



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de Servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de la  
Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, distrito de San Martín de  
Porres, año 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

OMAR GILBERTO FERNÁNDEZ VILLAORDUÑA

**ASESORA:**

MSC. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

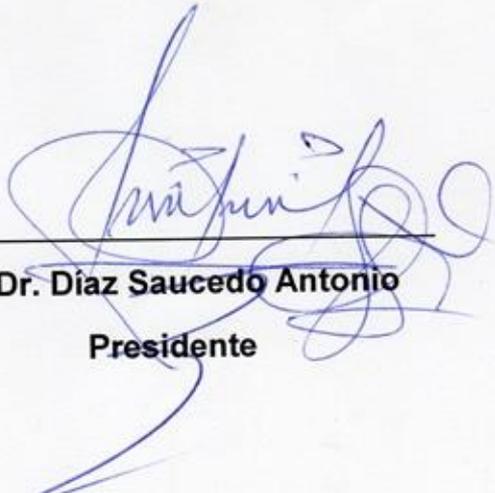
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

PLANIFICACIÓN

**LIMA – PERÚ**

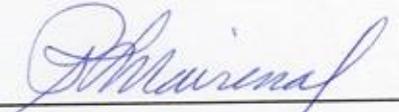
**2016 – II**

PÁGINA DEL JURADO



---

**Dr. Díaz Saucedo Antonio**  
**Presidente**



---

**MSc. Petronila Liliana Mairena Fox**  
**Secretaria**



---

**MSc. Rodríguez Rodríguez Maribel**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy infinitamente gradas a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mis hermanos, que con sus consejos me ha ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida.

## Declaratoria de autenticidad

Yo Omar Gilberto Fernández Villaorduña con DNI N° 47602769, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2016



---

Omar Fernández Villaorduña

## **PRESENTACIÓN**

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La calidad se servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Omar Gilberto Fernández Villaorduña

## ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	1
1.1.1. En el contexto internacional	2
1.1.2. En el contexto nacional	7
1.1.3. En el contexto local	11
1.2. Trabajos previos	13
1.2.1. En el contexto internacional	13
1.2.2. En el contexto nacional	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	28
1.5.1. Justificación teórica	28
1.5.2. Justificación metodológica	28
1.5.3. Justificación práctica	28
1.6. Hipótesis	29
1.6.1. Hipótesis general	29
1.6.2. Hipótesis específicas	29
1.7. Objetivos	30
1.7.1. Objetivo general	30
1.7.2. Objetivos específicos	30
II. MÉTODO	30
2.1. Diseño de investigación	30
2.2. Variables, operacionalización	32
2.3. Población y muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5. Métodos de análisis de datos	36

2.6.	Aspectos éticos	37
III.	RESULTADOS	38
IV.	DISCUSIÓN	47
V.	CONCLUSIÓN	52
VI.	RECOMENDACIONES	53
	REFERENCIAS	54
ANEXOS		
A.	Instrumentos	61
B.	Certificado de validez	63
C.	Matriz de consistencia	66
D.	Recibo digital del Turnitin	67
E.	Acta de originalidad del turnitin	68

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo Determinar la Influencia entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del cliente en la Municipalidad distrital San Martin de Porres 2016, se tomó una muestra de 361 clientes de una población de 6000, siguiendo el criterio establecido para su recolección, se procesó mediante el uso del SPSS 20 y tuvo como resultado que la influencia de las dos variables es moderada por lo tanto influye la Calidad de servicio en la Satisfacción del cliente. Palabras clave: Servicio, calidad técnica, Calidad funcional.

**Palabras clave:** Servicio, calidad técnica, Calidad funcional.

## **ABSTRACT**

The research aimed to determine the influence between the Quality of Service and Customer Satisfaction in the District Municipality San Martin de Porres 2016, a sample of 361 customers a population of 6000 was taken, following the criteria established for collection is it processed using the SPSS 20 and resulted in the influence of the two variables is moderate therefore influences the quality of service in customer satisfaction. Keywords: Service, technical quality, functional quality.

**Key words:** Service, technical quality, functional quality.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Las personas a diario de nuestro país y del mundo laboral, evalúan de manera directa o indirecta la calidad de servicio en la gestión pública o privada tanto como la calidad técnica o funcional ya que es un tema controversial y poco a poco se consolida el principio de la calidad como atributo relativo que un cliente le da a un producto o servicio con base en la capacidad de éste para satisfacer sus necesidades

Lo importante no es solamente hablar de calidad como una simple técnica de gestión importada del sector privado, sino adaptarla correctamente a partir de los factores administrativos y sociopolíticos que circundan la gestión pública y darles su dimensión justa para hacer de ésta una estrategia efectiva que responda a las expectativas de reforma de las administraciones públicas. En un contexto donde la calidad y satisfacción del cliente es una prioridad dentro de las municipalidades u organizaciones privadas se hace cada vez más dura, las experiencias de servicio y el estado que repercute en el estado emocional del cliente depende de las impresiones ya que la calidad de servicio influye de manera directa a la satisfacción del cliente, en consecuencia, las evaluaciones que los clientes hacen de las mismas, cobran gran relevancia.

Los clientes ya no sólo deciden comprar o pagar por sus servicios, sino que también por la calidad de las relaciones que se pueden establecer con ella. A partir de esto surge la necesidad de identificar qué factores son los que tienen más peso en la evaluación ya que muchos clientes que frecuentan se quejan y observamos una mala experiencia que perciben los clientes acerca de las experiencias de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres se debe a ello a sus clientes quien es su materia de trabajo es del pueblo y para el pueblo el cual se identificará si hay influencia entre la Calidad de servicio entre la Satisfacción del cliente para poder ayudar .

### 1.1.1. En el contexto internacional

Olías (2001) en su libro *La nueva Gestión Pública* manifiesto que desde hace ya dos décadas las administraciones públicas experimentan diferentes transformaciones a partir de los cambios que el Estado mismo ha sufrido como consecuencia de un conjunto de reformas que sin duda siguen en curso y que “han abierto un camino que hay que seguir explorando”.

En este proceso, un objetivo estratégico implica transformar la gestión del Estado sobre la base de planes nacionales de desarrollo, finanzas públicas de calidad y gobiernos abiertos y transparentes. Otro consiste en mejorar la capacidad de asignación de los recursos públicos avanzando en los sistemas de gestión pública: planificación estratégica institucional, presupuestaria, sistemas nacionales de inversión pública y sistemas de evaluación de políticas y programas.

Hughes (1994) en su libro *La nueva gestión pública* manifestó en su investigación que: En efecto, en un análisis como este, lo primero que debemos plantear es que la nueva gestión pública representa un cambio trascendental de la perspectiva tradicional de la Administración Pública, a un sistema que pone énfasis en los resultados, que reclama mayor responsabilidad y flexibilidad institucional y que este cambio, no exento de controversias, obliga a asumir una posición en torno al futuro del sector público y al respecto no cabe duda que éste será inevitablemente gerencial; tanto en la teoría como en la práctica.

Se fundamenta en lograr una provisión eficaz y eficiente de bienes y servicios públicos, fortaleciendo, al mismo tiempo, el desempeño operacional de los organismos públicos. La recuperación del ciclo presupuestario, como instrumento transparente y democrático de asignación del gasto público, será también fundamental dentro de la transformación de la gestión del Estado.

Villoria (1996) en su libro *La Modernización de la Administración como instrumento al detalle* que el servicio de la democracia se necesita reconocer aquellos valores propios del sector público tendentes a buscar la máxima calidad técnica y funcional posible en el marco de la cultura administrativa y adaptarlos. Pero a la vez se trata de adoptar un concepto surgido del ámbito industrial y

adaptarlo al ámbito de la prestación de servicios y a las peculiaridades de cada organización.

Se fundamenta en la necesidad de insertar un nuevo modelo de gestión de calidad en la cual se tenga de fomentar no solo en el ámbito estatal si no también privado llegando a tener una correcta efectividad de atención al cliente para que haya comunicación entre el usuario interno y jefes inmediatos y/o superiores e intercambio de información recibida, la participación en la toma de decisiones, sugerencias u opiniones del usuario interno.

Deboto (2010) en su tesis la calidad de servicio percibida en el sector público (Tesis para obtener el título Maestría). , Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, donde se examinó a un grupo piloto de clientes con el objetivo del estudio fue entender la importancia de la calidad de servicio que brinda la administración pública. La conclusión que determinaron fue que. Se debiera mejorar los sistemas de reclutamiento y selección de personal, a fin de contar con funcionarios con vocación de servicio y con un perfil adecuado a los cargos. Obviamente ello debiera implicar el abandono de las usuales prácticas de cuoteo político y/o de compadrazgo en la provisión de los cargos públicos.

Toda gestión pública se debe al cliente entonces se debe tener mayor énfasis en gestionar las actitudes y las comunicaciones, para que los empleados adopten una "orientación al usuario". Ello implica además la necesidad de aclarar los roles de los funcionarios y cómo se relacionan estos con la satisfacción del usuario. Se debiera profundizar en la capacitación de los funcionarios, tanto en los aspectos técnicos del servicio, como en las habilidades interpersonales que este implica.

Morales (2009). "La Calidad de los Servicios Públicos: Reformas de Gestión Pública en Chile (1990-2009) en su tesis para obtener grado de doctorse enfocó en determinar cuáles eran los efectos esperados de las reformas, específicamente, de aquellas que dicen relación con la evaluación del desempeño y la modernización del servicio civil. La lógica causal de estas reformas se puede sintetizar de la siguiente forma: el establecimiento de un nuevo diseño institucional mediante el cual se incorpore i) un esquema de incentivos asociados al desempeño de funcionarios y agencias, y fi) un mecanismo de reclutamiento despolitizado y basado en el mérito; permitirá una mejor rendición de cuentas

fortaleciendo el control político, y mejorará la gestión de las agencias públicas aumentando la eficiencia del gasto público y promoviendo mejoras en el bienestar social.

La gestión de calidad parte de la preocupación por encontrar bases duraderas para fortalecer la competitividad y la eficiencia de las instituciones del sector público de reconocimiento de la calidad como principio de prioridad así como del reconocimiento social, y legitimidad gubernamental

Cornejo (2019) en su revista Gestión Pública, Incentivos y Remuneraciones en Chile en Tékhne explico que su investigación calidad de servicio y atención al usuario, La experiencia del servicio de registro civil e identificación de Chile que: La bonificación por calidad de satisfacción al usuario implementada en el Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile es un esfuerzo importante de la Administración Pública chilena por introducir la cultura de la gestión de la calidad en la gestión de los Servicios Públicos. Los instrumentos desarrollados para ello, es decir, la asignación remuneración y el índice de satisfacción de los usuarios están orientados a incentivar en los funcionarios conductas y prácticas donde la calidad de servicio es fundamental.

En el ámbito interno de los gobiernos este conjunto de transformaciones confluyen en lo que se ha dado en llamar como nueva gestión pública, concepto cuya aplicación implica asumir una serie de principios que definen una nueva forma de pensar la gestión gubernamental y la incorporación de nuevas pautas de desempeño institucional.

Blanco (2009) en investigación medición de la satisfacción del cliente del restaurante museotaurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor (Tesis para obtener grado de licenciada en administración). PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA, Bogotá manifestó que a través del desarrollo de esta investigación, se demostró que el servicio al cliente es muy importante en cualquier organización, un buen servicio lleva consigo grandes consecuencias para la organización en todo aspecto. No solo se dará a conocer, o podrá adquirir el liderazgo en relación con la competencia, sino que las partes

que la componen y sus negocios o persona se verán directamente afectados también.

Es importante en todo recinto mejorar la tecnología, para el caso del restaurante casi siempre se presentan problemas con las cuentas de los clientes, ya que no cuenta con una máquina registradora sino se utiliza una calculadora, se sugiere adquirir una máquina registradora moderna, no solo optimizara los tiempos de entrega de las cuentas, sino que evitara la perdida de dineros y permitirá un mejor y más fácil análisis de las ventas.

Álvarez, Gelsi (2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales (Tesis para obtener el título Maestría), en este estudio se evaluó la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del Gobierno, PDVAL, la cual dispone actualmente de 142 establecimientos para la distribución directa, de los cuales 10 se encuentran en el Distrito Capital. Esta red posee un promedio anual de 1.817.154 clientes / usuarios siendo la muestra utilizada 839 clientes de los usuarios de los establecimientos tipo II y III del Distrito Capital, representando un 22,23% de los beneficiarios que acuden diariamente en esta región geográfica

Asimismo, el cliente percibe que el servicio supera lo esperado en cuanto a la dimensión “Fiabilidad”, ya que la visualización de los precios de los productos es clara y atractiva, informando puntualmente las promociones u ofertas existentes y destacándose en la entrega de tickets de compra claros y detallados.

Adi (2003). Medición de la Calidad de los Servicios (Tesis para obtener el título Maestría) explico que por lo que durante el año van variando los tipos de turistas que viajan. Por ejemplo, en el verano (junio a septiembre) viaja a Puerto Vallarta principalmente el turista mexicano; en primavera, particularmente alrededor de Semana Santa, viajan los jóvenes norteamericanos y canadienses que disfrutan de su viaje de egresados (“Spring break”); para Navidad y Año Nuevo.

En cuanto al diseño del cuestionario, SERVQUAL permite la simplificación y adaptación a diferentes negocios de servicios. El modelo, utilizado principalmente en Estados Unidos, plantea 5 dimensiones básicas de los servicios; sin embargo, estas dimensiones son características del mercado estadounidense, por lo que sería interesante estudiar si las mismas son representativas del mercado mexicano de servicios.

Droguett, F (2012). Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes (Tesis para obtener el título licenciatura) detallo los análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes manifestó que: Gran parte de las actitudes de las personas hacia una marca de la industria tienen que ver con las experiencias de servicio que ha tenido con la misma, elevando el nivel de recomendación y recompra en las marcas que hacen un buen trabajo en los temas relacionados a servicio al cliente.

Dentro de las principales conclusiones de este estudio está el hallazgo de que las causas de insatisfacción entre las marcas líderes del mercado son similares, la identificación del rol clave que juega el desempeño del vendedor en la evaluación del cliente de su experiencia en el proceso de ventas y la importancia que tiene la calidad de los trabajos realizados al vehículo en el proceso de servicio al vehículo.

Pedraza, Verástegui, y González (2009) en su artículo evaluación de la calidad del servicio en la Administración pública en México manifestó que: Respecto a la valoración de la calidad de los servicios de salud desde la percepción de los usuarios, la misma se categorizó en un servicio regular, presentando en las dimensiones de tiempos de espera y capacidad de respuesta los valores más bajos. De hecho, el 52,7% de los usuarios señala que si tuvieran la oportunidad (recursos) de elegir dónde atenderse, acudirían al sector privado para cuidar sus padecimientos de salud y el área que más recomiendan mejorar es la de urgencias.

Cada una de las premisas sobre las que se sustenta la nueva gestión pública produce diversas implicaciones al interior de las administraciones públicas

que se vinculan con nuevos procesos, nuevos valores y nuevas pautas para el desempeño del sector público.

### **1.1.2. En el contexto nacional**

Egaña (2012). En su seminario sobre la Modernización de la gestión en el Perú investigación manifestó que: El primer desafío, tiene que ver con preguntarnos por el tipo de Estado que deberíamos tener, segundo desafío respecto a cuáles son los roles que queremos que el Estado cumpla en los próximos años, Una tercera cuestión que ha estado alejada de las preocupaciones de la modernización del Estado es cómo mejoramos la dirección estratégica y la gestión superior de los gobiernos.

Debemos aprender a gestionar reales procesos de participación ciudadana que le permita al Estado recoger las demandas sociales y canalizarlas en los procesos cotidianos de toma de decisiones.

Oliva (2012). En el seminario sobre Modernización de la gestión en el Perú manifestó que: Existe consenso en la necesidad de modernizar o reformar la gestión pública, sin embargo, surge una dificultad para ponernos de acuerdo sobre la diferencia entre un proceso de reforma, que implica un cambio estructural en las reglas de juego y funciones; y la modernización, que no implica necesariamente un cambio en las reglas de juego sino mejorar lo que ya existe. Es así que, cuando se hace planificación se debe saber en qué momento se va a optar por la modernización y en qué momento por la reforma, en mi opinión, la modernización debe priorizarse antes que la reforma.

Lo que al ciudadano le importa es que los servicios le lleguen de la mejor manera. Para ello se requiere mejorar la gestión pública, se requiere de coordinación y articulación de las políticas públicas con otros sectores y niveles de gobierno.

Beteta (2012). En el seminario sobre modernización de la gestión en el Perú explico el origen del problema en la gestión pública es el problema de

'agencia'. Como en toda relación humana e institucional, unos piden recursos y otros delegan responsabilidades (el "principal" da presupuesto al 'agente' para que haga ciertas cosas delegándole ciertas funciones). El problema de agencia se da cuando el que delega no observa el esfuerzo que otro está haciendo, además este último tiene pocos incentivos para cumplir con las metas y resultados públicos que les fueron conferidos. Uno de los desafíos en estas cadenas complejas de delegación de responsabilidades públicas es la alineación de los comportamientos de los funcionarios a los objetivos de los ciudadanos.

Uno de los desafíos en estas complejas cadenas de delegación de responsabilidades públicas es la alineación de los comportamientos de los funcionarios a los objetivos de los ciudadanos.

Molina, R (2012). Modernización de la gestión en el Perú, especialista en gestión pública y descentralización Manifestó en su informe que: En el Perú se requiere de una reforma y no sólo modernizar el Estado. Las reglas que existen no son buenas, por ello es necesario cambiarlas. Pero, no se puede construir un Estado al servicio de la gente si sólo se cambian reglas, se requiere también de un cambio cultural, que no se consigue solamente con cambios en los procesos o instrumentos técnicos, sino que también con cambios en el ámbito político

Se requiere de una reforma y no sólo modernizar el Estado. Pero, no se puede construir un Estado al servicio de la gente si sólo se cambian reglas, se requiere también de un cambio cultural.

Acuña, R (2012). En el seminario sobre modernización de la gestión en el Perú Manifestó que el MEF ha planteado una nueva metodología de trabajo basada en resultados que utiliza el marco lógico. Con esta metodología se identifica un resultado final basado en lo que aspira alcanzar una entidad, se hace énfasis en el resultado e impacto de mediano y largo plazo. Se identifican productos, basado en reglas de asignación por productos, se hace énfasis en la relación insumo - producto, restricción por producto, análisis del mediano plazo entre otros aspectos. Al final de esta cadena, se van a encontrar los insumos con lo que se costea toda la intervención.

Para llegar a un presupuesto por resultados se debe dar un uso sistemático a la información de desempeño, crear definiciones claras de los efectos sobre la población y los bienes y servicios provistos por el Estado, verificar mecanismos de rendición de cuentas, entre otros

Silva (2012). En el seminario sobre la modernización de la gestión en el Perú: EX Viceministro de Políticas y Evaluación Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión social, manifestó que: EVIDENCIA es un sistema de aprendizaje continuo con tres grandes ejes: un eje de seguimiento, un eje de evaluaciones y un eje vinculado al fortalecimiento de capacidades. En el marco de estos ejes hay una serie de productos de información que tienen que alimentar los procesos de toma de decisiones en todos los sectores. Se tiene que evitar que, en el marco de la gestión pública, se multipliquen mecanismos de evaluación. El sistema de seguimiento y evaluación del sector público está liderado y normado por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Donde se trazan una meta, plantean un modelo, usamos toda la evidencia cuantitativa y cualitativa, y después, tenemos que aprender si estamos avanzando o no hacia esos resultados. Luego, tenemos que ser capaces de modificar, de innovar, y adecuarlo que estamos haciendo sin perder el norte de los resultados.

Merino, B y Reyes D (2014). Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú (Tesis para obtener el título de estadística e informática) manifestó que: Bajo el estudio realizado, se pudo concluir que la percepción sobre la calidad recibida del personal médico, no médico y administrativo; así como la calidad de la infraestructura del establecimiento de salud impactaron significativamente en el nivel de satisfacción del usuario atendido por consulta externa o ambulatoria y por ende, estas influyeron en la calidad de servicio de consulta externa en los establecimientos de salud del Perú.

En el presente estudio, se demostró que la demora en la atención, la calidad del servicio del personal y la calidad de la infraestructura impactaron significativamente en el nivel de satisfacción con el servicio de consulta externa.

Ninamango (2014). En su investigación Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014 pudo deducir que: Los pacientes que se atienden en la consulta externa de medicina interna del HNAL presentan una alta insatisfacción respecto a la calidad de servicio que se oferta y que supera el ochenta por ciento.

La oficina de calidad debe implementar un mejor servicio en caja, farmacia, laboratorio y toma de imágenes, mejorando los tiempos de espera, ya sea con más equipos o renovándolos, capacitar al personal y/o implementar los ambientes de espera.

Salazar (2006) Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana (tesis para el título de cirujano dentista) manifestó que: La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de elementos tangibles fue alta debido a que se encontraron buenas instalaciones físicas y un buen material de comunicación.

En la Clínica Dental A se sugiere mantener las condiciones actuales de atención debido a los resultados favorables obtenidos, diseñando un plan de mejoramiento continuo para retroalimentar el proceso de gestión.

Luján (2011). Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño (tesis para el título de cirujano dentista) que: 1. Se determinó que nivel de satisfacción global es poco satisfactorio, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud, 2. Se identificó que los elementos tangibles, brinda poca satisfacción, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud.

El nivel de satisfacción global, según las expectativas y percepciones alcanzados por el usuario externo, son de baja calidad: Este hecho que llamaría la atención por el alto grado de insatisfacción, se explicaría, porque los familiares y acompañantes.

Correa (2016). En su Tesis Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015 (tesis para el título de cirujano dentista) manifestó que: El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo fue de 52.2 %.

La satisfacción del usuario en el servicio de emergencia se halla influenciado por diversos factores como son el estado de tensión del usuario como consecuencia de su enfermedad, el proceso de atención, el medio ambiente que hace propicia esta atención, el tiempo de espera, la motivación del personal de salud, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, entre otros.

Larrea, J (2016). Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el hospital central de la fuerza aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015 (tesis para el título de cirujano dentista) manifestó que : El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea fue de 76.9 % lo cual nos orienta a una buena calidad de atención Las variables con mayor insatisfacción fueron el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa, seguido de la consulta con el medico se realizó en el horario programado.

De esta manera, los planes de mejora derivados de la información proveniente de la percepción de calidad / satisfacción del cliente, pueden jerarquizarse de modo que los recursos sean aplicados más eficientemente en la consecución de mejoras significativas.

### **1.1.3. En el contexto local**

Túpac y García (2015). Evaluación de la calidad del servicio del “hotel atton-san isidro” de la ciudad de lima, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2015 (tesis para el título licenciado de Administración). Utilizando estándares derivados de las buenas prácticas manifestó que tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio del hotel “Atton-San Isidro” de la ciudad de Lima utilizando estándares derivados de las buenas prácticas. La investigación fue de tipo cualitativo cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal.

Uno de los resultados que fue la evaluación de la calidad realizada al Hotel Atton San Isidro, tomando en cuenta el Manual de Buenas Prácticas, da como resultado que la empresa tiene muchas fortalezas y “cero” debilidades donde la gestión administrativa, se destaca en sus funciones, llevando así una correcta gestión en todas las áreas, manteniendo la seguridad de sus huéspedes, colaboradores cumpliendo con la normativa vigente.

Ontón, Mendoza y Ponce. (2010). Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de lima: expectativas y percepción del pasajero turista (Tesis para el título para Magister en Administración) El principal objetivo del estudio es el de reconocer e identificar los atributos que los pasajeros turistas esperan de un excelente aeropuerto, la medida en que valoran cada atributo, y cómo perciben la experiencia en el Aeropuerto de Lima.

Los pasajeros, al ser interrogados respecto a los atributos que esperan de un excelente aeropuerto, indicaron que la fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta son los más importantes. Esto supone una similitud con los resultados de los cuestionarios, en los cuales se muestra que la fiabilidad y la seguridad en el servicio de un aeropuerto tienen un mayor valor de acuerdo con sus respuestas.

La gestión pública de calidad e innovación representa un tema muy importante ya que la base es captar clientes y brindarles servicios de calidad como en este caso es la Municipalidad San Martín de Porres, como también adaptar perfectamente una buena gestión de calidad tanto como en el sector administrativo como social, es allí que tocaremos un problema muy importante ¿Cómo la calidad de servicio influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de

la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016? Ya que la revolución del desarrollo obligara a profundas innovaciones en las cuales la gestión pública tendrá un enfoque de servicial, porque uno de los ejes es el tema de calidad y cómo influirá en la satisfacción del cliente del cual devendrá la eficiencia, eficacia, y efectividad de la gestión de cada departamento de la municipalidad San Martín de Porres.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. En el contexto internacional**

Chang (2014) en su trabajo de tesis para la licenciatura investigó referente a la “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos”. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.

Presentar al consejo municipal un plan de atención al cliente, que coadyuve en la consecución y logro de la misión y visión planteadas, bajo un calificativo de excelencia, para mejorar la satisfacción al cliente y la imagen institucional en las oficinas municipales, metodología científica y un enfoque de tipo descriptivo,

Según los resultados anteriores el 68% de los encuestados fue recibido por el guardia de seguridad, un 18% por el dependiente de información y atención al cliente y un 14% que no fue recibido por nadie, Referente a la atención visual, un 57% indico que cuando se estaba en comunicación con el colaborador, él le veía y ponía atención; un 34% que le escuchaba pero, veía hacia otro lado, un 5% que no le veía y hablaba con alguien más.

Las conclusiones más relevantes son:

1. En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influencien en la

participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente.

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

Benavente y Figueroa (2012). En su trabajo de tesis para la licenciatura investigó referente a la “Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt basada en la escala Servqual”. Universidad Austral de Chile, Puerto Montt.

El objetivo general de la investigación es determinar el grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt medido por medio de una nueva escala, basada en la escala SERVQUAL, la cual refleja la percepción que tiene el cliente con respecto al servicio ofrecido, El instrumento de medida ha sido elaborado siguiendo la metodología SERVQUAL, en donde sólo se tienen en cuenta las percepciones que tienen los clientes sobre el servicio que reciben.

Conclusiones en general el grado de satisfacción de los clientes del banco BCI es de un 70,6%, lo que indica que la percepción de los servicios que tienen los clientes bancarios no alcanza para tenerlos lo bastante satisfechos, esto principalmente porque una de las dimensiones peor evaluadas fue la de Fiabilidad en donde sólo se llega a un 64% en el grado de satisfacción, esto apunta a las capacidades de los ejecutivos bancarios en el sentido de hacer algo en el tiempo

determinado o el realizar bien el servicio la primera vez, por lo que se puede establecer que este es uno de los mayores problemas que tiene este Banco.

En contraste la dimensión mejor evaluada por los clientes del Banco BCI es la de elementos tangibles con una percepción de la calidad de servicio que aporta en la satisfacción en un 78,5%, esta dimensión apuntando a que los clientes se sienten satisfechos en el ámbito de que la estructura y apariencias de las instalaciones bancarias o además de que valoran que sus ejecutivos estén bien vestidos, entre otros elementos físicos y Se pudo concluir que los clientes no se encuentran lo bastante satisfechos con respecto al servicio entregado por su ejecutivo bancario, esto en general a los clientes de la Banca Empresa, analizadas todas las dimensiones podemos afirmar y demostrar que existen diferencias entre bancos siendo el Banco del Estado el mejor evaluado y por lo tanto el con mayor grado de satisfacción de los clientes de Banca Empresa y menores brechas entre lo esperado y lo obtenido por los servicios brindados a los clientes. En contraste se presenta el Banco Santander con el menor puntaje entre ítems y por lo tanto con un mayor grado de insatisfacción de los clientes y mayores brechas que corregir para lograr mejorar sus servicios.

Rodríguez (2004). En su trabajo de tesis para la licenciatura investigó referente a la "Calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa química industrial". Universidad Veracruzana, Coatzacoalcos. El objetivo general fue de Conocer el nivel de satisfacción de las necesidades clientes y poder implementar acciones de mejora continua que nos lleven a proporcionarles un Servicio Superior, Aplicar la metodología de ciclos (o bucle) de mejora del Dr. W. Deming.

Los resultados 100% de Eficacia y conclusiones; Los cuestionarios se aplican actualmente de forma anual, lo cual me parece que es un tiempo muy espaciado, por tanto sugiero realizarlas cada mes para evitar acumular problemas y detectarlos a tiempo de forma rápida y oportuna, cumpliendo con los lineamientos de la mejora continua; Aplicarlos de una forma personal, ya que en dos departamentos (compras y llenado y embarques) se envían por mail y esto no permite tener un control de respuesta. Además, en el departamento de producción

son aplicados cada que se realizan cursos de calidad, lo cual no permite medir de forma constante las evaluaciones.

Lascurain (2012). En su trabajo de tesis para maestría investigó referente al “diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida, Universidad Iberoamericana, MÉXICO D.F., la presente investigación se encuentra bajo el enfoque cualitativo, la recolección de datos consistirá en obtener la perspectiva y puntos de vista de los clientes de la empresa, teniendo como objetivo principal Diagnosticar los principales factores que tienen influencia sobre la calidad del servicio de la empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes, teniendo como conclusión resúltale al establecer un manejo de quejas la empresa obtendrá un canal para que el cliente comunique su descontento de forma que se pueda obtener información relevante para la mejora y resolución de problemas, fomentando al mismo tiempo la comunicación. El cliente debe de ser escuchado. Asimismo las cotizaciones ayudarán al cliente a tener la información suficiente y necesaria para poder realizar una compra; y las actividades propuestas de mercadeo ayudarán a que los clientes perciban los beneficios de la marca.”

Morales (2009) En su trabajo de tesis para Licenciatura investigó referente al Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, Pontificia universidad Javeriana facultad de Enfermería Santa Fe de Bogotá, teniendo como metodología investigación es un estudio descriptivo transversal, teniendo como objetivo principal Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería, la conclusión más relevante fue Posterior al análisis de los datos obtenidos y teniendo en cuenta que el objetivo del estudio es determinar el Nivel de Satisfacción de los pacientes que asistieron al Servicio de Urgencias en una Institución de primer Nivel de Atención en Salud, durante Febrero a Abril de 2009, se puede concluir que la mayoría de los pacientes que participaron en este, manifiestan sentir agrado con la atención de enfermería, en términos de

accesibilidad, Explica y facilita, Conforta, se Anticipa, Mantiene Relación de Confianza y Monitorea y Hace Seguimiento.

Dolores (2013) En su trabajo de tesis para maestría investigó referente al “Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha”. Universidad San Francisco De Quito, Quito. Identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha y como éstos aportan a un análisis de los principios de Gestión de Calidad, metodología Se realizó un estudio de diseño descriptivo, analítico transversal, cuyas variables en estudio fueron medidas una sola vez en un momento único

Conclusiones El nivel de usuarios satisfechos es de 37% y los que afirmaron estar muy satisfechos llegan a un 53%, con un total de nivel de satisfacción de 90%. El 10% restante corresponde a un 6% de pérdidas, y de insatisfacción con el 2% en el cargo de médicos generales y odontólogos y 2% tecnólogos. y conclusión El nivel de satisfacción percibido del usuario interno y externo en las unidades de salud del PPP, se encuentra en niveles altos, lo cual refleja la calidad de atención que brinda el Patronato a la población de la provincia de Pichincha. Las variables agrupadas en los principios “Enfoque al Cliente” y “Participación del personal” (ISO), dieron resultados estadísticamente significativos.

### **1.2.2. En el contexto nacional**

Mori y Zavaleta (2014). En su trabajo de tesis para la licenciatura investigó sobre “La Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus – mall”. Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego. Establecer la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo, La investigación aplicó procedimientos y técnicas del análisis de calidad de servicio en Tiendas de cadena Claro Tottus – Mall.

Los resultados constituyen la base para una mejor toma de decisiones respecto a la oferta y calidad de servicio que se brinda., se puede observar que el 53.82% de los encuestados, manifiestan estar de acuerdo con la infraestructura moderna de la Agencia de CLARO . TOTTUS, seguido del 46.18% que está totalmente de acuerdo, se puede observar que el 55.88% de los encuestados, manifiestan estar totalmente de acuerdo ya que existe el cumplimiento de los beneficios ofertado por cadenas Claro Tottus – Mall, seguido del 44.12% que está de acuerdo. y conclusiones La calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas CLARO- TOTTUS influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas, □ Se puede decir que los niveles de calidad de servicio y los niveles de ventas se relacionan, ya que los clientes lo califican como bueno y regular; en tiendas de cadenas claro Tottus – Mall, de la ciudad de Trujillo.

Castillo (2004). En su trabajo de tesis para la Doctor investigó referente a “La Reingeniería y Gestión Municipal. Universidad Mayor de San Marcos, Lima. Revisar las ventajas comparativas de la reingeniería de los negocios, compatibles con la gestión de los gobiernos locales, Metodológicamente, para el análisis de la información se incidirá en la comparación de resultados de gestión en gobiernos locales con resultados obtenidos por establecimientos del sector privado que han aplicado la reingeniería como instrumento de gestión eficiente y eficaz,

1. La decisión política de poner en marcha el proceso de transformación más profunda de la administración del municipio tomada por la Gestión Municipal de Rosario, Argentina, le ha permitido afrontar nuevos desafíos a finales del siglo pasado y en el presente siglo, transformándolo en un municipio moderno y eficiente y un ejemplo para otras ciudades de la Argentina y del MERCOSUR,

2. La reingeniería en la gestión de los gobiernos locales permite optimizar la prestación de los servicios municipales en beneficio de los ciudadanos, racionalizando procesos, integrando las diferentes áreas funcionales a través de los Sistemas de Información Gerencial, estableciendo canales de comunicación directa con los vecinos.

Veliz y Villanueva (2013). En su trabajo de tesis para la Maestría investigó referente a la Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la DISA-Lima sur. Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima. Objetivo general Analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que recibe en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur, en el periodo de Agosto a Octubre del 2011, Metodología para Realizar la Medición de la Calidad desde la Perspectiva del Usuario”, y usa como instrumento para la recopilación de datos un cuestionario basado en las expectativas y percepciones. Este instrumento fue elaborado a partir del cuestionario del SERVQUAL para los servicios de salud al cual se hizo modificaciones validadas posteriormente

Las conclusiones 1. La disconformidad de los usuarios en cuanto al tiempo que deben esperar para ser atendidos en los diferentes servicios, es uno de los aspectos con mayores discrepancias. Las brechas son más amplias en los servicios que brinda el CERITS de Villa el Salvador y sobresale esta incomodidad en el Servicio de Admisión; 2. Las expectativas no superadas de los usuarios externos está referido específicamente a los ítems: mobiliario suficiente en la sala de espera, equipos y materiales necesarios para prestar los servicios en los CERITS, disponibilidad de insumos médicos para la prevención y tratamiento de las ITS, disponibilidad de material informativo, limpieza en los servicios higiénicos, entre otros; 3. El horario de atención en los CERITS, especialmente en Villa el Salvador, no colma las expectativas de los usuarios externos, ya que éstos consideran que no es adecuado a sus necesidades.

Ontón., Mendoza., y Ponce (2010). En su trabajo de tesis para la Maestría investigó referente al “Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de lima: expectativas y percepción del pasajero turista”. Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima. Objetivo general Elaborar un estudio sobre la calidad de servicio para el pasajero turista de acuerdo con sus expectativas y percepción en el aeropuerto de Lima., metodología el estudio realizado tiene un enfoque cuantitativo con alcance de tipo descriptivo, el cual, mediante el levantamiento de información del

fenómeno y apoyado en métodos estadísticos, permitirá efectuar la descripción y explicación objeto de esta investigación, Para el caso de la percepción, si se toma en cuenta la media de acuerdo con los pasajeros de la muestra, no hay una prioridad notoria en las dimensiones que ellos perciben en el aeropuerto; más bien se evidencia una homogeneidad en la importancia que los aquellos perciben para cada atributo del servicio brindado en el aeropuerto. Si se usa la moda para comparar los atributos, es posible observar que la dimensión de seguridad y elementos tangibles es la que más resalta en el aeropuerto; mientras que la empatía es la que menos destaca.

Las conclusiones más relevantes fueron;

1. Los pasajeros, al ser interrogados respecto a los atributos que esperan de un excelente aeropuerto, indicaron que la fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta son los más importantes. Esto supone una similitud con los resultados de los cuestionarios, en los cuales se muestra que la fiabilidad y la seguridad en el servicio de un aeropuerto tienen un mayor valor de acuerdo con sus respuestas.

2. A partir de los resultados de la percepción por cada uno de los seis atributos, se concluye que, generalmente, no existe una cualidad que resalte sobre las otras o, en todo caso, alguna que esté menos favorecida. Contrariamente, se evidencia que el servicio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es homogéneo y cumple en gran medida con las seis dimensiones planteadas en el estudio

3. El análisis de los resultados de la priorización de atributos que los pasajeros perciben en el servicio del aeropuerto de Lima indicó que no hay un orden e importancia contundente. Sin embargo, la regresión aplicada sobre la base del medidor de satisfacción global indica que las dimensiones de mayor influencia son la de elementos tangibles y la seguridad. Esto indica que la infraestructura, apariencia, seguridad de las instalaciones y la confianza en la atención del personal son los factores que definen considerablemente la buena percepción que se evidencia en el servicio brindado en el aeropuerto.

García (2013). En su trabajo de tesis para la licenciatura investigó referente a la "Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de

salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos en el período febrero-mayo 2013”. Universidad Ricardo Palma, Lima. Objetivo General Identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud en el período de marzo-abril 2013; determinando el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos. La Metodología Aplicándose estudio observacional, descriptivo, transversal.

De los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba 5 insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho

De los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en ésta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8%

En la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción, en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%.

Las conclusiones más resaltantes fueron;

1. Se encontró un nivel de insatisfacción de 55.24% del usuario externo atendido en el los diferentes servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos.

2. La dimensión de Fiabilidad presentó un nivel de insatisfacción de 58.5%; siendo el ítem de mayor porcentaje de insatisfacción la deficiencia de medicamentos en farmacia.

3. La dimensión de Capacidad de Respuesta presenta el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos 60.5%, viéndose reflejado el mayor discomfort de los usuarios al no recibir una atención rápida en el área de admisión.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Calidad de Servicio**

### **1.3.1.1. Teoría relacionada a la variable**

Rubio, Chamorro, y Miranda (2007) enuncio que:

La calidad es aquella que la define como el servicio que responde a expectativas de los clientes satisfaciendo sus necesidades y requerimientos. Esta definición tiene una clara orientación al cliente, pero que sea el cliente quien decida qué es de buena o mala calidad, no significa que siempre tenga razón ni que pueda siempre expresar sus necesidades y deseos, lo que supone un grave problema a la hora de medir dicha calidad. Desde un punto de vista objetivo, algunos autores consideran el elemento como calidad técnica y calidad Funcional de un producto o servicio (p.241). La calidad servicio son los bienes o servicios capaces de satisfacer las necesidades del cliente o cuando el cliente elige un servicio en el presente y lo encuentra satisfactorio, es decir, de calidad, la mayoría de las veces volverá a elegirlo tantas veces como lo precise en el transcurso de su vida.

### **1.3.1.2. Definición conceptual de calidad de servicio**

Según Equipo Vértice (2008) Expreso que:

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o del servicio básico como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo. Por ejemplo: El comprador de un Mercedes espera cierto número de prestaciones: antes, durante, y después de la compra, tales como, demostraciones, prueba del vehículo, soluciones financieras a su medida, reparaciones rápidas, que no haya averías (p.5).

Para ofrecer un buen servicio hace falta algo más que amabilidad y gentileza, aunque estas condiciones son imprescindibles en la atención al cliente. Así cuando un interlocutor habla por teléfono tiene que hacerlo sonriendo, y además proporcionando sin demoras la información adecuada que oriente a la persona que ha llamado hacia el interlocutor idóneo. Se trata de un problema de métodos y no de simple cortesía (p.6).

### **1.3.1.3. Dimensiones Calidad de Servicio**

Dolores (2004) Expreso que los elementos de la calidad son dos:

1. **La Calidad técnica:** El cliente valora en la transacción el resultado técnico del proceso, es decir, qué es lo que recibe o siente. Puede ser medida de una manera bastante objetiva.
2. **Calidad funcional:** Es el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia general del producto o servicio que es adquirido. En la calidad del servicio toma especial relevancia el cómo se desarrolla y cómo se recibe el proceso productivo y no tan sólo el qué se recibe.

Por la primera vía se obtiene un producto/servicio final enriquecido cuantitativamente, con la segunda vía se produce una superioridad en la forma de entregar la prestación principal, ya que el cliente no quiere solamente una solución a la medida, desea además información, asesoramiento, apoyo e involucración por parte del proveedor (Pg. 24). La calidad técnica para un cliente es proporcionada por la organización por ejemplo, por una máquina u otros bienes, parte de la calidad técnica es percibida por este cliente. Pero el conjunto de esfuerzos que se deben realizar para fabricar una máquina de acuerdo con las especificaciones precisas de un cliente, constituyen un valor adicional de naturaleza funcional y, por tanto, es parte de la calidad funcional total que experimenta este cliente.

### **1.3.1.4. Indicadores Calidad de Servicio**

a) Martínez (2007). En su libro explico que el Clima cordial: contribuye a generar un ambiente específico el procede recordar que el estilo empático y cordial centrado en el desarrollo de la personalidad del educando es claramente superior e impulsa la creación de un clima adecuado (p.66).

b) Boroschek, K. R., Retamales, S. R., Organización Panamericana de la Salud (Wash.), & Organización Mundial de la Salud manifiesto que Infraestructura y diseño: Reside en el sistema estructural resistente debe responder de forma cal que el edificio sea utilizable y según, durante e inmediatamente después de ocurrida la emergencia. Los elementos estructurales deben conservar casi intacta la condición de rigidez y capacidad resistente previas a la emergencia (p.29).

c) Riesco (2006). Explico que el número de colaboradores por área: Cantidad de personas que laboran en una determinada empresa u organización desarrollando conocimiento y experiencias que se utiliza constantemente en la empresa que a su vez fortalece de gran manera su competitividad (p.275).

d) Rosander (1992). "Comportamiento del Personal son las actitudes de los empleados y a su vez son el alma de la calidad del servicio".

e) Lovell, Inhelder, Gonzalvo, & Sánchez, (1986) conceptualizo que el tiempo de tramite: Parte de la duración o existencia continuada de algo." "Intervalo entre dos acontecimientos dentro de una entidad." "Intervalo durante el cual una acción, condición o estado continúan" (p.96).

### **1.3.2. Satisfacción de cliente**

#### **1.3.2.1. Teoría relacionada a la variable**

Gosso (2010) manifestó que:

La satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Si el resultado es neutro, no se habrá movilizado ninguna emoción positiva en el cliente, lo que implica que la empresa no habrá conseguido otra cosa más que hacer lo que tenía que hacer, sin agregar ningún valor añadido a su desempeño. En tanto, si el resultado es negativo, el cliente experimentará un estado emocional de insatisfacción dependiendo de los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía (p.77). Bien dicho la satisfacción del cliente buscan medir la calidad de los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente.

En este caso, al no lograr un desempeño satisfactorio la empresa tendrá que asumir costos relacionados con volver a prestar el servicio, compensar al cliente, neutralizar comentarios negativos y levantar la moral del personal. En cambio, si el cliente percibió que el servicio tuvo un desempeño mayor a sus expectativas, el resultado de esta comparación será positivo, esto implicará que se habrá logrado satisfacer gratamente al cliente. Por lo tanto, se habrá ganado un cliente híper satisfecho. Lo cual significa, para la empresa, una mayor fidelidad del cliente, quien se sentirá deseoso de volver a comprar y de contar sus experiencias a otros, como así también, personal más contento y motivado, a quienes el cliente agradece y elogia, en vez de criticar y maltratar (pg.77). Si se logra obtener que el cliente se retire satisfecho de las instalaciones de la Municipalidad entonces tendremos un cliente fiel puntual con sus pagos y correrá el rumor que la atención al cliente es satisfactoria por ende aumentara la recaudación y mejora continua de la organización.

### **1.3.2.2. Definición Satisfacción del cliente**

Kotler (2002). Según la satisfacción es función del desempeño percibido y de las expectativas. Si el desempeño se queda cono ante las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si el desempeño excede a las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (Pg.21). La satisfacción del cliente es proporcionalmente a la calidad que del servicio que brinda una entidad esto conlleva el desempeño que se le pone a cada acción de los colaboradores.

### **1.3.2.3. Dimensiones Satisfacción del cliente**

Según Rodríguez, C. (1993). Manifestó que:

Esta idea no es gratuita ni caprichosa. En realidad es una búsqueda de respuestas a los nuevos clientes, más exigentes que los del pasado. Las investigaciones y la experiencia de los dirigentes de empresas coinciden en señalar que las decisiones de compra y la preferencia de los consumidores se guían, cada vez más, por los siguientes factores:

- a. Elementos tangibles: Se refiere a la calidad física y funcional de los productos, desde su diseño agradable hasta su uso fácil y aun placentero. Por ejemplo, los refrigeradores han dejado de ser simples cajas blancas que enfrían a un nivel determinado y se han convertido en artículos atractivos y decorativos que realizan otras funciones diversas que desean los distintos miembros de la familia.
- b. Fiabilidad: Es la capacidad de la organización para elaborar el producto o proporcionar el servicio ofrecido de una manera acertada. Por ejemplo: alta calidad de los productos, confianza en la entrega oportuna, transporte adecuado y facturación precisa.
- c. Capacidad de respuesta: Este factor incluye la capacidad para dar una respuesta rápida a las distintas interacciones con el cliente. Por ejemplo: el ofrecimiento del menor plazo de entrega, la atención

más rápida a telefonemas, y la contestación más rápida de correspondencia.

d. Seguridad: representa el sentimiento que tienen los clientes de que sus problemas están en buenas manos. Incluye el conocimiento y la actitud de atención que proyecte su personal y la capacidad que tenga para generar «fe» y confianza. Seguridad también implica credibilidad, que, a su vez, incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Representa mantener «en el corazón» los mejores intereses del cliente y demostrar que los cuida y que se preocupa por ellos

e. Empatía con el cliente: Este factor significa la capacidad de la empresa para ponerse en la posición del cliente, comprender sus requerimientos y favorecerlo en lo posible. Incluye las visitas a los clientes, la ubicación conveniente de los establecimientos, los servicios amistosos al usuario, el conocimiento y atención personalizados (pg.286).

#### **1.3.2.4. Indicadores de la Satisfacción del cliente**

- f. Equipos modernos
- g. Instalaciones
- h. Apariencia
- i. Elementos materiales
- j. Tiempo de servicio
- k. Interés de ayuda
- l. Impresión en el primer servicio
- m. Tiempo prometido
- n. Libre de errores
- o. Rapidez de atención
- p. Comunicación
- q. Disponibilidad
- r. Preparación
- s. Confianza

- t. Conformidad
- u. Amabilidad
- v. Conocimiento
- a. Servicio Individualizado
- b. Horario
- c. Personalizado
- d. Interés del cliente
- e. Necesidades del cliente

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general**

¿Cómo la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cómo la calidad técnica influye en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016?
- b. ¿Cómo la calidad funcional influye en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016?

#### **1.5. Justificación del estudio**

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

##### **1.5.1. Justificación teórica**

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de Calidad, Servicio y Satisfacción del cliente, encontrar explicaciones a situaciones problemáticas como (baja recaudación tributaria, desmotivación del cliente, etc.) que afectan a la efectiva gestión de la Municipalidad de San Martín Porres. Ello le permitirá al investigador contrastar diferentes conceptos de la administración en una realidad concreta.

### **1.5.2. Justificación metodológica**

Para lograr los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario y su procesamiento en software para encontrar la influencia de la calidad de servicio en cuanto a la satisfacción del cliente de la Municipalidad de San Martín de Porres. Así, los resultados de la investigación se apoyan en técnicas de investigación válidas en el medio.

### **1.5.3. Justificación práctica**

De acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado permite encontrar soluciones concretas a problemas de atención al cliente, la calidad de servicio y Satisfacción del cliente con referente al servicio que brinda la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, que inciden en los resultados de la Municipalidad. Con tales resultados se tendrá también la posibilidad de proponer cambios en la forma de atender a los clientes.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

H<sub>0</sub>: La calidad de servicio no influye significativamente en la a satisfacción de los clientes de la Municipalidad San Martín de Porres, distrito de San Martín de Porres, año 2016.

H<sub>1</sub>: La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la Municipalidad San Martín de Porres, distrito de San Martín de Porres, año 2016.

### **1.6.2. Hipótesis específica**

#### **a. Calidad técnica y Satisfacción del cliente**

H<sub>0</sub>: La calidad técnica no influye en la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016.

H<sub>1</sub>: La calidad técnica influye en la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016.

#### **b. Calidad funcional y Satisfacción del cliente**

H<sub>0</sub>: La calidad funcional no influye en la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016.

H<sub>1</sub>: La calidad funcional influye en la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la influencia que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016.

## 1.7.2. Objetivos específicos

- a) Identificar la influencia que existe entre la calidad técnica y la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016.
- b) Identificar la influencia que existe entre la calidad funcional y la satisfacción de los clientes Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016.

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de Investigación

#### 2.1.1 Método de investigación

- **Método inductivo-deductivo:** según Bernal, Salavarieta, Sánchez, y Salazar (2006), definió que este es un método de inferencia basado en la lógica y relacionando con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (par-te de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general) (p.56).

#### 2.1.2 Tipo de investigación

Investigación es aplicada

Calderon y Alzamora (2010),

Este tipo de investigación está interesada en la aplicación de los conocimientos a la solución de un problema práctico inmediato. En la investigación aplicada se resuelve un problema por vez y no es probable que los resultados tengan aplicación general alguna.

Ejemplo: Las causas del por qué los egresados de las Universidades no elaboran y presentan su Tesis en el siguiente año.

La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata

sobre una realidad concreta (P.44). Es aquella que parte de una situación problemática que requiere ser intervenida y mejorada. Comienza con la descripción sistemática de la situación deficitaria, luego se enmarca en una teoría suficientemente aceptada de la cual se exponen los conceptos más importantes y pertinentes; posteriormente, la situación descrita se evalúa a la luz de esta Teoría y se proponen secuencias de acción o un prototipo de solución.

### **2.1.3 Nivel de Investigación**

El nivel de investigación es correlacional-causal, porque con la recolección de información se evaluará las variables la calidad de servicio y satisfacción del cliente, dando a conocer la relación entre ellas, y causal porque se explica cómo afecta una variable sobre la otra.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “La investigación correlacional tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.”

Mide el grado de asociación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después, miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba (p.105).

### **2.1.4 Diseño de investigación**

El diseño de investigación es no experimental y es de corte transversal.

Gómez (2006), lo define como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p.102).

Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

Para Carrasco (2005) es transversal ya que: “Este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo”

## 2.2. Variables, operacionalización

**Tabla 2.1.1**

*Variables estudiadas*

<b>VARIABLE</b>	
<b>Independiente</b>	Calidad de servicio
<b>Dependiente</b>	Satisfacción del cliente

**Fuente:** Elaboración propia

<b>INDEPENDIENTE</b>	La calidad es aquella que la define como el servicio que responde a expectativas de los clientes satisfaciendo sus necesidades y requerimientos. Esta definición tiene una clara orientación al cliente, pero que sea el cliente quien decida qué es de buena o mala calidad, no significa que siempre tenga razón ni que pueda siempre expresar sus necesidades y deseos, lo que supone un grave problema a la hora de medir dicha calidad. Desde un punto de vista objetivo, algunos autores consideran la calidad de servicio como la superioridad o excelencia técnica como elemento primordial la calidad técnica y funcional.	La variable independiente se evidencia a través de un cuestionario de 10 ítems medidos con los indicadores orientado a la atención al cliente, el desempeño, la estructura del ambiente de atención, número de personal, actitud, conocimiento sensible y tiempo de atención.	Calidad Técnica	Clima cordial	1	Ordinal	
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>				Infraestructura y diseño	2	Ordinal	
				Numero de colaboradores por área	3	Ordinal	
				Comportamiento del Personal	4	Ordinal	
				Tiempo de Tramite	5	Ordinal	
				Calidad Funcional	Evidencia tangible	6	Ordinal
					Servicio ofrecido	7	Ordinal
					Actitudes de calidad	8	Ordinal
					Calidad de servicio	9	Ordinal
					Calidad Profesional	10	Ordinal
			<b>DEPENDIENTE</b>	La satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Si el resultado es neutro, no se habrá movilizado ninguna emoción positiva en el cliente, lo que implica que la empresa no habrá conseguido otra cosa más que hacer lo que tenía que hacer, sin agregar ningún valor añadido a su desempeño. En tanto, si el resultado es negativo, el cliente experimentará un estado emocional de insatisfacción dependiendo de los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía	La variable dependiente se evidencia a través de un cuestionario de 22 ítems medidos con los indicadores orientados a la evaluación, diseño y estrategias de atención al cliente, como también el desempeño y el nivel de instrucción de los trabajadores.	ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos modernos
Instalaciones							
Apariencia	2	Ordinal					
Elementos materiales	3	Ordinal					
FIABILIDAD	Tiempo de servicio	4	Ordinal				
	Interés de ayuda	5	Ordinal				
	Impresión en el primer servicio	6	Ordinal				
	Tiempo prometido	7	Ordinal				
	Libre de errores	8	Ordinal				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Rapidez de atención	9	Ordinal				
	Comunicación	10	Ordinal				
	Disponibilidad	11	Ordinal				
	Preparación	12	Ordinal				
SEGURIDAD	Confianza	13	Ordinal				
	Conformidad	14	Ordinal				
	Amabilidad	15	Ordinal				
	Conocimiento	16	Ordinal				
EMPATIA	Servicio Individualizado	17	Ordinal				
	Horario	18	Ordinal				
	Personalizado	19	Ordinal				
	Interés del cliente	20	Ordinal				
	Necesidades del cliente	21	Ordinal				
	Equipos modernos	22	Ordinal				

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por 6, 000 usuarios que se presentaron a realizar alguna gestión en Municipalidad Distrital de San Martín de Porres en 30 días hábiles.

### 2.3.2. Muestra

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el muestreo probabilístico, en un periodo de 30 días hábiles, entre los meses de Agosto y Setiembre del presente año.

Fórmula:

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

n = Tamaño de la muestra a calcular

P = Probabilidad de éxito → 0.50

Q = Probabilidad de Fracaso → 0.50

N = Población → 6000

Z = Valor Z curva normal → 1.96

E = Error muestral → 0.5

Reemplazando datos en fórmula anterior, tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 * (0.5 * 0.5) * 6000}{0.05^2 * (6000 - 1) + 1.96^2 * (0.5 * 0.5)}$$

**n = 361**

Entonces se consideró trabajar con 361 clientes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres.

### **2.3.3. Muestreo**

El tipo de muestreo de la investigación es probabilístico, aleatorio simple con el fin de aprobar o rechazar la hipótesis.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos.**

En el presente trabajo de Investigación se ha usado la Técnica de la Encuesta, que se realiza mediante la acción de hacer preguntas directas a todos los miembros que conforman nuestra muestra a estudiar, con la finalidad de conocer su opinión con respecto al tema a estudiar.

Arias (2006) señala que “la encuesta se define como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p 72).

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos.**

Cuestionario – Escalamiento de Likert

Arias (2006) señala que “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas” (p 74). La escala de Likert es de nivel ordinal y se caracteriza por ubicar escala de frases seleccionadas con grados de acuerdo/desacuerdo. Estas frases, a las que es sometido el entrevistado, están organizadas en baterías y tienen un mismo esquema de reacción, permitiendo que el entrevistado aprenda rápidamente el sistema de respuestas.

### **2.4.3. Validación del Instrumento y Confiabilidad del instrumento**

Confiabilidad del Instrumento de medición

Para la variable

Monje (2011) señala que “la confiabilidad se refiere a la capacidad del instrumento para arrojar datos o mediciones que correspondan a la realidad que se pretende conocer, o sea, la exactitud de la medición, así como a la consistencia o estabilidad de la medición en diferentes momentos” (p 165).

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento de medición de la variables: Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente de la Municipalidad San Martín de Porres, hemos recurrido a la prueba de Alfa de Cronbach. Por consiguiente, se procedió a aplicar esta prueba estadística al muestreo que estaba conformada por 25 clientes, dándonos como resultado lo siguiente: cuyo resultado fue:

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	25	100.0
	Excluid	0	.0
	o <sup>a</sup>		
	Total	25	100.0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
.970	32	

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

### Interpretación

De acuerdo a la tabla de resultados de análisis de fiabilidad que es 0,970 y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición es de consistencia muy alta.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Se utilizará el método estadístico teniendo en cuenta la estadística descriptiva mediante la presentación de tablas, figuras e interpretaciones y la estadística inferencial, a través de la cual se llevará a cabo la prueba de hipótesis.

La información que se obtuvo se procesó en el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS o Microsoft Excel; este paquete almacenó los datos, luego de procesar se realizó los cálculos y proporcionó la información relevante para el estudio.

## **2.6. Aspectos éticos**

El investigador se compromete a respetar la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados, a respetar la propiedad intelectual, así como respetar la autonomía y anonimato de los encuestados, en la cual no se consignará información que permita conocer la identidad de los participantes en la investigación

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Prueba de normalidad

Para definir la normalidad se utilizó kolmogorov-smirnova ya que la muestra fue mayor a 50

3.1.1	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
V1_CALIDAD_SERVICIO	.138	361	.000
V2_SATISFACCIÓN_CLIENT	.125	361	.000
E			

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la Prueba de Normalidad Kolmogorof – Smirnov que se muestra en la Tabla 3.1.1, las variables de estudio tienen una distribución mayor 0.05 que es el nivel de significancia, es decir “0.000 y 0.000 <0.05”, por lo tanto el no tienen de una distribución normal y por ende se utilizó la no prueba paramétrica regresión lineal.

#### 3.2. Contrastación de hipótesis

Analizado e interpretado los datos estadísticos recolectados en la Municipalidad de S.M.P., es necesario realizar la contratación de las hipótesis, para hallar dicho cálculo se utilizó la Prueba Correlación de Pearson.

Tomás (2009). Manifestó que el coeficiente de correlación de Pearson (r) mide el grado de asociación lineal entre dos variables cuantitativas, tomando valores entre -1 y 1 (p.94).

##### 3.2.1. Hipótesis General

H0: La calidad de servicio no influye en satisfacción de los clientes de la Municipalidad San Martín de Porres, distrito de San Martín de Porres, año 2016.

H1: La calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la Municipalidad San Martín de Porres, distrito de San Martín de Porres, año 2016.

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

**3.2.1.1 Correlaciones**

		V1_CALIDAD_SERVICIO	V2_SATISFACCIÓN_CLIENTE
V1_CALIDAD_SERVICIO	Correlación de Pearson	1	.912**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	361	361
V2_SATISFACCIÓN_CLIENTE	Correlación de Pearson	.912**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	361	361

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**3.1.2.2 Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.912 <sup>a</sup>	.832	.832	4.77024

a. Predictores: (Constante), V1\_CALIDAD\_SERVICIO

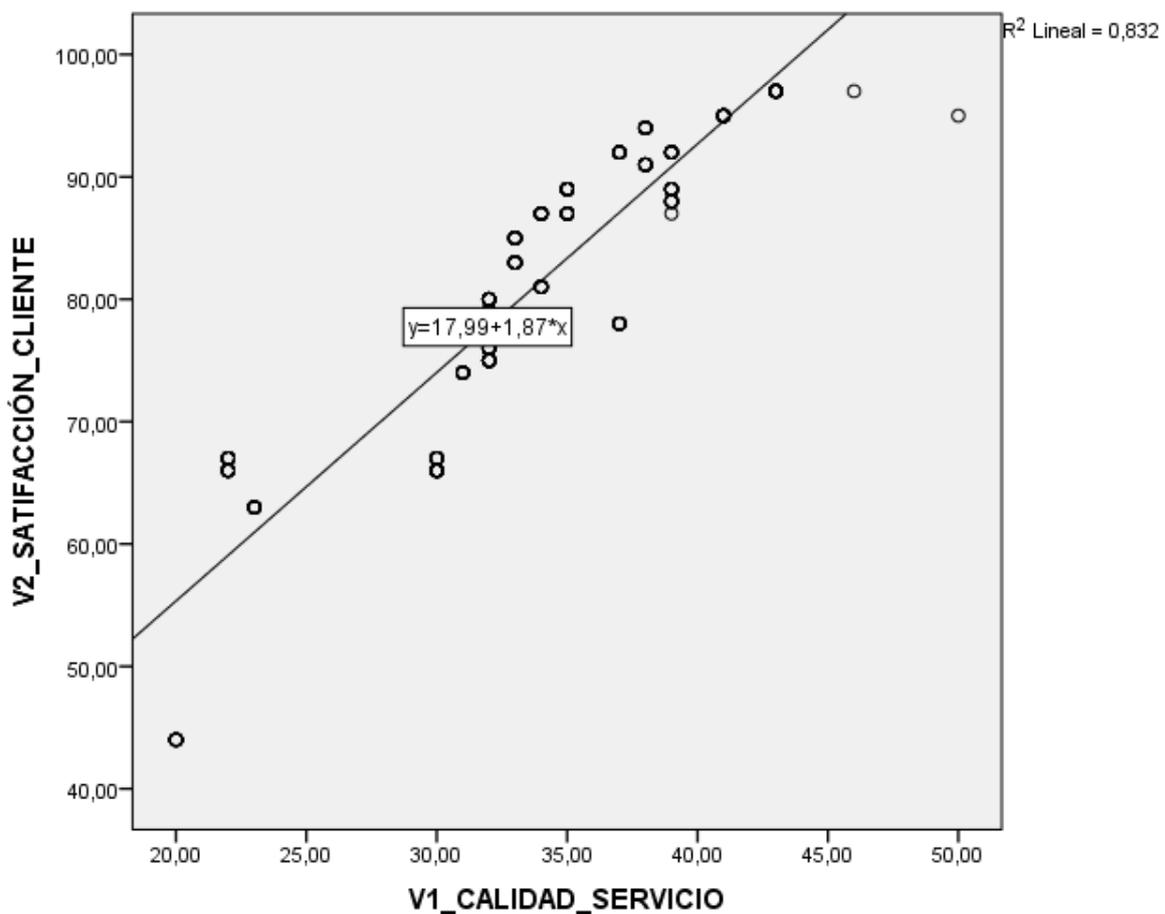
b. Variable dependiente: V2\_SATISFACCIÓN\_CLIENTE

Interpretación:

La Tabla de N° 3.2.1.1 que muestra la, muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia menor a 0.05, es decir “0.000<0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna indicando que La calidad de Servicio influye significativamente en La satisfacción del cliente de la Municipalidad de San Martín de Porres, en el distrito de S.M.P, en el 2016.

### Grafico N°1

Gráfico de regresión lineal según la variable independiente (Calidad de servicio) y la variable dependiente (Satisfacción del cliente)



### Interpretación:

En grafico se visualizó una línea recta, la cual indica una influencia directa positiva. Por lo tanto hubo una correlación positiva entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente, es decir, que a medida que la calidad de servicio aumenta también va ir creciendo la satisfacción del cliente

La municipalidad de san Martin de Porres

### 3.2.2. Hipótesis Específica 1:

H0): La calidad técnica no influye en la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Distrital de San Martin de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016.

(H1): La calidad técnica influye en la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Distrital de San Martin de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016.

#### 3.2.2.1

		Correlaciones	
		V1_D1_Calidad_técnic	V2_SATIFACCIÓN_CLI
		a	ENTE
V1_D1_Calidad_técnica	Correlación de Pearson	1	.889**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	361	361
V2_SATIFACCIÓN_CLIENTE	Correlación de Pearson	.889**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	361	361

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.889 <sup>a</sup>	.791	.791	5.32641

a. Predictores: (Constante), V1\_D1\_Calidad\_técnica

b. Variable dependiente: V2\_SATIFACCIÓN\_CLIENTE

Interpretación:

La Tabla de N° 3.2.2.1 que muestra la, muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna indicando que La calidad de técnica influye significativamente en La satisfacción del cliente de la Municipalidad de San Martín de Porres, en el distrito de S.M.P, en el 2016.

### 3.2.3. Hipótesis Específica 2:

(H0): La calidad funcional no influye en la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016.

(H1): La calidad funcional influye en la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016.

3.2.3.1		Correlaciones		
		V1_D2_Calidad_funcional	V2_SATIFACCIÓN_CLIEN	TE
V1_D2_Calidad_funcional	Correlación de Pearson	1		.904**
	Sig. (bilateral)			.000
	N	361		361
V2_SATIFACCIÓN_CLIEN	Correlación de Pearson	.904**		1
	Sig. (bilateral)	.000		
	N	361		361

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Resumen del modelo <sup>b</sup>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.904 <sup>a</sup>	.817	.817	4.98171

a. Predictores: (Constante), V1\_D2\_Calidad\_funcional

b. Variable dependiente: V2\_SATIFACCIÓN\_CLIEN

Interpretación:

La Tabla de N° 3.2.3.1 que muestra la, muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia menor a 0.05, es decir “0.000<0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna indicando que La calidad de funcional influye significativamente en La satisfacción del cliente de la Municipalidad de San Martin de Porres, en el distrito de S.M.P, en el 2016.

### 3.3. Análisis de los resultados

A continuación se muestra las tablas y figuras del análisis de la encuesta:

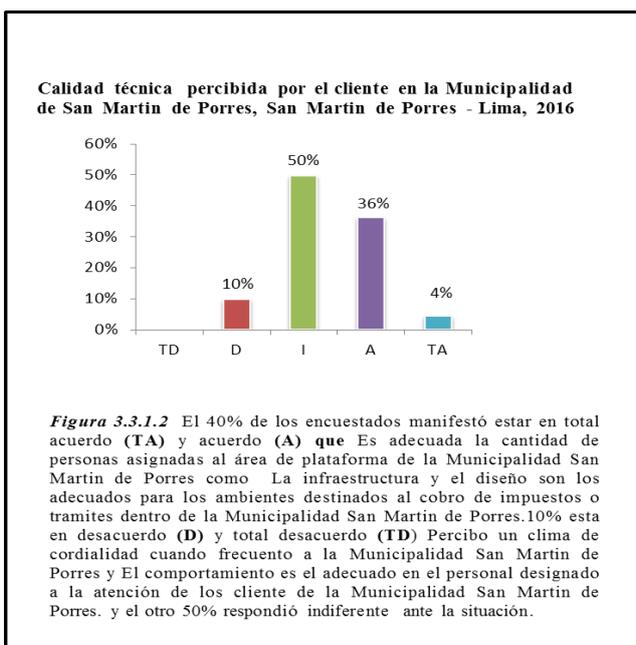
#### 3.3.1.

*Calidad técnica percibida por el cliente en la Municipalidad de San Martin de Porres, San Martin de Porres - Lima, 2016*

**Tabla 3.3.3.1**

Dimensión	TA	D	I	A	TA	TOTAL
Calidad						
Técnica	0	176	896	652	81	1805
Porcentaje	0%	10%	50%	36%	4%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base a la técnica de la encuesta

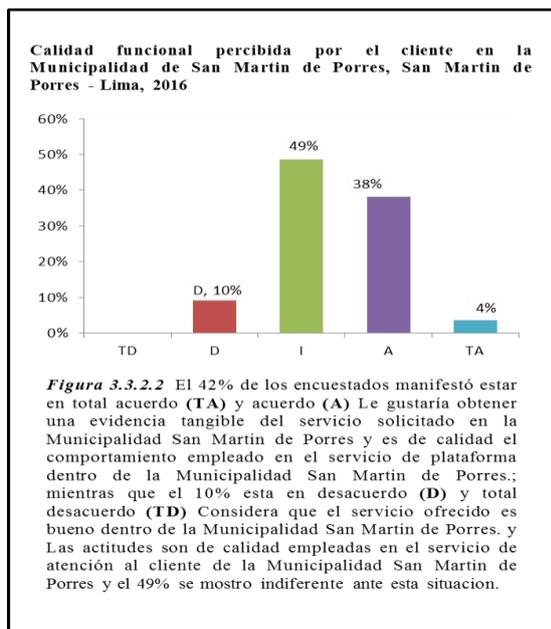


### 3.3.2. Calidad funcional percibida por el cliente en la Municipalidad de San Martín de Porres, San Martín de Porres - Lima, 2016

**Tabla 3.3.2.1**

Dimensión	TA	D	I	A	TA	TOTAL
Calidad						
Funcional	0	174	877	690	64	1805
Porcentaje	0%	10%	49%	38%	4%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base a la técnica de la encuesta



#### Análisis

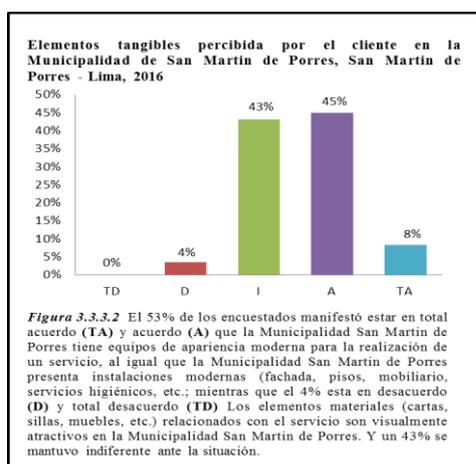
Aquí se determina que los clientes de la Municipalidad de San Martín Le gustaría obtener una evidencia tangible del servicio solicitado y que es de calidad el comportamiento empleado en el servicio de plataforma. (Calidad Funcional). Dolores (2004) determinó que Es el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia general del producto o servicio que es adquirido. En la calidad del servicio toma especial relevancia el cómo se desarrolla y cómo se recibe el proceso productivo y no tan sólo el qué se recibe. Si los clientes obtienen una evidencia tangible del servicio que requieren entonces empezaron a tener un juicio sobre la excelencia del servicio.

### 3.3.3. Elementos tangibles percibida por el cliente en la Municipalidad de San Martín de Porres, San Martín de Porres - Lima, 2016

**Tabla 3.3.3.1**

Dimensión	TA	D	I	A	TA	TOTAL
Elementos						
Tangibles	0	52	623	649	120	1444
Porcentaje	0%	4%	43%	45%	8%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base a la técnica de la encuesta



#### Análisis

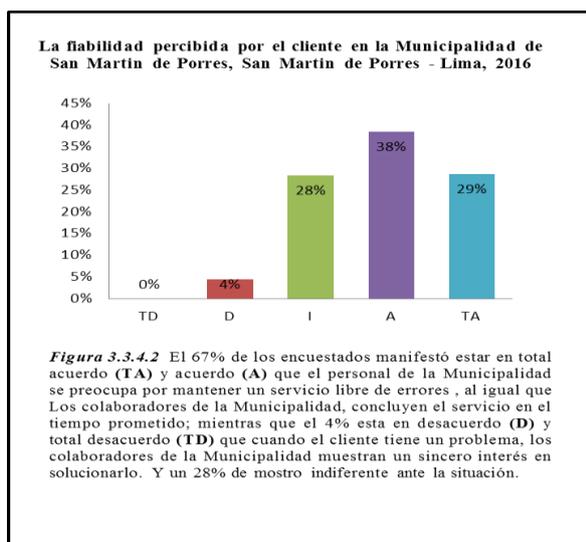
Aquí se determina los clientes que la Municipalidad San Martín de Porres tienen equipos de apariencia moderna para la realización de un servicio al igual que presenta instalaciones modernas (fachadas, pisos, servicios higiénicos, etc.) Rodríguez (1993). Manifestó que: Elementos tangibles se refiere a la calidad física y funcional de los productos, desde su diseño agradable hasta su uso fácil y aun placentero. Por ejemplo, los refrigeradores han dejado de ser simples cajas blancas que enfrían a un nivel determinado y se han convertido en artículos atractivos y decorativos que realizan otras funciones diversas que desean los distintos miembros de la familia. Si los clientes se sienten cómodos en las instalaciones de la municipalidad para realizar sus trámites o pagar sus servicios entonces la satisfacción obtenida será positivo.

### 3.3.4. *Fiabilidad percibida por el cliente en la Municipalidad de San Martín de Porres, San Martín de Porres - Lima, 2016*

**Tabla 3.3.4.1**

Dimensión	TA	D	I	A	TA	TOTAL
Fiabilidad	0	81	513	693	518	1805
Porcentaje	0%	4%	28%	38%	29%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base a la técnica de la encuesta



#### **Análisis**

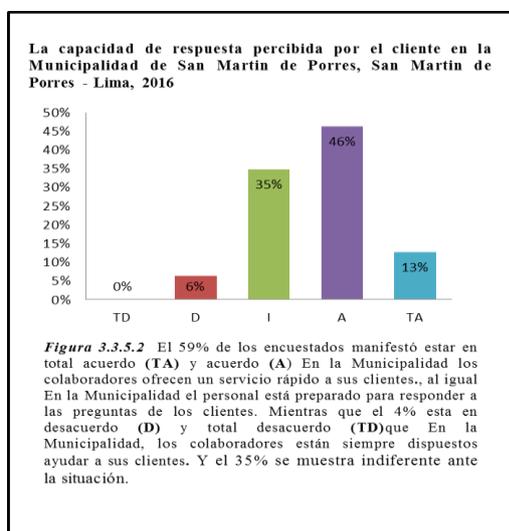
Aquí se determina los clientes que la Municipalidad San Martín de Porres están de acuerdo que el personal se preocupa por mantener un servicio libre de errores y realizar el servicio a cierto tiempo. Rodríguez (1993). Manifestó que: Fiabilidad es la capacidad de la organización para elaborar el producto o proporcionar el servicio ofrecido de una manera acertada. Por ejemplo: alta calidad de los productos, confianza en la entrega oportuna, transporte adecuado y facturación precisa. Si los clientes obtienen un servicio libre de errores y de manera inmediata entonces reflejara un estado de ánimo armonioso

### 3.3.5. *Capacidad de respuesta percibida por el cliente en la Municipalidad de San Martín de Porres, San Martín de Porres - Lima, 2016*

**Tabla 3.3.5.1**

Dimensión	TA	D	I	A	TA	TOTAL
Capacidad de respuesta	0	91	502	668	183	1444
Porcentaje	0%	6%	35%	46%	13%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base a la técnica de la encuesta



#### **Análisis**

Aquí se determina los clientes que la Municipalidad San Martín de Porres los colaboradores del área de caja ofrecen un servicio rápido a sus clientes y En la Municipalidad el personal está preparado para responder a las preguntas de los clientes. Rodríguez (1993). Manifestó que la capacidad de respuesta: es un factor que incluye la capacidad para dar una respuesta rápida a las distintas interacciones con el cliente. Por ejemplo: el ofrecimiento del menor plazo de entrega, la atención más rápida a telefonemas, y la contestación más rápida de correspondencia. Si los clientes son ayudados de manera incondicional y rápida entonces el cliente se sentirá valorado creando satisfacción del servicio brindado

### 3.3.6. Seguridad percibida por el cliente en la Municipalidad de San Martín de Porres, San Martín de Porres - Lima, 2016

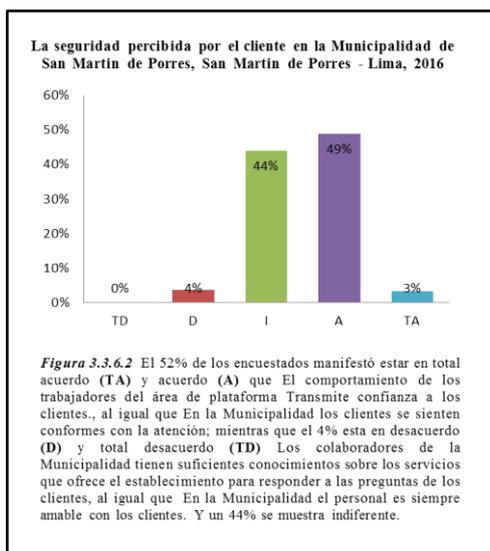
Tabla 3.3.6.1

Dimensión	TA	D	I	A	TA	TOTAL
Seguridad	0	54	635	707	48	1444
Porcentaje	0%	4%	44%	49%	3%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a la técnica de la encuesta

#### Análisis

Aquí se determina los clientes que la Municipalidad San Martín de Porres está de acuerdo que el comportamiento de los trabajadores del área de plataforma Transmite confianza a los clientes., al igual que En la Municipalidad los clientes se sienten conformes con la atención (1993). Manifestó que la seguridad: representa el sentimiento que tienen los clientes de que sus problemas están en buenas manos. Incluye el conocimiento y la actitud de atención que proyecte su personal y la capacidad que tenga para generar «fe» y confianza. Seguridad también implica credibilidad, que, a su vez, incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Representa mantener «en el corazón» los mejores intereses del cliente y demostrar que los cuida y que se preocupa por ellos. Si el cliente siente confianza hacia los colaboradores y es atendido de manera amable entonces repercutirá en la confianza y seguridad a la hora de gestionar un trámite en la municipalidad



### 3.3.7. Empatía percibida por el cliente en la Municipalidad de San Martín de Porres, San Martín de Porres - Lima, 2016

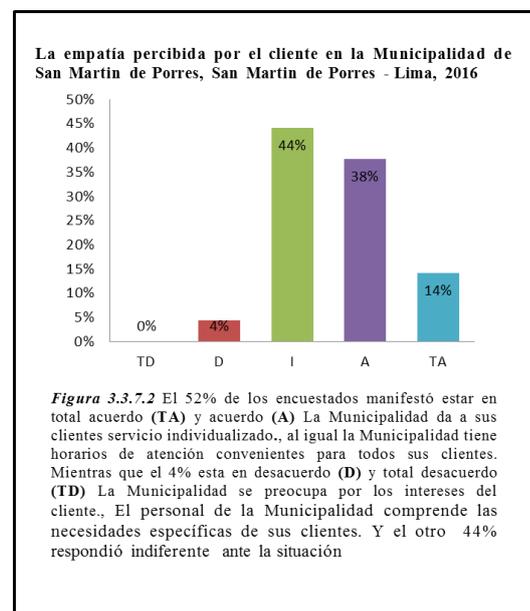
Tabla 3.3.7.1

Dimensión	TA	D	I	A	TA	TOTAL
Empatía	0	77	794	679	255	1805
Porcentaje	0%	4%	44%	38%	14%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a la técnica de la encuesta

#### Análisis

Aquí se determina los clientes están de acuerdo que la Municipalidad de San Martín de Porres se preocupa por los intereses del cliente al igual que los horarios de atención al cliente es flexible. Rodríguez (1993). Manifestó que la Empatía con el cliente: Este factor significa la capacidad de la empresa para ponerse en la posición del cliente, comprender sus requerimientos y favorecerlo en lo posible. Incluye las visitas a los clientes, la ubicación conveniente de los establecimientos, los servicios amistosos al usuario, el conocimiento y atención personalizados. Si el cliente siente que es valorado por la Municipalidad y este se pone en el lugar del cliente y le da las facilidades de pagar en un horario flexible entonces el cliente sentirá que la Municipalidad se pone en la posición del cliente creando un clima de atención positiva repercutiendo en la satisfacción del cliente.



#### IV. DISCUSIÓN

Se tuvo como objetivo general determinar la influencia que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, distrito de San Martín de Porres, año 2016. Mediante la Prueba de Pearson se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por ende se rechaza la hipótesis nula.

Además, ambas variables poseen una correlación de 912; lo cual indica que es una relación positiva muy alta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una influencia positiva entre el calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, distrito de San Martín de Porres, año 2016.

Según Morales (2009) En su tesis Denominada "Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud"(Tesis para optar al Título Profesional en Administración de Empresas de la Pontificia universidad Javeriana facultad de Enfermería Santa Fe de Bogotá).

Establece que el análisis de los datos obtenidos y teniendo en cuenta que el objetivo del estudio es determinar el Nivel de Satisfacción de los pacientes que asistieron al Servicio de Urgencias en una Institución de primer Nivel de Atención en Salud, durante Febrero a Abril de 2009, se puede concluir que la mayoría de los pacientes que participaron en este, manifiestan sentir agrado con la atención de enfermería, en términos de accesibilidad, Explica y facilita, Conforta, se Anticipa, Mantiene Relación de Confianza y Monitorea y Hace Seguimiento. Así mismo, mediante el análisis comparativo de los resultados la satisfacción del cliente obtenido antes y después de la de sentir el agrado de atención y gracias al análisis estadístico descriptivo, se puede concluir que se ha demostrado que los encuestados manifestaron estar en total acuerdo y acuerdo que la Municipalidad San Martín de Porres tiene equipos de apariencia moderna para la realización de un servicio, al igual que la Municipalidad San Martín de Porres presenta instalaciones modernas (fachada, pisos, mobiliario, servicios higiénicos, etc. Facilitando la atención eficaz del cliente

Se coincide con la conclusión de la tesis de Morales (2009) ya que los 2 tienen semejanzas tanto al trato la rapidez, la atención manteniendo una relación de confianza y seguridad.

La teoría de Calidad de Servicio para Equipo Vértice (2008): es el servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o del servicio básico como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo. Por ejemplo: El comprador de un Mercedes espera cierto número de prestaciones: antes, durante, y después de la compra, tales como, demostraciones, prueba del vehículo, soluciones financieras a su medida, reparaciones rápidas, que no haya averías.

Se tuvo como objetivo específico Determinar la influencia que existe entre la calidad de técnica y la satisfacción del cliente de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, distrito de San Martín de Porres, año 2016

Mediante la Prueba de Pearson se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.561; lo cual indica que es una relación positiva moderada. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una influencia positiva entre la calidad de técnica y la satisfacción del cliente de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, distrito de San Martín de Porres, año 2016.

Benavente y Figueroa (2012). En su tesis Denominada "Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt basada en la escala Servqual "(Tesis para optar al Título Profesional en Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Austral de Chile, Puerto Montt.).

Establece determinar el grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt medido por medio de una nueva escala, basada en la escala SERVQUAL, se puede concluir en general el grado de satisfacción de los clientes del banco BCI es de un 70,6%, lo que indica que la percepción de los servicios que tienen los clientes bancarios no alcanza para tenerlos lo bastante satisfechos esto principalmente porque una de las dimensiones peor evaluadas fue la de Fiabilidad en donde sólo se llega a un 64% en el grado de satisfacción, esto apunta a las capacidades de los ejecutivos bancarios en el sentido de hacer algo en el tiempo determinado o el realizar bien el servicio la primera vez, por lo que se puede

establecer que este es uno de los mayores problemas que tiene este Banco. En contraste la dimensión mejor evaluada por los clientes del Banco BCI es la de elementos tangibles con una percepción de la calidad de servicio que aporta en la satisfacción en un 78,5%, esta dimensión apuntando a que los clientes se sienten satisfechos en el ámbito de que la estructura y apariencias de las instalaciones bancarias o además de que valoran que sus ejecutivos estén bien vestidos, entre otros elementos físicos y Se pudo concluir que los clientes no se encuentran lo bastante satisfechos con respecto al servicio entregado por su ejecutivo bancario, esto en general a los clientes de la Banca Empresa, analizadas todas las dimensiones podemos afirmar y demostrar que existen diferencias entre bancos siendo el Banco del Estado el mejor evaluado y por lo tanto el con mayor grado de satisfacción de los clientes de Banca Empresa y menores brechas entre lo esperado y lo obtenido por los servicios brindados a los clientes. En contraste se presenta el Banco Santander con el menor puntaje entre ítems y por lo tanto con un mayor grado de insatisfacción de los clientes y mayores brechas que corregir para lograr mejorar sus servicios. Así mismo, mediante el análisis comparativo de los resultados la satisfacción del cliente obtenido antes y después de la de sentir El 48% de los encuestados manifestó estar en total acuerdo y acuerdo que el personal de la Municipalidad se preocupa por mantener un servicio libre de errores , al igual que cuando el personal de la Municipalidad promete realizar el servicio en un cierto tiempo, lo hacen.; mientras que el 42% está en desacuerdo y total desacuerdo que el personal de la Municipalidad realiza bien el servicio a la primera vez , al igual que los colaboradores del Área de Rentas , concluyen el servicio en el tiempo prometido.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Benavente y Figueroa (2012). Ya que los 2 tienen semejanzas tanto al trato la fiabilidad y la atención libre de errores crean un estado emocional positivo en el cliente.

Benavente y Figueroa (2012). Manifestó que la Calidad técnica es lo que el cliente valora en la transacción el resultado técnico del proceso, es decir, qué es lo que recibe o siente. Puede ser medida de una manera bastante objetiva.

Se tuvo como objetivo específico determinar la influencia que existe entre la calidad funcional y la satisfacción del cliente de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, distrito de San Martín de Porres, año 2016

Mediante la Prueba de Pearson se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por ende se rechaza la hipótesis nula.

Además, ambas variables poseen una correlación de 912; lo cual indica que es una relación positiva muy alta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una influencia positiva entre la calidad de funcional y la satisfacción del cliente de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, distrito de San Martín de Porres, año 2016.

Dolores (2013). En su tesis Denominada "Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha" (Tesis para optar la maestría en Administración de Empresas de la Universidad San Francisco De Quito, Quito.).

Identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha y como éstos aportan a un análisis de los principios de Gestión de Calidad, metodología Se realizó un estudio de diseño descriptivo, analítico transversal, cuyas variables en estudio fueron medidas una sola vez en un momento único, El nivel de usuarios satisfechos es de 37% y los que afirmaron estar muy satisfechos llegan a un 53%, con un total de nivel de satisfacción de 90%. El 10% restante corresponde a un 6% de pérdidas, y de insatisfacción con el 2% en el cargo de médicos generales y odontólogos y 2% tecnólogos. y conclusión El nivel de satisfacción percibido del usuario interno y externo en las unidades de salud del PPP, se encuentra en niveles altos, lo cual refleja la calidad de atención que brinda el Patronato a la población de la provincia de Pichincha. Las variables agrupadas en los principios "Enfoque al Cliente" y "Participación del personal" (ISO), dieron resultados estadísticamente significativos. Así mismo, mediante el análisis comparativo de los resultados la satisfacción del cliente obtenido antes y después de la de sentir El 57% de los encuestados manifestó estar en total acuerdo y acuerdo Que en la Municipalidad, los colaboradores están siempre dispuestos ayudar a sus clientes, al igual En la Municipalidad, los

colaboradores del área de caja ofrecen un servicio rápido a sus clientes. Mientras que el 43% está en desacuerdo y total desacuerdo Los colaboradores de la Municipalidad comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio, al igual que en la Municipalidad el personal está preparado para responder a las preguntas de los clientes.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Dolores (2013). Ya que los 2 tienen semejanzas tanto al El nivel de satisfacción percibido del usuario interno y externo en las unidades de salud del PPP, se encuentra en niveles altos, lo cual refleja la calidad de atención brindada.

Dolores (2004) Manifestó que la Calidad funcional: Es el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia general del producto o servicio que es adquirido. En la calidad del servicio toma especial relevancia el cómo se desarrolla y cómo se recibe el proceso productivo y no tan sólo el qué se recibe.

## V. CONCLUSIÓN

Los objetivos planteados y la contratación de las hipótesis se llegaron a las siguientes conclusiones:

Se determinó que existe una correlación de 0,912 entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente que está orientada hacia una correlación positiva muy alta de acuerdo a la correlación de Pearson al nivel de significancia de 0.01 (2 colas); así mismo, la Calidad de servicio se ve fortalecido por la infraestructura y el diseño de la Municipalidad San Martín de Porres.

Se comprobó que existe una correlación de 0,889 entre la calidad técnica y la satisfacción del cliente que está orientada hacia una correlación positiva muy alta de acuerdo a la correlación de Pearson al nivel de significancia de 0.05 (2 colas), así mismo, la calidad técnica fortalece con respecto a la satisfacción del cliente, es decir que son las necesidades que se requieren para poder brindar un servicio de calidad.

Se determinó que existe una correlación de 0.904 entre calidad de funcional y la satisfacción del cliente que está orientada hacia una correlación positiva muy alta de acuerdo a la correlación de Pearson al nivel de significancia de 0.01 (2 colas). Debido a que toda tiene la capacidad y el conocimiento de poder de sentir que tal satisfactorio fue la experiencia del servicio requerido.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se plantearon las siguientes recomendaciones con el propósito de que la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres lo considere para emplear en su mejora continua.

Se recomienda que a las autoridades de la Municipalidad de San Martín de Porres, diseñar el plan de atención al cliente con el objeto de fortalecer la calidad de los servicios prestados, elevar la satisfacción del usuario y crear una buena imagen de la Municipalidad, cuyos resultados se orienten a la a una mejor atención de los clientes, modernizando con equipos tecnológicos para una eficaz atención al cliente como tener una infraestructura limpia y agradable para poder realizar un trámite o servicio.

Para subir la satisfacción del cliente se recomienda implementar un programa de capacitación y evaluación del desempeño en la atención al cliente, orientado a los colaboradores municipales; con el objeto de que las personas que atienden al público en la primera línea, adquieran conocimientos, desarrollen habilidades y se motive el cambio en la actitud al momento de prestar un servicio, y se inicie, promueva y/o mejore la cultura de la institución en la atención al usuario al proyectarlo no solo como un contribuyente más, sino como vecino digno, miembro de una comunidad, a la cual se debe la Municipalidad.

Se recomienda, a los colaboradores municipales, integrar programas de capacitación y de forma continua, con el objeto de normalizar y promover el desarrollo de sus colaboradores, para crear una cultura de atención al cliente con una buena organización cultural de atención al cliente crearemos un juicio positivo del cliente hacia la Municipalidad distrital de San Martín de Porres .

## VII. REFERENCIAS

- Acuña, R (2012). *Modernización de la gestión en el Perú*: Recuperado de:  
[http://www.gobernabilidad.org.pe/buen\\_gobierno/galleries/198749029\\_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf](http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/198749029_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf)
- Armendáriz, J. (2010). *Calidad*. (2.ª ed.). Madrid: Carmen Lora Carmona.
- Álvarez, Gelsi (2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales (Tesis para obtener el título Maestría). Recuperado de:  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Adi, G (2003). *Medición de la Calidad de los Servicios*. (Tesis para obtener el título Maestría). Recuperado de: [https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE\\_Weil.pdf](https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf)
- Benavente, E. y Figueroa, G. (2012). *Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de puerto Montt basada en la escala servqual*. (Tesina de Licenciatura). Recuperada de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/bpmfeb456m/doc/bpmfeb456m.pdf>.
- Beltrán, R. (2006). *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana*. (Tesis para obtener el título de cirujano dentista). Recuperada de <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf>.
- BLANCO, J. (2009). *“medición de la satisfacción del cliente del restaurante museotaurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor* (Tesis para obtener grado de licenciada en administración). Recuperado de:  
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis356.pdf>
- Bernal, T. C. A., Salavarieta, D., Sánchez, A. T., & Salazar, R. (2006).

Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México: Pearson Educación.

Beteta, E (2012). *Modernización de la gestión en el Perú*: Recuperado de:

[http://www.gobernabilidad.org.pe/buen\\_gobierno/galleries/198749029\\_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf](http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/198749029_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf)

<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis356.pdf>.

Boroschek, K. R., Retamales, S. R., Organización Panamericana de la Salud (Wash.), & Organización Mundial de la Salud (Ginebra). (1995). *Guía para la reducción de la vulnerabilidad en el diseño de nuevos establecimientos de salud*. Washington: OPS/OMS.

Carrete, L., García, S., Trujillo, A., y Vera, J. (2011). *Servir con calidad en México*. (1.ª ed.). Monterrey: LID Editorial.

Castillo, J. (2004). *Reingeniería y Gestión Municipal*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias Contables y Empresariales). Recuperada de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/empre/castillo\\_mj/t\\_completo.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/empre/castillo_mj/t_completo.pdf).

Calderón, N. Presentación. (2006, Abril 18). *Elementos del servicio al cliente*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/elementos-del-servicio-al-cliente/>.

Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos*. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>

Dolores, V. (2013). *Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha*. (Tesis de Maestría). Recuperada de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/2189>.

Cornejo, M. (2009) *Gestión Pública, Incentivos y Remuneraciones en Chile en Tékhne*: Revista de Estudios Politécnicos. Vol. VII. N° 11. Portugal.

Correa, L (2016) Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico

de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015 (tesis para el título de cirujano dentista). Recuperado de:

<http://www.insn.gob.pe/investigaciones/sites/default/files/Informe%20Final%20PE-09-2009.pdf>

Devoto, R. (2012). *La Calidad de Servicio Percibida en el Sector Público* (Tesis para obtener el título Maestría). Recuperado de:

<http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/Apuntes-Docentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublicoRD.pdf>

Droguett, F (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes* (Tesis para obtener el título licenciatura). Recuperado de

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera,%20F..pdf?sequence=3>

Equipo Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Editorial Vértice.

Equipo Vértice. (2009). *Atención eficaz de quejas y reclamaciones*. (3.ª ed.). BARCELONA: Editorial Vértice.

Egaña, R (2012). *Modernización de la gestión en el Perú*: Recuperado de:

[http://www.gobernabilidad.org.pe/buen\\_gobierno/galleries/198749029\\_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf](http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/198749029_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf)

Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Mayo, 02, 2016, de Unidad de Coordinación del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de Justicia Sitio.

García, P. (2014). *Atención al cliente y tramitación de consultas financiero*. (1.ª ed.). España. Cimapress

García, M. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villachorillos en el período febrero-mayo 2013*.( Tesis para optar el título

profesional de Médico cirujano). Recuperada de [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa\\_dl.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf).

Gosso, F. (2010). *Híper satisfacción del cliente*. (1.ª ed.). México, D.F.: Panorama Editorial.

Hughes, E. (1996). *La nueva gestión pública*, Lecturas de Gestión.Pública. MAP, España.

Larrea, J (2016). *Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el hospital central de la fuerza aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015* (tesis para el título de cirujano dentista). Recuperado de:

[http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/452/1/Larrea\\_j.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/452/1/Larrea_j.pdf)

Kotler, P. (2002). Dirección de marketing: Conceptos esenciales. México: Pearson Educación.

Levin, R. I., & Rubin, D. S. (2004). Estadística para administración y economía. México: Pearson Educación.

Lovell, K., Inhelder, B., Gonzalvo, M. G., & Sánchez, M. O. (1986). Desarrollo de los conceptos básicos matemáticos y científicos en los niños. Madrid: Morata.

Luján,J (2011) *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño* (tesis para el título de cirujano dentista). Recuperado de:

<http://www.insn.gob.pe/investigaciones/sites/default/files/Informe%20Final%20PE-09-2009.pdf>.

Martínez-Otero, P. V. (2007). La buena educación: Reflexiones y propuestas de psicopedagogía humanista. Rubí, Barcelona: Anthropos Editorial.

Merino, B y Reyes D (2014). Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú (Tesis para obtener el título de estadística e informática). Recuperado de:

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1201/1/merino\\_sb](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1201/1/merino_sb).

pdf.

Molina, R. (2012). Modernización de la gestión en el Perú: Recuperado de:

[http://www.gobernabilidad.org.pe/buen\\_gobierno/galleries/198749029\\_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf](http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/198749029_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf)

Mori, R. y Zavaleta, C. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - mall, de la ciudad de Trujillo.* (Tesis de Licenciatura). Recuperada de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA\\_RAFAEL\\_CALIDAD\\_SERVICIO\\_CLIENTE\\_VENTAS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA_RAFAEL_CALIDAD_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf).

Michael, A. (2006). *Administración.* (9.ª ed.). México. Pearson Educación.

Moyado, E. (2002). *Gestión Pública y Calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público.* VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal.

Recuperado el 08 de Mayo de 2016 de: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043302.pdf>

Morales, M. (2009). "La Calidad de los Servicios Públicos: Reformas de Gestión Pública en Chile (1990-2009) (Tesis para obtener grado de doctor). Recuperado de: [http://www.sociedadpoliticaspUBLICAS.cl/archivos/BLOQUEM/Modernizacion\\_y\\_Gestion/Efectos\\_de\\_las\\_Reformas\\_de\\_la\\_Nueva\\_Gestion\\_Publica.pdf](http://www.sociedadpoliticaspUBLICAS.cl/archivos/BLOQUEM/Modernizacion_y_Gestion/Efectos_de_las_Reformas_de_la_Nueva_Gestion_Publica.pdf).

Ontón, S., Mendoza, S. y Ponce, O. (2010). *Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de lima: expectativas y percepción del pasajero turista.* (Tesis de Maestría). Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4562/ONTON\\_MENDOZA\\_PONCE\\_AEROPUERTO\\_LIMA.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4562/ONTON_MENDOZA_PONCE_AEROPUERTO_LIMA.pdf?sequence=1).

Oliva, C. "Modernización de la gestión pública en el Perú". Illinois, empezando por

la mujer. Historias y culturas [Conferencia]. Urbana-Champaign. 26 de marzo 1993.

Oliva, C (2012). *Modernización de la gestión en el Perú*: Recuperado de:

[http://www.gobernabilidad.org.pe/buen\\_gobierno/galleries/198749029\\_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf](http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/198749029_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf)

Olias de Lima, B.(2001). *La nueva Gestión Pública*. Madrid, Prentice-Hall.

Pedraza M, Verástegui, J y González, I. (2009) Evaluación de la calidad del servicio en la Administración pública en México: Recuperado de:

<https://revistas.uchile.cl/index.php/REGP/article/viewFile/36814/38378>.

Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. (1.ª ed.). España: Ideas propias Editorial S.L.

Riesco, M. (2006). *El negocio es el conocimiento*. Madrid: Díaz de santos S.A.

Rosander, A. C. (1992). *La búsqueda de la calidad en los servicios*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Robbins, P y Coulter. (2005). *Administración*. (8.ª ed.). México. Pearson Educación

Rodríguez, C. (1993). *El nuevo escenario: la cultura de calidad y productividad en las empresas*. (1.ª ed.). México. Iteso

Rodríguez, M. (2004). *Calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa química industrial*. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/12345678/14/1/RodriguezAlvarez.pdf>.

Rubio, S .Chamorro, A y Miranda, F. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. (1.ª ed.). Madrid: Delta Publicaciones.

Salazar, G (2006) *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana* (tesis para el título de cirujano dentista). Recuperado de:

<http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf>.

Silva, J (2012). *Modernización de la gestión en el Perú*: Recuperado de:

[http://www.gobernabilidad.org.pe/buen\\_gobierno/galleries/198749029\\_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf](http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/198749029_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf)

Soto, M. (2006). *Trasfondos familia y hogar*. (1.ª ed.). España. Coffe deing

Vargas, M y Aldana, L. (2011). *Calidad y Servicio*. (2.ª ed.). Bogotá: Digiprint Editores E.U.

Recuperado de: <http://pmsj-peru.org/wp-content/uploads/2011/12/servicio-y-atencion-al-cliente.pdf>.

Veliz, R y Villanueva, A. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la DISA-Lima sur*. (Tesis de maestría). Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4657/VELIZ\\_MARIA\\_VILLANUEVA\\_RUTH\\_CALIDAD\\_INFECIONES.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4657/VELIZ_MARIA_VILLANUEVA_RUTH_CALIDAD_INFECIONES.pdf?sequence=1).

Villoria, M. (1996). *La Modernización de la Administración como instrumento al Servicio de la democracia*. MAP, España.

Tomás Sábado, J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Bellaterra, Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona, Servei de Publicacions.

Tupac,V y Garcia, F (2015). *Evaluación de la calidad del servicio del “hotel atton-san isidro” de la ciudad de lima, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas*, en el año 2015 (tesis para el título licenciado de Administración). Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2015/32/20/082302/20150720121252.pdf>.

**ANEXO A**

**INSTRUMENTOS**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTIN DE PORRES, AÑO 2016**

TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
TD	D	I	A	TA

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		T	D	I	A	T
1	Percibo un clima de cordialidad cuando frecuento a la Municipalidad San Martin de Porres.					
2	La infraestructura y el diseño son los adecuados para los ambientes destinados al cobro de impuestos o tramites dentro de la Municipalidad San Martin de Porres.					
3	Es adecuada la cantidad de personas asignadas al área de plataforma de la Municipalidad San Martin de Porres.					
4	El comportamiento es el adecuado en el personal designado a la atención de los cliente de la Municipalidad San Martin de Porres.					
5	El tiempo que tomo al realizar un trámite es el adecuado dentro de la Municipalidad San Martin de Porres.					
6	Le gustaría obtener una evidencia tangible del servicio solicitado en la Municipalidad San Martin de Porres.					
7	Considera que el servicio ofrecido es bueno dentro de la Municipalidad San Martin de Porres.					
8	Las actitudes son de calidad empleadas en el servicio de atención al cliente de la Municipalidad San Martin de Porres.					
9	Es de calidad el comportamiento empleado en el servicio de plataforma dentro de la Municipalidad San Martin de Porres.					
10	Es de calidad la profesionalidad de los empleados de la Municipalidad San Martin de Porres.					
11	La Municipalidad San Martin de Porres tiene equipos de apariencia moderna.					
12	La Municipalidad San Martin de Porres presenta instalaciones modernas (fachada, pisos, mobiliario, servicios higiénicos, etc.					
13	Los colaboradores de la Municipalidad San Martin de Porres tienen buena apariencia.					
14	Los elementos materiales (cartas, sillas, muebles, etc.) relacionados con el servicio son visualmente atractivos en la Municipalidad San Martin de Porres.					
15	Cuando el personal de la Municipalidad promete realizar el servicio en un cierto tiempo, lo hacen.					
16	Cuando el cliente tiene un problema, los colaboradores de la Municipalidad muestran un sincero interés en solucionarlo.					
17	El personal de la Municipalidad realiza bien el servicio a la primera vez.					
18	Los colaboradores de la Municipalidad, concluyen el servicio en el tiempo prometido.					
19	El personal de la Municipalidad se preocupa por mantener un servicio libre de errores.					
20	En la Municipalidad, los colaboradores ofrecen un servicio rápido a sus clientes.					
21	Los colaboradores de la Municipalidad comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.					
22	En la Municipalidad, los colaboradores están siempre dispuestos ayudar a sus clientes.					
23	En la Municipalidad el personal está preparado para responder a las preguntas de los clientes.					
24	El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad Transmite confianza a los clientes.					
25	En la Municipalidad los clientes se sienten conformes con la atención.					
26	En la Municipalidad el personal es siempre amable con los clientes.					
27	Los colaboradores de la Municipalidad tienen suficientes conocimientos sobre los servicios que ofrece el establecimiento para responder a las preguntas de los clientes.					
28	La Municipalidad da a sus clientes servicio individualizado.					
29	La Municipalidad tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes.					
30	La Municipalidad cuenta con colaboradores que ofrecen una atención personalizada a sus cliente.					

31	La Municipalidad se preocupa por los intereses del cliente.					
32	El personal de la Municipalidad comprende las necesidades específicas de sus clientes.					

Comparación del cuestionario original de SERVQUAL con el cuestionario adaptado para medir la Satisfacción del cliente de la Municipalidad distrital San Martín de Porres.

Comparación del cuestionario original y el adaptado de cada una de las áreas.

<b>Cuestionario original de SERVQUAL</b>	<b>Cuestionario adaptado del área de Catastro</b>	<b>Cuestionario adaptado del área de Ingresos</b>
<p><b>Parte I.</b> Consiste en un cuestionario de 22 ítems dirigido a medir las expectativas del cliente con respecto al servicio, es decir, lo que el cliente espera recibir; se aplica antes de que sea brindado el servicio.</p>	<p><b>Parte I.</b> Consiste en un cuestionario de: <b>Catastro: 17 ítems</b> Dirigidos a medir la percepción del cliente</p>	<p><b>Parte I.</b> Consiste en un cuestionario de: <b>Ingresos: 21 ítems</b> Dirigidos a medir la percepción del cliente</p>
<p><b>Parte II.</b> Consiste en medir el nivel de importancia que el cliente da a cada dimensión de calidad evaluada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elementos tangibles (4 ítems)</li> <li>✓ Fiabilidad (5 ítems)</li> <li>✓ Capacidad de respuesta (4 ítems)</li> <li>✓ Seguridad (4 ítems)</li> <li>✓ Empatía (5 ítems)</li> </ul>	<p><b>Parte II.</b> Consiste en medir el nivel de importancia que el cliente da a cada dimensión de calidad evaluada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elementos tangibles (3 ítems)</li> <li>✓ Fiabilidad (4 ítems)</li> <li>✓ Capacidad de respuesta (3 ítems)</li> <li>✓ Seguridad (2 ítems)</li> <li>✓ Empatía (5 ítems)</li> </ul>	<p><b>Parte II.</b> Consiste en medir el nivel de importancia que el cliente da a cada dimensión de calidad evaluada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elementos tangibles (4 ítems)</li> <li>✓ Fiabilidad (5 ítems)</li> <li>✓ Capacidad de respuesta (5 ítems)</li> <li>✓ Seguridad (4 ítems)</li> <li>✓ Empatía (3 ítems)</li> </ul>
<p><b>Parte III.</b> Consiste en un cuestionario de 22 ítems dirigido al cliente después de dirigir el servicio.</p>	<p><b>Parte III.</b> Consiste en un espacio para dos preguntas abiertas para que el cliente exprese sus comentarios y sugerencias respecto al servicio recibido; fue anexada al cuestionario adaptado ya que el original no se contempla esa parte.</p>	<p><b>Parte III.</b> Consiste en un espacio para dos preguntas abiertas para que el cliente exprese sus comentarios y sugerencias respecto al servicio recibido; fue anexada al cuestionario adaptado ya que el original no se contempla esa parte.</p>
<b>Escala de 7 niveles</b>	<b>Escala Likert ( 5 niveles)</b>	<b>Escala Likert ( 5 niveles)</b>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Superencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1 Calidad Técnica</b>								
1	Percibo un clima de cordialidad cuando frecuento a la Municipalidad San Martín de Porres.	/		/		/		
2	La infraestructura y el diseño son los adecuados para los ambientes destinados al cobro de impuestos o trámites dentro de la Municipalidad San Martín de Porres.	/		/		/		
3	Es adecuada la cantidad de personas asignadas al área de plataforma de la Municipalidad San Martín de Porres.	/		/		/		
4	El comportamiento es el adecuado en el personal designado a la atención de los clientes de la Municipalidad San Martín de Porres.	/		/		/		
5	El tiempo que tomo al realizar un trámite es el adecuado dentro de la Municipalidad San Martín de Porres.	/		/		/		
<b>DIMENSION 2 Calidad funcional</b>								
6	Le gustaría obtener una evidencia tangible del servicio solicitado en la Municipalidad San Martín de Porres.	/		/		/		
7	Considera que el servicio ofrecido es bueno dentro de la Municipalidad San Martín de Porres.	/		/		/		
8	Las actitudes son de calidad empleadas en el servicio de atención al cliente de la Municipalidad San Martín de Porres.	/		/		/		
9	Es de calidad el comportamiento empleado en el servicio de plataforma dentro de la Municipalidad San Martín de Porres.	/		/		/		
10	Es de calidad la profesionalidad de los empleados de la Municipalidad San Martín de Porres.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: MBA Julio Zarate Suarez DNI: 10868448

Especialidad del validador: Master en Negocios Internacionales y Mag. en Docencia Univ.  
2 de 07 del 2016

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se debe indicar la suficiencia cuando los ítems están clasificados.

  
 Firma del Experto Informante.

**ANEXO B. CERTIFICADO DE VALIDEZ**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1 Calidad Técnica</b>								
1	Peribo un clima de cordialidad cuando frecuento a la Municipalidad San Martin de Porres.	/		/		/		
2	La infraestructura y el diseño son los adecuados para los ambientes destinados al cobro de impuestos o tramites dentro de la Municipalidad San Martin de Porres.	/		/		/		
3	Es adecuada la cantidad de personas asignadas al área de plataforma de la Municipalidad San Martin de Porres.	/		/		/		
4	El comportamiento es el adecuado en el personal designado a la atención de los clientes de la Municipalidad San Martin de Porres.	/		/		/		
5	El tiempo que tomo al realizar un trámite es el adecuado dentro de la Municipalidad San Martin de Porres.	/		/		/		
<b>DIMENSION 2 Calidad funcional</b>								
6	Le gustaría obtener una evidencia tangible del servicio solicitado en la Municipalidad San Martin de Porres.	/		/		/		
7	Considera que el servicio ofrecido es bueno dentro de la Municipalidad San Martin de Porres.	/		/		/		
8	Las actitudes son de calidad empleadas en el servicio de atención al cliente de la Municipalidad San Martin de Porres.	/		/		/		
9	Es de calidad el comportamiento empleado en el servicio de plataforma dentro de la Municipalidad San Martin de Porres.	/		/		/		
10	Es de calidad la profesionalidad de los empleados de la Municipalidad San Martin de Porres.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ V ]     Aplicable despues de corregir [ ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dni Mg: ABP. DUBOY CORREA DAVID FERNANDO    DNI: 27168879

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

21 de Junio del 2016

*(Firma)*

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1 Calidad Técnica</b>								
1	Percibo un clima de cordialidad cuando frecuento a la Municipalidad San Martín de Porres.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	La infraestructura y el diseño son los adecuados para los ambientes destinados al cobro de impuestos o tramites dentro de la Municipalidad San Martín de Porres.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Es adecuada la cantidad de personas asignadas al área de plataforma de la Municipalidad San Martín de Porres.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	El comportamiento es el adecuado en el personal designado a la atención de los clientes de la Municipalidad San Martín de Porres.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	El tiempo que tomo al realizar un trámite es el adecuado dentro de la Municipalidad San Martín de Porres.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>DIMENSION 2 Calidad funcional</b>								
6	Le gustaría obtener una evidencia tangible del servicio solicitado en la Municipalidad San Martín de Porres.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Considera que el servicio ofrecido es bueno dentro de la Municipalidad San Martín de Porres.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Las actitudes son de calidad empleadas en el servicio de atención al cliente de la Municipalidad San Martín de Porres.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Es de calidad el comportamiento empleado en el servicio de plataforma dentro de la Municipalidad San Martín de Porres.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Es de calidad la profesionalidad de los empleados de la Municipalidad San Martín de Porres.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: COSTILLO CASTILLO PEDRO    DNI: 09925834

Especialidad del validador: DR. EN ADMINISTRACIÓN

22 de 06 del 2016

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

## ANEXO C. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	METODOLOGIA	MUESTRA	TÉCNICA
<p>General: ¿Cómo la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016?</p>	<p>General: H0: La calidad de servicio no influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, año 2016. H1: La calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, año 2016.</p>	<p>General: Determinar la influencia que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016.</p>	Calidad de servicio	<p>La Calidad técnica</p> <p>Calidad funcional</p>	<p>a)Clima cordial</p> <p>b)Infraestructura y diseño</p> <p>c)Numero de colaboradores por área</p> <p>d)Comportamiento del Personal</p> <p>e)Tiempo de Tramite</p>	1- 10			
<p>Específicas:</p> <p>a) ¿Cómo la calidad técnica influye en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016?</p> <p>b) ¿Cómo la calidad funcional influye en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016?</p>	<p>Específicas: H0: La calidad técnica no influye en la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016. H1: La calidad técnica influye en la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016.</p> <p>H0: La calidad funcional no influye en la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016. H1: La calidad funcional influye en la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016.</p>	<p>Específicas: a) Identificar la influencia que existe entre la calidad técnica y la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016. b) Identificar la influencia que existe entre la calidad funcional y la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el Distrito de San Martín de Porres, año 2016.</p>	Satisfacción del cliente	<p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía con el cliente</p>	<p>a. Equipos modernos</p> <p>b. Instalaciones</p> <p>c. Apariencia</p> <p>d. Elementos materiales</p> <p>e. Tiempo de servicio</p> <p>f. Interés de ayuda</p> <p>g. Impresión en el primer servicio</p> <p>h. Tiempo prometido</p> <p>i. Libre de errores</p> <p>j. Rapidez de atención</p> <p>k. Comunicación</p> <p>l. Disponibilidad</p> <p>m. Preparación</p> <p>n. Confianza</p> <p>o. Conformidad</p> <p>p. Amabilidad</p> <p>q. Conocimiento</p> <p>r. Servicio individualizado</p> <p>s. Horario</p> <p>t. Personalizado</p> <p>u. Interés del cliente</p> <p>v. Necesidades del cliente</p>	11-32	<p>El diseño de investigación es no experimental y es de corte transversal. Gómez (2006), lo define como "la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables" (p.102). Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.</p>	Entonces se consideró trabajar con 361 clientes de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres	Técnica de la Encuesta

# ANEXO D. RECIBO DIGITAL DEL TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome  
Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es?o=753087190&u=1055284503&lang=es&u=1>  
feedback studio

MSMP



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Calidad de Servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de la  
Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, distrito de San Martín de  
Porres, año 2016"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**  
Omar Gilberto Fernández Villaverde

**ASESORA:**  
MSc. Petronila Juliana Mairena Fox

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
PLANIFICACIÓN

LIMA - PERÚ  
2016 II

Resumen de coincidencias  
**13 %**  
1 pt.scribol.com Fuente de Internet 13 %

13  
High Resolution Activado

Página: 1 de 78 Número de palabras: 6964

## ANEXO E. ACTA DE ORIGINALIDAD DEL TURNITIN

### ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, **Petronila Liliana Mairena Fox**, Docente de Investigación de la EAP de Administración y revisora de la Tesis del estudiante: **Fernández Villaorduña, Omar Gilberto**; titulada: “**Calidad de Servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, distrito de San Martín de Porres, año 2016**” constato que el índice de similitud de 13% verificable en el reporte de originalidad del Programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 16 de diciembre del 2016



**MSc. Petronila Liliana Mairena Fox**  
Docente de Investigación EAP de Administración





## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTIN  
DE PORRES, DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, AÑO 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

OMAR GILBERTO FERNÁNDEZ VILLAORDUÑA

**ASESORA:**

MSC. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

PLANIFICACIÓN

**LIMA – PERÚ**

**2016 – II**

