservación de las instalaciones	1. Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario.						✓		✓		✓		✓		
			2. Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada.						✓		✓		✓		✓		
			3. El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza.						✓		✓		✓		✓		
	D1: Elementos Tangibles	Calidad de los equipo	4. En la municipalidad Ud., percibe una modernidad permanente de los equipos.						✓		✓		✓		✓		
			5. Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.						✓		✓		✓		✓		
	D2: Fiabilidad	Interés por el usuario	6. Cuando Ud. Asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.						✓		✓		✓		✓		

D3: Capacidad de Respuesta		7. En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.							✓	✓	✓	✓		
	Institución colaboradora	8. Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con Ud.							✓	✓	✓	✓		
	Compromiso del personal	9. El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.								✓	✓	✓	✓	
		10. Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.								✓	✓	✓	✓	
	Actitud y disposición	11. Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.								✓	✓	✓	✓	
		12. Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.								✓	✓	✓	✓	
	Información sobre actividades	13. A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que Ud. consulta.								✓	✓	✓	✓	
	Rapidez del servicio	14. Las asesorías del personal de la Municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.								✓	✓	✓	✓	
		15. Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.								✓	✓	✓	✓	

D4: Seguridad	Servicio oportuno	16. La atención por parte del personal de la municipalidad es amable.							✓	✓	✓	✓		
		17. En la municipalidad el servicio que se brinda es oportuno.								✓	✓	✓	✓	
	Capacidad técnica	18. El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios.								✓	✓	✓	✓	
		19. Los trabajadores de la municipalidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.								✓	✓	✓	✓	
	Proceso adecuado	20. Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.							✓	✓	✓	✓		
D5: Empatía	Horarios adecuados	21. Los horarios de atención de las dependencias de la municipalidad son cómodos para los usuarios.							✓	✓	✓	✓		
		22. Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.								✓	✓	✓	✓	
	Interés institucional por el usuario	23. La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.								✓	✓	✓	✓	
		24. La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.								✓	✓	✓	✓	

	Atención empática individualizada	25. Los trabajadores municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.						✓	✓	✓	✓					
--	-----------------------------------	--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	--	--	--	--	--

Fuente: Adaptado de Gutiérrez, J. (2017). Tesis: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica, 2017.


 Mg. Gabriela O. Ramos Córdova
 C.P.Pe. N° 1343935230

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: " CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN UNA MUNICIPALIDAD

OBJETIVO : Determinar la calidad del servicio de atención al público en la Municipalidad Distrital de La Tinguíña

DIRIGIDO A : Usuarios de la Municipalidad Distrital de La Tinguíña, Ica-2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Ramos Córdova, Gabriela Olivia


GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública

VALORACIÓN

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	------------------	---------	------------	----------------



Mg. Gabriela O. Ramos Córdova

 C.P.Pe. N° 1343935230

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: " CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN UNA MUNICIPALIDAD

OBJETIVO : Determinar la calidad del servicio de atención al público en la Municipalidad Distrital de La Tinguiña

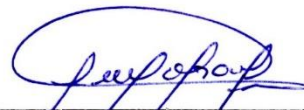
DIRIGIDO A : Usuarios de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica-2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : OCHOA CARBAJO, Jesús Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en educación

VALORACIÓN

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	------------------	---------	------------	----------------



Firma del evaluador

Matriz de validación a juicio de experto, VARIABLE Y: Satisfacción del usuario

Título: Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguiña, Ica -2018.
 Autor: Br. MARTINEZ SAN MIGUEL, Luz Nieves.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES				
				T.A	A	A/D	D	TD	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
Satisfacción del usuario	D1: Calidad funcional-Técnica percibida	Satisfacción con las exigencias	1. El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias.						✓		✓		✓		✓		
			2. Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad.						✓		✓		✓		✓		
		Satisfacción con el servicio que se espera	3. En esta municipalidad se le da el servicio que usted espera.						✓		✓		✓		✓		
			4. El personal de esta municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.						✓		✓		✓		✓		
		Seguridad en los tramites	5. Me siento seguro al realizar mis trámites en esta municipalidad.						✓		✓		✓		✓		
			6. Esta municipalidad presta un servicio satisfactorio en capacidad técnica.						✓		✓		✓		✓		
		Capacidad técnica	7. En esta municipalidad se observa un desempeño técnico muy bueno de los trabajadores.						✓		✓		✓		✓		
			8. La calidad de los servicios tecnológicos es buena.						✓		✓		✓		✓		

D2: Valor percibido	Confianza	9. Esta municipalidad le inspira confianza.								✓	✓	✓	✓				
		10. El trato que brindan los trabajadores de esta municipalidad le inspiran confianza.									✓	✓	✓	✓			
	Valoración de tasa y tarifas	11. Las tasas y tarifas de esta entidad en comparación con otras son adecuadas.									✓	✓	✓	✓			
		12. La calidad de los servicios prestados en esta municipalidad son buenos, dadas sus tasas y tarifas.									✓	✓	✓	✓			
	Valor de la comunicación	13. Cuando le habla el personal de la municipalidad usa un lenguaje amigable.									✓	✓	✓	✓			
		14. Los trabajadores de la municipalidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades de los usuarios.									✓	✓	✓	✓			
	Valor de la atención	15. No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta municipalidad.									✓	✓	✓	✓			
		16. Siento que puedo volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valoro mucho su atención.									✓	✓	✓	✓			
	D3: Confianza y expectativas	Siente confianza	17. Al acudir a esta municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.									✓	✓	✓	✓		
			18. Esta municipalidad es innovadora y con visión de futuro.									✓	✓	✓	✓		
19. Es recomendable los servicios brindados por esta municipalidad para otros usuarios.												✓	✓	✓	✓		
20. Existe preocupación de la municipalidad para cubrir las necesidades de atención de los usuarios.												✓	✓	✓	✓		
			21. El servicio que se ofrece en esta municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario.									✓	✓	✓	✓		

Satisfacción con las expectativas	22. Esta municipalidad me brinda los servicios según lo que requiero y espero.								✓	✓	✓	✓		
	23. El personal de esta municipalidad es claro en las explicaciones o informaciones dadas.								✓	✓	✓	✓		
	24. El personal de esta municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.								✓	✓	✓	✓		

Gabriela Ramos Córdova
 Mg. Gabriela O. Ramos Córdova
 C.P.Pe. N° 1343935230

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: " CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD"

OBJETIVO : Determinar el nivel satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica-2018

DIRIGIDO A : Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguiña, Ica -2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Ramos Córdova, Gabriela Olivia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública

VALORACIÓN

Muy Bueno	Buena	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	-------	---------	------------	----------------

Gabriela Ramos Córdova
 Mg. Gabriela O. Ramos Córdova
 C. P. Pe. N° 1343935230

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: " CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD"

OBJETIVO : Determinar el nivel satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguíña, Ica-2018

DIRIGIDO A : Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguíña, Ica -2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : OCHOA CARBAJO, Jesús Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en educación

VALORACIÓN

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	------------------	---------	------------	----------------

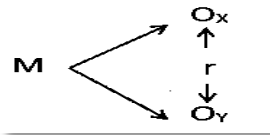


Firma del evaluador

Anexo 2: Matriz de consistencia

Tesis: Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica 2018.

Autora: Br. MARTÍNEZ SAN MIGUEL, Luz Nieves

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables /dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Tipo: no experimental Diseño: Descriptivo correlacional
¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018?	Determinar la relación entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.	Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018	Variable 1: Calidad del servicio Variable 2: Satisfacción del usuario	 <p>Donde: M = Muestra probabilista del personal docente. Ox = Calidad del servicio de atención al público. Oy= Satisfacción del usuario. r = Relación</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	
P.E.1 ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018?	O.E.1 Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018. O.E.2 Determinar la	H.E.1. Existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018. H.E.2. Existe relación	Variable 1: Calidad del servicio de atención al público Dimensiones: D1: Elementos Tangibles D2: Fiabilidad D3: Capacidad de	Población: 78 usuarios de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018 Muestra: 78 usuarios Técnicas e instrumentos Técnica: La encuesta

<p>P.E.2 ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018?</p> <p>P.E.3 ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018?</p> <p>P.E.4 ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad mostrada y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018?</p> <p>P.E.5 ¿Cuál es la relación que existe entre la</p>	<p>relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.</p> <p>O.E.3. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.</p> <p>O.E.4. analizar la relación que existe entre la seguridad mostrada por los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.</p> <p>O.E.5. Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.</p>	<p>directa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.</p> <p>H.E.3. Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.</p> <p>H.E.4. Existe relación directa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.</p> <p>H.E.5. Existe relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018.</p>	<p>Respuesta D4: Seguridad D5: Empatía</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones: D1: Calidad funcional-Técnica percibida D2: Valor percibido D3: Confianza y expectativas</p>	<p>Instrumento: Cuestionario sobre la calidad del servicio de atención al público y el Cuestionario sobre la satisfacción del usuario.</p> <p>Métodos de análisis de datos Se procedió a realizar los siguientes pasos: Análisis descriptivos -Se aplicó instrumentos de medición -Se buscó medidas de tendencia central y dispersión -Se construyó tablas y figuras estadísticas -Se elaboró e interpretó las figuras estadísticas Análisis inferencial Para ver la correlación entre las variables se usó de la prueba de bondad de Kolmogorov para de este modo saber qué tipo de prueba inferencial es la más recomendable utilizar, usando los siguientes criterios de significación estadística: p> 0,05: prueba paramétrica de distribución normal (correlación de Pearson), p<0.05: prueba no paramétrica difiere de la distribución normal (correlación de Rho</p>
--	--	--	---	---

<p>empatía y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018?</p>			<p>Spearman). Paquete estadístico Se utilizó el software estadístico SPSS-22 para analizar y procesar los datos estadísticos, para ello previamente los datos serán llevados a la hoja de cálculo Excel 2016 data donde se encuentren todos los códigos de los sujetos muestrales.</p>
--	--	--	--

Anexo 3: Constancias de aplicación de instrumentos



Ica, 11 de junio del 2018

Sr. Econ. Mario William Valencia Ríos
Gerente Municipal
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA TINGUIÑA - ICA

Presente.-

Asunto: Autorización para la aplicación de instrumentos de recolección de datos para trabajo de investigación.

Por medio de la presente tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y comunicarle que para realizar mi graduación de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA, en la Universidad Cesar Vallejo Sede Ica y teniendo que sustentar mi tesis sobre **"Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguina, Ica 2018 "**, en ese sentido solicito a su despacho se me conceda autorización **para aplicar los instrumentos de recolección de datos** en su institución.

En espera de su autorización quedo de Ud.

Atentamente,

Br. Luz Nieves Martínez San Miguel

DNI. N° 09810292



Municipalidad distrital de la Tinguina
Creado por ley 13791 del 28 de diciembre de 1961
ICA - PERU



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA

EL GERENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA TINGUINA - ICA
QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

Que, Luz Nieves Martínez San Miguel, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad "César Vallejo", aplicó los instrumentos de evaluación a los usuarios de la Municipalidad distrital de la Tinguina en el área de plataforma de atención al público; siendo los instrumentos **"cuestionario para evaluar la calidad del servicio de atención al público"** y **"cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario"**, correspondiente a la tesis de investigación titulada: **Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguina, Ica 2018.**

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

Ica, 28 de Junio de 2018

Municipalidad Distrital de La Tinguina

Econ. MARIO WILLIAM VALENCIA RIOS
Gerente Municipal

Av. El Parque 627 – Distrito de La Tinguina Ica Teléfono 056253014.

Anexo 4: Registro de datos

Anexo 4.1 Registro de datos Calidad del servicio de atención al público

CALIDAD DEL SERVICIO

	D1: Elementos Tangibles					D2: Fiabilidad					D3: Capacidad de Respuesta					D4: Seguridad					D5: Empatía				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	2	1	0	2	
2	2	4	4	4	4	3	2	1	1	1	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4	3	3	0	3	3
3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2	0	4	4
4	4	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1
5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4
6	3	3	3	2	2	4	2	1	1	2	3	2	1	3	3	2	3	1	1	2	3	3	4	1	2
7	4	1	2	1	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	0	4	2	4	2	0	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4
9	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	0	2	2
10	2	3	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2
11	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3
12	3	4	4	0	2	3	3	0	3	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	4	0	3	3
13	4	2	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2
16	4	4	4	4	3	2	4	2	2	3	1	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	0	1	3
17	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	0	3	3
18	4	4	3	1	4	4	1	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	0	2	4
19	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	4	2
20	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	0	1	1
21	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	2	3	2	2
22	3	2	3	2	2	3	1	2	2	3	4	2	4	2	4	4	3	3	2	0	2	2	2	3	3
23	3	2	4	3	4	3	2	2	2	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	4	2	2
24	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4
25	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3
26	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3
27	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4
28	2	3	3	1	3	1	2	1	1	2	3	3	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	0	2	2
29	3	4	3	2	3	1	2	2	3	3	4	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3

30	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	2	4	2	2	3	4	3	2	4	0	1	4
31	4	4	4	2	2	4	1	1	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
32	4	4	3	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	4	1	2	2	2	3	4	0	2	4	4	4
33	2	3	3	1	2	0	2	2	1	1	3	2	3	1	0	2	2	1	2	1	2	3	0	2	1
34	2	1	3	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	3	0	2	1	2	2	2	1	3	3	2	1
35	2	3	3	1	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	4	3	4	3	2	3	3	2
36	4	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2
37	2	4	3	0	2	0	2	0	2	4	2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	0	0	2	2
38	2	3	4	2	3	2	3	1	3	2	4	3	3	4	0	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3
39	3	2	2	2	2	4	2	1	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2
40	3	2	2	2	2	4	2	1	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2
41	4	2	1	2	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	2	4	3	4
42	4	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3	2	3	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
43	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	3	2	3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
44	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	0	2	2	1	1	2
45	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1
46	2	3	3	1	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3
47	3	2	4	2	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	1	4	3	4	3	2	4	3	2	3	4
48	2	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
49	3	2	2	2	4	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1
50	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
51	3	2	3	3	2	1	1	0	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	2	4
52	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2
53	2	2	2	2	3	2	2	0	3	2	2	2	1	4	4	0	2	2	2	1	0	2	1	2	4
54	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2
55	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
56	2	3	3	3	2	3	1	2	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3
57	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
58	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	3	4	1	2	4	2	1	1	3	2	3	2	3	2
59	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1
60	1	3	2	2	3	4	3	4	1	4	3	4	3	1	3	4	3	3	1	4	1	3	4	1	4
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
62	4	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	1	3	3
63	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

64	3	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2	3
65	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2
66	3	2	3	1	1	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	4	3	2	1	3	2	2	3
67	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	0	2	2	1	1	2
68	2	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	2	4	2	3	2	4	0	3	2	4	1
69	2	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
70	4	0	1	0	0	0	1	1	3	1	0	0	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	0
71	2	3	3	2	2	1	2	3	4	2	4	2	2	2	0	3	2	3	2	2	4	4	0	0	2
72	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3
73	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3
74	4	3	2	1	2	3	4	2	1	3	2	4	3	4	2	0	3	4	2	1	3	0	4	2	3
75	4	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
76	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	1
77	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	4
78	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2

Anexo 4.2 Registro de datos de satisfacción del usuario

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	D1: Calidad funcional-Técnica percibida								D2: Valor percibido								D3: Confianza y expectativas							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3
4	4	4	4	0	4	1	1	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	1	1
4	3	3	3	1	3	1	1	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	1	3	3	4	1	3	4	1	3	2	2	1	4	3	3	3	1	2	3	3	3
9	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
12	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
13	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
15	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2
16	3	1	2	1	3	1	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
17	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	3	3	1	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
19	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
20	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	3	2	1	1	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2
22	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	0	0	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	2
23	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	0	0	2	0	2	1	3	2	2	1
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3
25	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3
26	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3
28	4	3	3	4	1	4	4	4	3	4	0	0	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	1
29	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
30	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
31	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	1	1	1	1	4	3	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	4	2	4
33	2	2	3	2	1	3	3	1	2	2	2	3	2	2	4	2	3	1	2	3	1	3	2	1
34	3	3	2	3	2	1	3	2	3	4	2	1	3	3	2	3	2	4	3	2	1	2	3	1
35	1	2	1	3	1	2	2	2	2	1	4	2	3	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3
36	2	3	3	1	2	3	3	1	3	1	2	2	3	2	1	3	2	1	1	2	2	3	3	3

37	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1
38	3	2	3	2	3	2	4	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
39	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
40	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
41	3	2	3	1	4	4	3	2	2	4	0	4	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
42	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	1	2	2	4	4	3	4	3	2	3	3	2
43	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	3	2	4	4	4	2	2	4
44	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
45	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	0	1	2	2	2	1	2	0	2	2	2	2
46	3	2	3	2	3	1	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	1	3	2	2	2
47	3	4	3	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	4	3	2	2	3	1	2	3	4
48	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
49	3	3	3	2	2	2	2	0	1	1	2	2	1	1	2	1	1	0	1	2	1	2	2	3
50	1	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	1	2	1	3	3	2	1
51	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
52	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
53	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	2	1	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
57	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
58	1	2	3	2	1	4	2	0	3	1	2	1	4	1	2	2	1	3	1	2	0	2	1	2
59	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
60	4	3	3	2	2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	1	4	2	4	3
61	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
62	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
63	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
64	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	3	4	1	0
65	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	1	3	2
66	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4
67	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
68	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	0	2	4	1	2	3
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
70	0	0	0	2	2	0	2	2	2	2	2	3	0	0	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0
71	2	0	2	0	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
72	2	3	2	2	3	1	2	2	3	4	2	2	1	1	4	2	3	0	2	3	2	0	1	4
73	2	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2
74	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	1	0	4	3	1	0	3
75	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
76	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2
77	2	2	2	3	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2

78	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Anexo 5: Evidencia fotográfica



Aplicando la prueba piloto en la municipalidad de los Aquijes





**Aplicando la encuesta
a la municipalidad de
Tinguiña**