



Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la
Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad
Provincial de Chota, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Gilberto Fernández Rufasto

ASESOR:

Dr. Fernando Martín Vergara Abanto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

Perú – 2018

PÁGINA DEL JURADO



Dr. César Marrufo Zorrilla
PRESIDENTE



Dr. José Rolando Vásquez Barboza
SECRETARIO



Dr. Fernando Martín Vergara Abanto
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, a mi madre, hermanos y en especial a mí adorado hijo Michael Yack Del Piero. A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mi madre, que desde el cielo nunca dejará de guiarme y fortalecerme para seguir cumpliendo todos mis objetivos y metas.

A mis compañeros de estudio, a mis maestros y asesor, quienes sin su ayuda nunca hubieran sido posibles culminar esta tesis. A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi espíritu.

AGRADECIMIENTO

A Dios por protegerme cada día y darme la fortaleza para superar cualquier obstáculo en el desarrollo de la presente tesis.

A Luz Angélica, mi querida madre que, desde el cielo, guía mis pasos y dejó en mí un ejemplo de lucha y honradez.

A la Universidad Cesar Vallejo y docentes de esta casa de estudios, por permitirme seguir superándome en mi vida profesional.

A todos mis amigos y compañeros, que de una y otra manera me apoyaron con sus indicaciones a lo largo de mis estudios y el desarrollo de la presente investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Gilberto Fernández Rufasto, con DNI N° 41861492, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, 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.

Chiclayo, Junio del 2018

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018, con la finalidad de determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, y a través de ello dar cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

La presente investigación consta de siete capítulos distribuidos de la siguiente manera: Capítulo I, La Introducción, que incluye la realidad problemática, Trabajos previos, Teorías relacionadas al tema, Formulación del problema, Justificación del estudio, Hipótesis y Objetivos. Capítulo II, Diseño de la Investigación, Operacionalización de variables, Población y Muestra, Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad, Métodos de análisis de datos y Aspectos éticos. Capítulo III, Descripción de los resultados. Capítulo IV, La Discusión. Capítulo V, Las Conclusiones. Capítulo VI, Las Recomendaciones y por último el Capítulo VII, Las Referencias Bibliográficas.

Gilberto

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTECIDAD	¡Error! Marcador no definido.
PRESENTACIÓN	v
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Trabajos previos.	11
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	15
1.3.1 Variable 1: Calidad de servicio.	15
1.3.2 Variable 2: Satisfacción del usuario	20
1.4. Formulación del problema.	27
1.5. Justificación del estudio.	27
1.6. Hipótesis.	28
1.7. Objetivos.	29
1.7.1. General.	29
1.7.2. Específicos.	29
II. MÉTODO.....	30
2.1. Diseño de investigación.....	30
2.2. Variables, Operacionalización:	30
2.3. Población y muestra.	34
2.3.1.Población.	34
2.3.2.Muestra.	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Validez y confiabilidad.....	34
2.5. Métodos de análisis de datos.	41
2.6. Aspectos éticos.....	41
III. RESULTADOS.	43
3.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.	43
IV. DISCUSIÓN.....	77
V. CONCLUSIONES.....	79
VI. RECOMENDACIONES.....	80
VII. REFERENCIAS.	81
ANEXOS.....	84
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	102
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	103

RESUMEN

La investigación se realizó con el propósito de determinar la correlación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018. El estudio con método hipotético deductivo y diseño descriptivo correlacional contó con una muestra de 50 usuarios de la gerencia en estudio. La recaudación de datos se hizo mediante los instrumentos, de 18 ítems en la calidad del servicio y de 14 ítems en el cuestionario de satisfacción, que estuvieron sometidos a validez de contenido mediante el juicio de tres expertos y a confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, alcanzando un valor de 0,983 para calidad del servicio y de 0,978 para la satisfacción. Subsiguientemente, identificando y demarcando el problema de investigación, se procedió a procesar la información mediante la estadística inferencial y la correlación de Pearson.

Los resultados muestran que existe una correlación significativa en las variables calidad del servicio y satisfacción, mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson se obtuvo 0,937, el cual significa que existe una correspondencia positiva, lo que quiere decir es la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, de esta manera queda verificada la hipótesis alterna.

PALABRAS CALVE: calidad del servicio, satisfacción, correlación calidez confiabilidad.

ABSTRACT

The research was carried out with the purpose of determining the correlation between the quality of the service and user satisfaction in the Social Development Management of the Provincial Municipality of Chota, 2018. The study with hypothetical deductive method and descriptive correlational design counted on a sample of 50 users of the management under study. The collection of data was done through the instruments, 18 items in the quality of service and 14 items in the satisfaction questionnaire, which were subject to validity by the judgment of three experts and reliability using Cronbach's Alpha, reaching a value of 0.983 for quality of service and 0.978 for satisfaction. Subsequently, identifying and demarcating the research problem, proceeded to process the information through inferential statistics and the Pearson correlation.

The results show that there is a significant correlation in the variables quality of service and satisfaction, by applying the Pearson correlation coefficient, 0.937 was obtained, which means that there is a positive correspondence, which means that the quality of the service is related to with the satisfaction of the users in the Social Development Management of the Provincial Municipality of Chota, in this way the alternative hypothesis is verified.

KEY WORDS: quality of service, satisfaction, correlation, reliability, warmth.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

El mundo moderno, competitivo y cambiante demanda a las organizaciones de todos los sectores prepararse y adaptarse para poder sobrevivir. Esta adaptación es solo posible si su servicio cumple con determinados estándares básicos de calidad y estos a su vez responden al objetivo principal que es la atención de las necesidades de los usuarios o clientes.

Las investigaciones dotan de un amplio bagaje teórico y metodológico a las empresas u organizaciones para alcanzar los cambios; parte de ello son las técnicas e instrumentos para recoger el nivel de valoración de la satisfacción de los involucrados.

La satisfacción del usuario va a definir su permanencia en el vínculo con la empresa u organización. Y esta última va a definir su permanencia en el mercado a partir de la permanencia en el usuario, de allí la importancia en este rubro de la modernidad, pues se sabe que un cliente podría estar insatisfecho, pero al no encontrar mecanismos para comunicar su insatisfacción solo opta por apartarse de la empresa. Las empresas más exitosas toman en cuenta los hallazgos de las investigaciones e invierten en el recojo de información sobre la satisfacción del cliente y seguidamente proceden a idear e implementar los cambios necesarios para elevar la satisfacción del cliente y así mantener viva a la empresa.

No obstante, la disponibilidad de información al respecto de la relación existente entre el nivel de la satisfacción del usuario y la calidad del servicio de una empresa u organización, existen aún quienes no recogen la opinión del usuario por muchos factores.

Para mantenerse en esta tendencia de la relación usuario – empresa u organización, la Municipalidad Provincial de Chota, debe implementar un sistema que permita conocer la satisfacción de los ciudadanos que acceden al servicio. Aunque entre las

contradicciones que se constatan de la existencia de una relación obligatoria entre un usuario que no puede optar por retirarse aunque esté insatisfecho del servicio que recibe y un servicio obligado de una municipalidad que funciona por inercia; podría llevar a la confusión o la falsa idea de que existe una relación por satisfacción elevada y que por lo tanto el servidor no realice esfuerzos por mejorar su servicio, con la creencia de que todo está bien ya que el cliente no se ha marchado o sigue acudiendo al servicio.

Frente a estas contradicciones surge la necesidad de encontrar una explicación a este vínculo entre usuario y municipalidad, respondiendo a la pregunta de cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios beneficiarios del servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Chota y cuáles son las características del servicio que presta la misma, de tal forma que los resultados de esta investigación aporten información valiosa para la implementación de mejoras que abarquen desde la gestión pública de la gerencia hasta el trabajador que establece contacto directo con el usuario.

1.2. Trabajos previos.

Para la elaboración de la presente investigación se ha tomado en cuenta antecedentes de tesis internacionales, nacionales, locales de bibliotecas y medios informáticos, las mismas que tienen relación con el trabajo en estudio, los cuales se manifiestan a continuación:

A Nivel Internacional

Rojas (2015), en su estudio titulado: “Un Modelo de Satisfacción de Usuarios Como Herramienta de Apoyo a la Gestión de una Municipalidad: Análisis de los Servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de La Municipalidad de Lo Prado”, 2015, de la Universidad de Chile. Su objeto de estudio plantea una metodología con énfasis en la medición y una mayor preferencia en la toma de decisiones, identificando aquellos factores

de la organización que influyen en la percepción de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Lo Prado. Así también, se entenderá la percepción de los ciudadanos que acuden al municipio en especial particularidad con la calidad en el proceso del servicio de atención brindados por la Municipalidad. Ello permitirá identificar primacía en aquellos factores que brindan máxima satisfacción en referencia al proceso de atención de los servicios que se van a ser evaluados; también se logrará asistir en las decisiones focalizadas en aquellos recursos; en conclusión, propone un modelo de gestión eficiente en referencia al procedimiento de atención, siendo la fuente de información basada en la opinión de los ciudadanos. La metodología consistió en crear hipótesis sobre las cuales las variables observables reflejen los conceptos que se pretendían medir (factores de la organización). Se aplicó 340 encuestas. El modelo estadístico aplicado fue válido y confiable para la muestra en consideración. La muestra no fue probabilística, los resultados muestran una inclinación en referencia a lo que opinan los usuarios de la Municipalidad de Lo Prado, lo que permitirá brindar apoyo a la gestión municipal a fin de viabilizar de una forma eficiente los recursos para brindar una mejor atención. El trabajo de investigación anteriormente descrito guarda relación con nuestro trabajo de investigación ya que pretende medir el grado de percepción de los ciudadanos en referencia a la calidad de servicio de atención brindada dentro de los municipios.

Vásquez (2014), en su estudio titulado: “Calidad de Servicio en una Empresa Distribuidora de Ferretería, de la Universidad de Carabobo, Venezuela”. La finalidad de la investigación está enfocada en estudiar la eficacia de prestación del usuario interno en el área de ventas de la empresa Distribuidora de Ferretería Disfeval C.A. La metodología utilizada en el presente estudio es la modalidad cuantitativa, de nivel descriptivo y el tipo de diseño no experimental de tipo transversal; se aplicó un cuestionario validado por Juicio de expertos, a doce colaboradores del área de ventas que laboran en la empresa Distribuidora de Ferretería Disfeval C.A. La finalidad es trazar

aquellos elementos de la organización que definen la calidad de servicio interno en el área de ventas de la empresa Distribuidora de Ferretería, evaluar el discernimiento de la eficacia de la asistencia interna de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora de Ferretería, así también el estudio permitirá determinar a partir del análisis FODA; las debilidades y fortalezas de la eficacia de la asistencia interna que se brinda en la empresa y a través de la cual se planteen las recomendaciones para fortalecer el discernimiento de la eficacia de la asistencia interna en el área de ventas de la empresa. Los resultados concluyeron que la empresa demostró como oportunidades en aquellos aspectos que tenían que mejorar, falta de capacitación en la calidad de servicio, no se exponen y dan a conocer los factores claves como: la misión, visión, objetivos organizacionales, existe una ínfima colaboración entre los trabajadores, falta de información en el momento oportuno, no se toma en cuenta las opiniones y sugerencias de los colaboradores, existe también una falta de comunicación por parte de los supervisores lo cual se ve reflejada en las respuestas a destiempo frente a las solicitudes y/o requerimientos de los vendedores. Se visualiza como fortalezas, buen ambiente de trabajo, predisposición para lograr una buena comunicación, compañerismo en situaciones difíciles que se puedan dar entre los colaboradores, contar con medios de comunicación actualizados y ofrecer productos a buen precio. Para lo cual finalmente, se recomienda realizar control y monitoreo para detectar aquellas necesidades de capacitación que el cargo lo requiera, nombrar a un capacitador profesional para que realice funciones de inducción general y formación continua apoyadas en atención al cliente y por consecuencia en la calidad de servicio que se brinda.

A Nivel Nacional

Carbajal (2017), en su estudio desarrollado para el Módulo de atención en el Congreso de la República, acerca de la relación entre

calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario, afirma que: la relación entre las variables en estudio es significativa, considerando como parte de la variable satisfacción del usuario a la calidad funcional, calidad técnica, valor percibido, confianza y expectativas, y en la variable eficacia de asistencia a la seguridad, fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. Concluyendo que podemos afirmar que a mayor eficacia de servicio tendremos mayor complacencia de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano. Existe, entonces, una relación significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso Peruano. En este espacio el trabajador absuelve las consultas, atiende con interés, y manifiestan que la atención fue la adecuada.

Readhead (2015), en su estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2013”, concluye que: la calidad de la asistencia y la complacencia del usufructuario es regular según los encuestados que concurrieron al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo. Con el desarrollo de esta tesis se definió que existe una relación significativa entre ambas variables estudiadas, de los usuarios del centro de salud.

Rojas (2017), en su investigación titulada “Influencia de la Calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016”, concluye que: Existe correlación positiva alta de 0.859, entre la eficacia de la asistencia y complacencia del usufructuario que se brinda en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016. Para el 55.07% de los ciudadanos encuestados sobre calidad de servicio, solo considera en el nivel a veces, lo cual explicaría que la eficacia de la prestación también se sitúe además en un horizonte casi siempre, según la apreciación del 24.8% de los ciudadanos que participaron en el estudio, por cuanto se está validando la hipótesis general: “La calidad del servicio si influye

en el grado de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, en el año 2016”

A Nivel Local

A nivel local no se han publicado proyectos de investigación relacionados al tema objeto de estudio.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Variable 1: Calidad de servicio.

Carman, 1990 (citado por Carbajal, 2017) Define a la “calidad como dos predisposiciones: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La primera se enfoca en la perspectiva del productor y la segunda en la del consumidor” (p. 22)

Concepto de Calidad Según Drucker, 1990 (citado por Carbajal, 2017) manifiesta que “La calidad no viene a ser lo que se ubica adentro de un servicio, es la satisfacción que el cliente alcanza de él y por lo que está dispuesto a comerciar un pago” (p. 22)

La expresión “calidad del servicio” permite apreciar aquellos elementos intangibles que aparecen en la transacción que se traduce en la interacción del usuario del servicio o la atención, y el proveedor de este. (Juanes, 2001).

La calidad del servicio está definida de diversas maneras:

-) Valoración que el cliente asigna a la excelencia o respecto de predominio del servicio (Zeithaml, 1988).
-) Comparativa entre la expectativa del cliente por lo que espera recibir y lo que en verdad recibe o percibe que ha recibido (Setó, 2004).

“La calidad se centra en hacer bien las cosas, y hacer bien las cosas no genera costos adicionales al producto, por el contrario hacer mal las cosas genera incrementos en el los costos de producción” (Crosby, 1987).

Una definición adecuada (Cantú, 2011) para mi investigación indica que la “calidad abarca todas las cualidades con que cuenta un producto o servicio para ser de utilidad a quien lo emplea un servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades de los usuarios”. Estas resultan relevantes si pensamos que a partir de ellas se pueden definir las dimensiones y los indicadores necesarios para elaborar los instrumentos con los que se realiza el proceso de medición de la calidad.

Aunque el concepto de calidad está intrínsecamente ligado con el producto o servicio, su abordaje teórico y científico se ha logrado a partir del aporte de expertos que lograron sistematizar sus ideas y conceptos en propuestas que han aportado mucho en el desarrollo de la teoría de calidad, y en el establecimiento de esta con un concepto transversal en las actividades del ser humano, alcanzar un cliente o usuario satisfecho de un producto o servicio. (Vargas, 2014).

Servicio.

Latzko, 1988 (citado por Carbajal, 2017) Acota que “desde los años 80, frente al sorprendente adelanto del sector servicios en la economía mundial, tiene el adelanto del constructo de calidad subjetiva de categoría contribuida por el sujeto, siempre a título individual, e incluyendo en la misma aspectos tanto culturales y sociales como personales y psicológicos del individuo” (p. 22-23)

“Para tener éxito como un distribuidor de un servicio de calidad, es inevitable por lo menos, y quizás sobre pasar las perspectivas del cliente”. Según (Keith, 1991, p.105).

Calidad del servicio.

Zeithaml, Parasuraman, y Berry, 1993 (citado por Carbajal, 2017) Afirman que “resulta un tanto confuso separar calidad de servicio con calidad de producto. Insinúan un modelo de calidad que incluya tres factores: calidad de servicio, calidad de producto y precio. La calidad no es la relación entre las propiedades de un bien y las requerimientos del cliente, sino más bien un concepto subjetivo y relativo que, por una parte, indica la correspondencia entre la percepción de las características de dicho bien y lo que de él espera el cliente y, por otro lado, resulta relativo al ser consecuencia de la correspondencia entre dos variables: expectativas y percepción del desempeño” (p. 23-24)

Naturaleza de la calidad del servicio.

Grönroos, 1982, y Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993 (citado por carbajal, 2017) “La calidad de un servicio es un constructor de naturaleza compleja, elusiva, indefinida y abstracta, en razón a las peculiaridades únicas que se predestinan a las actividades intangibles” (p.23-24)

Steenkamp, 1990 (citado por Carbajal, 2017) A partir de un enfoque del valor considera que “la calidad de servicio percibida es “una valoración evaluativa que se determina a través de una interacción entre el sujeto que evalúa y el objeto que es evaluado, siendo por tanto situacional, comparativo y personal” (p.26)

En este contexto, se podría definir la calidad de servicio como “lo que cliente percibe acerca de la correspondencia

entre la labor y las expectativas, afines con el conjunto de elementos, principal y secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un servicio importante”

Modelos de calidad del servicio.

A pesar de las diversas orientaciones y escuelas surgidas en el ámbito de la calidad del servicio, buscamos reunir la revisión de los modelos que más se han utilizado en el sector de servicios, los estudios iniciales asumían el paradigma de la desconfirmación, pasando por el modelo de las discrepancias y las opciones sacadas de las críticas al mismo.

Churchill y Surprenant, 1982 (citado por Carbajal, 2017) La definición de calidad de servicio se relaciona al concepto de percepción y de expectativa, al establecer que la calidad de servicio que se percibe es consecuencia de una evaluación en el cual el cliente compara su experiencia descubierta del servicio con las expectativas que tenía al momento de efectuar su compra y en este sentido, lo que resulta de un proceso de evaluación continuo. Es así que existirá la confirmación de expectativas cuando las especificaciones del servicio recibido son como lo esperado, aparece desconfirmación negativa cuando la calidad es peor de lo que se espera y desconfirmación positiva cuando el rendimiento es mejor de lo esperado (p.26-27)

La Medida de la calidad del servicio percibido.

Varios autores, consideran la calidad como un constructo multidimensional, que conseguía mostrar tantas dimensiones como propiedades notables donde precisaran al producto/servicio, pero que discutían en cuanto al método de medición.

Dimensiones de la calidad del servicio.

Elementos tangibles.

Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993 (citado por Carbajal, 2017) “Consideran como la apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación” (p.32)

Cottle, 1991 (citado por Carbajal, 2017) Por otro lado manifiesta que “Los elementos tangibles son las evidencias físicas y los elementos o artefactos que intervienen en un servicio, sus instalaciones, equipos y la apariencia de su personal” (p.33)

Fiabilidad.

Kamakura, Wagner, Ratchford, & Agra Val, (1988) Afirman que vien a ser la “destreza de facilitar el servicio ofrecido tal como se ha planteado con error cero”

River, 2000 (citado por Carbajal, 2017) “La fiabilidad se constituye como un sistema cualquiera como la posibilidad de que efectúen su misión apropiadamente durante un tiempo determinado y en las situaciones en las que se encuentre” (p.32)

Capacidad de respuesta.

Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993 (citado por Carbajal, 2017) afirman que consiste en la “Rapidez conforme a la ocurrencia y puesta a disposición los recursos necesarios” (p.33)

Enrique, 2001 (citado por Carbajal, 2017) Además afirma que se puede entender que la “capacidad de respuesta es la disposición de orientar a los clientes y de brindarles un servicio rápido” (p.33)

Denton, 1991 (citado por Carbajal, 2017) Afirma que la “capacidad de respuesta asegura la lealtad y satisfacción de los usuarios, siendo muy provechoso para la organización” (p.33)

Cottle, 1991 (citado por Carbajal, 2017) Menciona que la “capacidad de respuesta se refiere a la actitud que usted muestra para ayudar a sus clientes y para suministrar un servicio rápido. La capacidad de respuesta como la fiabilidad también incluye el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos” (p.33)

Seguridad.

Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993 (citado por Carbajal, 2017) Afirman que viene a ser la “comprensión del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente” (p.32)

AITECO, 2016 (citado por Carbajal, 2017) Acota que la “seguridad son los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza” (p.32)

Empatía.

Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993 (citado por Carbajal, 2017) Acotan que es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro (p.32)

1.3.2 Variable 2: Satisfacción del usuario

Hoffman y Bateson, 2011 (citado por Carbajal, 2017) Definen que a la satisfacción del cliente como “Igualación entre las

percepciones y las expectativas del servicio pronosticado” (p.34)

Bitner, Zeithaml y Gremler, 2009 (citado por Carbajal, 2017) precisan que “la satisfacción es la valoración del cliente de un producto o servicio en función de si este producto o servicio ha cumplido las necesidades y expectativas del cliente” (p.34)

Carrasco, 2013 (citado por Carbajal, 2017) “La satisfacción es la apreciación que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus exigencias” (p.34)

Según Cantu, (2001) la calidad de servicio o satisfacción del usuario es más dificultoso de calcular, no se puede acumular, es complicada de examinar, no se puede anticipar un resultado, no tiene existencia, solo tiene una duración muy corta se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un servicio sea calificada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo; además considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y destreza del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio; y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo. (P.166)

Zambrano (2006) expresa que “los indicadores de calidad, miden el nivel de satisfacción de los usuarios o de los clientes, con respecto a un producto. En este caso se aplican encuestas dirigidas a la obtención de dicha información”. La medición de calidad para este caso es una relación de tipo externa que viene dada por el grado de satisfacción que los usuarios les asignan a los servicios o de los consumidores de un bien público.

Reyes, Mayo y Loredo (2009) afirma que la satisfacción está referida a la saciedad del cliente. Como una respuesta al servicio. Es el resultado de un juicio acerca de un aspecto del producto o servicio, muestra el nivel de cumplimiento de la expectativa; es decir, entrega una respuesta a la acción de consumo del servicio, por parte del cliente.

Kotler (2001) establece que la satisfacción del usuario como la valoración de su estado de ánimo, el cual resulta de la comparación entre el nivel del rendimiento apreciado de un producto o servicio con las experiencias que este posee. Expresa que, adquirido un producto o servicio, el cliente experimenta uno de tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción. Cuando la valoración del desempeño observado del producto o servicio es menor a las expectativas del cliente.

Satisfacción. Cuando la valoración del desempeño observado del producto o servicio es igual a las expectativas del cliente.

Complacencia. Cuando la valoración del desempeño observado del producto es superior a las expectativas del cliente.

Reyes (2009) afirma que el cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a complementar sus expectativas, el cliente o usuario queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará muy satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o entusiasmado.

Elementos de la satisfacción del usuario.

El rendimiento percibido.

Se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido inmediatamente después de adquirir un producto o servicio. En otras palabras es el “resultado” que el “usuario” espera.

Duque, 2005 (citado por Carbajal, 2017) Manifiesta que el rendimiento percibido presenta estas características: 1) Es determinado desde la óptica del consumidor, no de la organización. 2) Está basado en los beneficios que el consumidor consigue con el producto o servicio. 3) Se basa en las clarividencias del consumidor, no necesariamente en la realidad. 4) Escucha las opiniones de intermediarios que influyen en el consumidor. 5) Se está en manos del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente" (p. 36-37)

Expectativas.

Lovelock, Reynoso, D'Andrea, y Huete, 2011 (citado por carbajal, 2017) acotan que las expectativas de las personas sobre los servicios tienen la dominio de sus propias experiencias previas como clientes. Si las personas escasean de experiencia previa importante, los usuarios basan sus expectativas antes de la compra en factores como comentarios, necesidades personales y las tareas de comunicación de la empresa (p.37)

Componentes de las expectativas.

En las expectativas del consumidor influyen en diferentes elementos, entre ellos poseemos el servicio que se desea, el servicio que más se adecua, el servicio previsto y una zona de tolerancia que cae entre los niveles deseados y adecuados.

Niveles de servicio deseado.

Lovelock, Reynoso, D'Andrea, y Huete, 2011 (citado por Carbajal, 2017) Señalan que "El servicio deseado es el tipo de servicio que los clientes siempre quieren que se les sea brindado. Es una mezcla de lo que los usuarios pueden y deben recibir en el contexto de sus necesidades personales" (p.38)

Hoffman &. Bateson, 2011 (citado por Carbajal, 2017) Definen que el servicio deseado como "Nivel de calidad en el servicio que de hecho quiere el cliente de un encuentro de servicio" (p.38)

Hoffman y Bateson, 2011 (citado por Carbajal, 2017) Definen que "se considera también a la menor expectativa tolerada y reflejada en el nivel de servicio que el consumidor está dispuesto a aceptar. El servicio adecuado está basado en experiencias que se construyen al paso del tiempo, o cumplimiento de requisitos mínimos lo definió" (p.38)

Servicio pronosticado.

Lovelock, Reynoso, D'Andrea, y Huete, 2011 (citado por Carbajal, 2017) Acotan que "en este nivel los usuarios esperan recibir el servicio como ellos lo habían imaginado y esto afecta directamente la forma en que los clientes catalogan el servicio adecuado en una ocasión especial. Si se pronostica un buen servicio, el nivel adecuado será mayor que si se pronostica uno

deficiente. Las presentimientos que hace el cliente acerca del servicio pueden relacionarse con una situación determinada, así lo describe” (p. 38-39)

Zona tolerancia.

Lovelock, Reynoso, D’Andrea, y Huete, 2011 (citado por Carbajal, 2017) Escribieron que la propia naturaleza de los servicios hace difícil que los empleados en una misma institución ejecuten un servicio constante; es así que es complejo de un día a otro para un mismo trabajador cambiar de actitud. El grado en que los clientes deseen aceptar esta variación se llama zona de tolerancia. Un mínimo desempeño que este por debajo del nivel de servicio deseado traerá como resultado frustración e insatisfacción, mientras que uno que lo supere atraerá y sorprenderá a los usuarios, de manera que se alcanzará lo que en ocasiones se denomina complacencia del servicio (p.39)

Dimensiones de satisfacción del usuario.

Calidad Funcional.

Grónroos, 1994 (citado por Carbajal, 2017) Manifiesta que consiste en cómo se debe dar el servicio que el usuario solicita. Hace referencia al proceso de su presentación; cómo es recibido el cliente, cómo se le pide información, en qué medida se trata de atender sus necesidades, cómo se le trata en general (p.44)

Calidad Técnica.

Varo, 1994 (citado por Carbajal, 2017) Acota que son características técnicas de un bien o servicio que, medidas y comparadas con otros productos, permiten establecer un juicio objetivo al respecto. (Varo, 1994).

Valor Percibido.

Kotler y Lane, 2012 (citado por Carbajal, 2017) Manifiestan que es el valor percibido por el cliente, es la diferencia que aprecia el cliente entre el total de ventajas y el total de costos que supone una oferta respecto de las demás ofertas alternativas (p.44)

Confianza.

Robbins, 2004 (citado por Carbajal, 2017) afirma que la confianza consiste en hacerse vulnerable, como cuando revelamos información íntima o confiamos en las promesas de otro, la confianza deja abierta la posibilidad de sufrir desengaños o de que se aprovechen de nosotros.

Expectativa.

Zapata, 2000 (citado por Carbajal, 2017) Afirma que expectativas “son aquellos deseos que se esperan conseguir y que nacieron a partir de un evento dado y están reforzados y retroalimentados por el contexto psicosocial en donde se producen (p.45)

1.4. Formulación del problema.

¿De qué manera la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018?

1.5. Justificación del estudio.

En el mundo moderno, globalizado y competitivo las organizaciones están preocupadas por atender las necesidades de los usuarios o clientes; para ello implementa una serie de mecanismos que les permita conocer las expectativas respecto del servicio que se brinda. Aunque la tendencia de la modernidad demanda a las organizaciones cumplir un rol protagónico frente a las necesidades del cliente, coexisten quienes si atienden a las necesidades y quienes no las logran.

Las instituciones constituyen un sistema dentro de otro mayor, por lo que mantiene conexión directa que orienta su funcionamiento. En este sentido la retroalimentación que se produce entre sistemas es fundamental para el resultado que pretenden y que efectivamente consiguen.

Existen diferentes métodos por los cuales las instituciones u organizaciones pueden obtener información retroalimentadora, desde los clientes o usuarios, con mecanismos directos e indirectos. Uno de estos es el recojo directo, de información sobre la satisfacción de los usuarios, es decir, desde la iniciativa de las empresas. Los beneficios de este recojo de información son diversos, uno es el análisis de información por la empresa, con su consecuente toma de decisiones en la mejora del servicio y otra es la propia satisfacción que se consigue en el usuario al percibir que su opinión es importante.

Se sabe que las empresas de mayor éxito son aquellas que han creado mecanismos que aseguren tanto la retroalimentación desde el usuario, como la atención a las necesidades de los mismos.

Frente a este contexto la Municipalidad es una Institución que brinda un servicio a nombre del Estado, por lo que tiene que enmarcarse en las tendencias de la modernidad. No obstante, aún le falta situarse en ese contexto.

Una investigación como la que se pretende con el presente proyecto es de importancia ya que obtendrá información útil para la mejora de la gestión del servicio en el marco de estándares de calidad.

El presente proyecto resulta viable por los siguientes fundamentos:

Existencia de una variedad de experiencias exitosas en la gestión de las empresas u organizaciones que basan sus logros en la satisfacción de los usuarios.

Amplia y accesible información que da soporte a la investigación.

La característica social de la Municipalidad y sus usuarios, donde se aplicará la investigación.

Los resultados poseen potencial utilidad para tomar decisiones en la mejora del servicio de la Municipalidad Provincial de Chota.

Los resultados de la investigación constituirán una fuente para subsiguientes investigaciones.

Se producirá un impacto en los usuarios respecto del servicio que brinda la municipalidad, lo que potenciará su interés por la mejora.

1.6. Hipótesis.

Alternativa (H₁)

Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.

Nula (H₀)

No existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.

1.7. Objetivos.

1.7.1. General.

Determinar la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.

1.7.2. Específicos.

- a) Diagnosticar el nivel de calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.
- b) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.
- c) Establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.

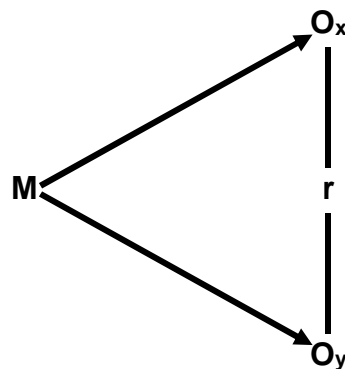
II. MÉTODO.

El diseño no experimental se identifica porque, según (Hernández, R; Ferández, C; Baptista, M;, 2010) “no se crea ninguna circunstancia, sino que se observan circunstancias ya existentes, no inducidas de manera intencionada” (p.149). En este diseño lo que se investiga es establecer cómo se admiten las variables estudiadas.

2.1. Diseño de investigación.

Para demostrar la hipótesis se ha considerado el diseño de contrastación, denominado diseño descriptivo correlacional.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra.

O_xy O_y = Calidad del Servicio y satisfacción.

r = Nivel de correlación entre las dos variables.

2.2. Variables, Operacionalización:

Variables:

Variable 1: Calidad del Servicio: “La calidad percibida del servicio es un juicio global de la superioridad o excelencia de una

empresa, y se relaciona con la diferencia entre expectativas y percepciones”, así lo definió (Parasuraman, 1988).

Variable 2: Satisfacción: “Es una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, está sometida a muchos elementos como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria”, así lo definió (Parasuraman, 1988).

Operacionalización de las variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS / INSTRUMENTOS
Variable 01: calidad del servicio.	“La calidad percibida del servicio es un juicio global de la superioridad o excelencia de una empresa, y se relaciona con la diferencia entre expectativas y percepciones”, así lo definió (Parasuraman, 1988)	Esta variable se operacionalizó a través de sus dimensiones con la calidad de servicio: elementos tangibles, elementos de servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles.	1. Equipos modernos.	Encuesta / cuestionario
				2. Instalaciones físicas son visualmente atractivas.	
				3. Elementos materiales visualmente atractivos.	
				4. Empleados con apariencia pulcra.	
			Fiabilidad.	1. Soluciones positivas a los problemas de los usuarios	
				2. Instalaciones seguras.	
				3. Ejecución del servicio en tiempo ofrecido	
				4. Comunicación precisa.	
			Capacidad de respuesta.	1. Empleados que ofrecen un servicio con precipitación.	
				2. Empleados predispuesto a apoyar al usuario.	
				3. Empleados preparados.	
			Seguridad.	1. Empleados amables con los usuarios.	
				2. Empleados bien formados.	
				3. Empleados que transmiten confianza.	
			Empatía.	1. Empleados que brindan atención individualizada.	
				2. Horario de trabajo acorde a los usuarios.	
3. Preocupación por los intereses de los usuarios.					
4. Comprensión de las necesidades de los usuarios					

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS / INSTRUMENTOS
Variable 02: satisfacción.	"Es una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, está sometida a muchos elementos como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria" así lo definió (Parasuraman, 1988)	Esta variable se midió a través de un cuestionario de varios ítems, lo cual se aplicó a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chota.	Calidad funcional.	1. Conocimiento de las necesidades. 2. Solución de problemas.	Encuesta / cuestionario
			Calidad técnica.	1. Perfeccionamiento de servicios. 2. Servicios automatizados.	
			Confianza.	1. Necesidad del usuario. 2. Visión del servicio. 3. Capacidad de desempeño.	
			Valor percibido.	1. Valoración de servicios. 2. Calidad de servicios. 3. Servicios recibidos.	
			Expectativas.	1. Percepción de la atención recibida. 2. Información y conocimiento. 3. Atención personalizada.	
				4. Nivel de promesas del servicio.	

2.3. Población y muestra.

2.3.1. Población.

En el presente estudio la población está constituida por 50 usuarios que concurren consecuentemente a la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota.

2.3.2. Muestra.

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el muestreo no probabilístico de tipo única, en el mes de mayo en un periodo de 18 días para lo cual se obtuvo información de la población que está compuesta por los 50 usuarios, participando todos los elementos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Validez y confiabilidad.

Técnicas. Viene a ser la manera como se realiza la recolección de los datos. En este estudio se empleó:

La encuesta. Conformada por varios ítems, las cuales fueron aplicadas a los usuarios que concurren consecuentemente a la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, por diferentes servicios públicos, es una forma estandarizada para obtener información de datos que posteriormente se analizarán.

Instrumentos. Viene a ser el soporte físico donde se anota la indagación, para la presente investigación se aplicó un cuestionario, que consistió en una serie de ítems provenientes de los indicadores, aplicadas a la muestra de estudio, conformada por 50 usuarios que concurren constantemente a la Gerencia de Desarrollo social de la Municipalidad Provincial de Chota, para ser tabulados, sistematizados y cuyos resultados se estudiaron y discreparon estadísticamente para la demostración de la hipótesis.

Validación

Los instrumentos han pasado por un proceso que ha permitido establecer los niveles de confiabilidad y validez, para afirmar que su aplicación y los resultados que se logren con ellos respondan a las exigencias de las variables en estudio y admitan el beneficio de los objetivos trazados.

En el siguiente paso se presentaron los instrumentos al asesor de la investigación para su observación y discusión, quien formalizó observaciones acerca de los términos utilizados y el total de preguntas consignadas en cada instrumento.

Por último se optó por concluir con el proceso de validación con el juicio de (03 expertos), los mismos que proporcionaron la valoración correspondiente a los ítems que componen los cuestionarios de cada variable, así como una valoración global de los mismos. El plan piloto tuvo una duración de 18 días aproximadamente.

VALORACIÓN	
Muy Satisfecho	5
Bastante Satisfecho	4
Satisfecho	3
Poco Satisfecho	2
Totalmente Insatisfecho	1

Tabulación para determinar la confiabilidad de la calidad del servicio

BASE DE DATOS																			
ENCUESTADO	ÍTEMS																	TOTAL	
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17		I18
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	87
3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	77
6	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	83
7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
8	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	87
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
11	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	84
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	88
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
14	5	5	1	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	79
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	89
19	3	3	3	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	76
20	5	4	5	5	5	5	4	3	2	5	1	5	4	4	4	4	3	3	71
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
22	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	83
23	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79

24	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1	5	4	3	74
25	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	81
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	83
27	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	85
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	89
29	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	88
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	87
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	20
33	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	55
34	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	77
35	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	77
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	86
37	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	82
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
39	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	20
41	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	4	55
42	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	77
43	5	1	3	3	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	76
44	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	84
45	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	76
46	5	5	3	5	5	4	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	81
47	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	84
48	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	85
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	66
50	5	4	3	2	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	76

ESTADÍSTICOS

VARIANZA INDIVIDUAL	1.481	1.661	1.684	1.584	1.226	1.256	1.726	1.389	1.457	1.357	1.618	1.349	1.153	1.389	1.553	1.389	1.276	1.276
---------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Tabulación para determinar la confiabilidad de la satisfacción

ENCUESTA	BASE DE DATOS														TOTAL
	ÍTEMS														
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
2	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	62
3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	16
4	5	4	1	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	5	47
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	67
6	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
7	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	60
8	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	65
9	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	63
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	69
11	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	65
12	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	5	1	5	5	60
13	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	65
14	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
18	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	66

19	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	64
20	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
21	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	69
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	59
24	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	63
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
26	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	68
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	67
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
29	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	66
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
31	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	62
32	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	16
33	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
34	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	67
35	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	67
36	5	5	5	5	4	4	4	4	2	3	4	5	5	5	60
37	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	62
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
39	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	62
40	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	16
41	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	47
42	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	67
43	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	67
44	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	62
45	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	64

46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
47	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
49	1	2	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	57
50	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	61

ESTADISTICOS

VARIANZA INDIVIDUAL	1.69	1.30	1.50	1.25	1.23	1.05	1.22	1.45	1.55	1.40	1.34	1.55	1.34	1.31
------------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Confiabilidad

Se utilizó el Alfa de Cronbach en el Programa SPSS, versión 24. El resultado fue el siguiente.

Calidad del servicio.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,983	50

Satisfacción

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,978	50

2.5. Métodos de análisis de datos.

Para el análisis de datos de la presente investigación se trabajó con el software estadístico SPSS 24 y/o Microsoft Excel para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, se representarán en tablas y gráficos de barra para dar a conocer en porcentaje.

2.6. Aspectos éticos.

El consentimiento de la Institución: Se realizó presentando una solicitud dirigida al Alcalde de la Municipalidad Provincial de Chota, la autorización para la realización de la investigación.

Confidencialidad: El objetivo de la investigación fue de carácter académico.

Libre participación: La participación que se logró fue totalmente sin presión alguna, explicando de la importancia del estudio para motivar a participar.

Anonimidad: Con la intención de proteger los derechos de los participantes las escalas fueron empleadas anónimamente y de esta manera asegurando la privacidad del estudio.

Todo esto dentro de la ética profesional, personal e institucional.

III. RESULTADOS.

3.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.

Para la presentación de los resultados, se asumirán las apreciaciones de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial Chota – 2018.

Tabla 1

Equipos modernos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco satisfecho	1	2,0	2,0	2,0
Satisfecho	4	8,0	8,0	10,0
Bastante satisfecho	11	22,0	22,0	32,0
Muy satisfecho	34	68,0	68,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Chota – 2018

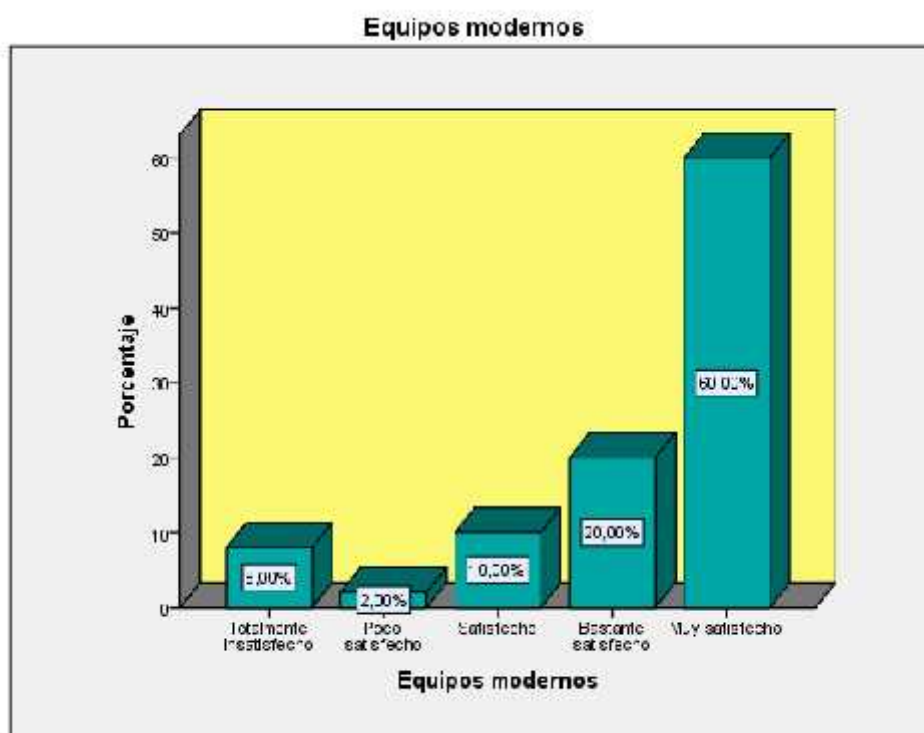


Figura 1. Fuente tabla 1

Interpretación

El 60% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a sus equipos modernos con que cuenta la Gerencia de Desarrollo Social, un 20% están bastante satisfechos, el 10% se encuentran satisfechos, un mínimo del 2% opina que están poco satisfechos y un 8% manifestaron que están totalmente insatisfechos.

Tabla 2

Instalaciones físicas son visualmente atractivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	5	10,0	10,0	10,0
Poco satisfecho	1	2,0	2,0	12,0
Satisfecho	4	8,0	8,0	20,0
Bastante satisfecho	10	20,0	20,0	40,0
Muy satisfecho	30	60,0	60,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Chota – 2018

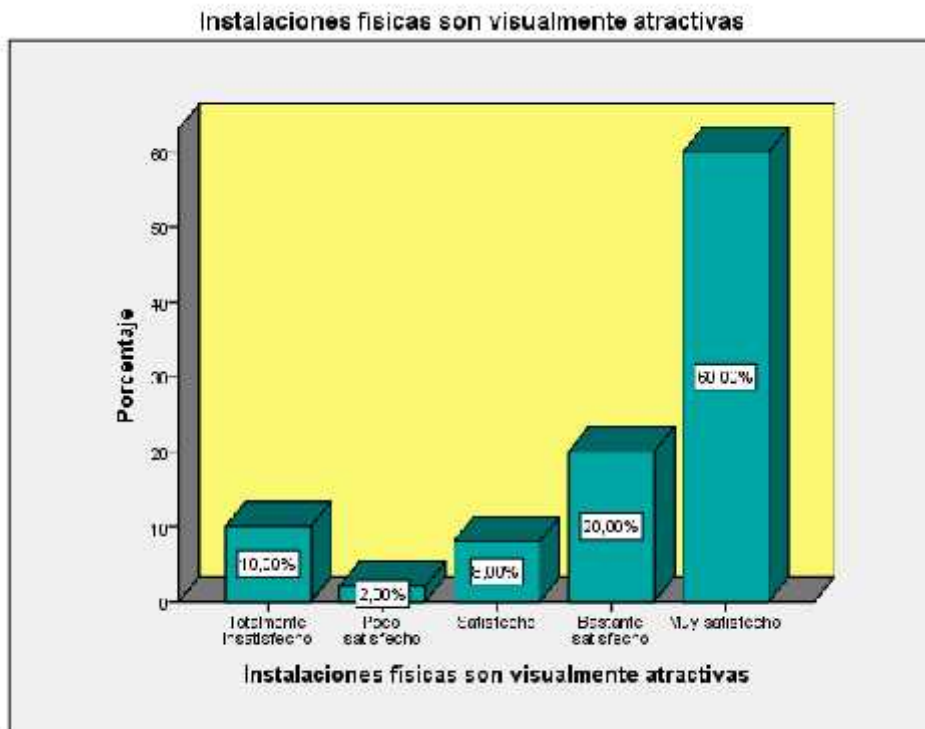


Figura 2: Fuente tabla 2

Interpretación

El 60% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a las instalaciones físicas que son visualmente atractivas con que cuenta la Gerencia de Desarrollo Social, un 20% están bastante satisfechos, el 8% se encuentran satisfechos, un mínimo del 2% opina que están poco satisfechos y un 10% manifestaron que están totalmente insatisfechos.

Tabla 3

Elementos materiales visualmente atractivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	5	10,0	10,0	10,0
Satisfecho	9	18,0	18,0	28,0
Bastante satisfecho	7	14,0	14,0	42,0
Muy satisfecho	29	58,0	58,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Chota – 2018

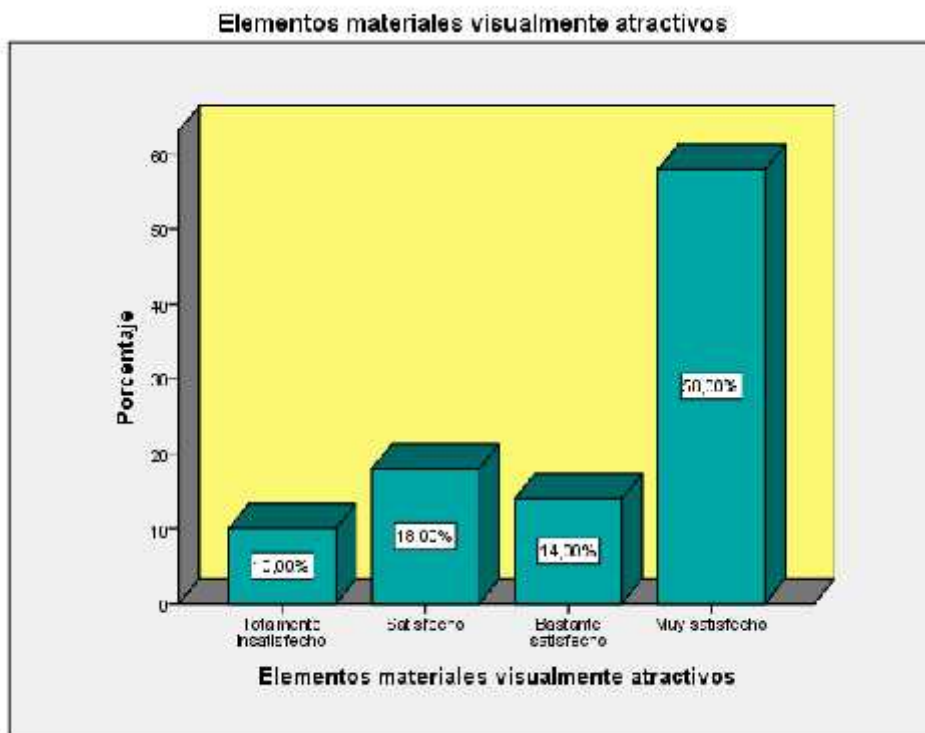


Figura 3: Fuente tabla 3

Interpretación

El 58% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los elementos materiales que visualmente son muy atractivos con que cuenta la Gerencia de Desarrollo Social, un 14% están bastante satisfechos, el 18% se encuentran satisfechos, un 10% opinan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 4

Empleados con apariencia pulcra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
Poco satisfecho	2	4,0	4,0	12,0
Satisfecho	4	8,0	8,0	20,0
Bastante satisfecho	7	14,0	14,0	34,0
Muy satisfecho	33	66,0	66,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Chota – 2018

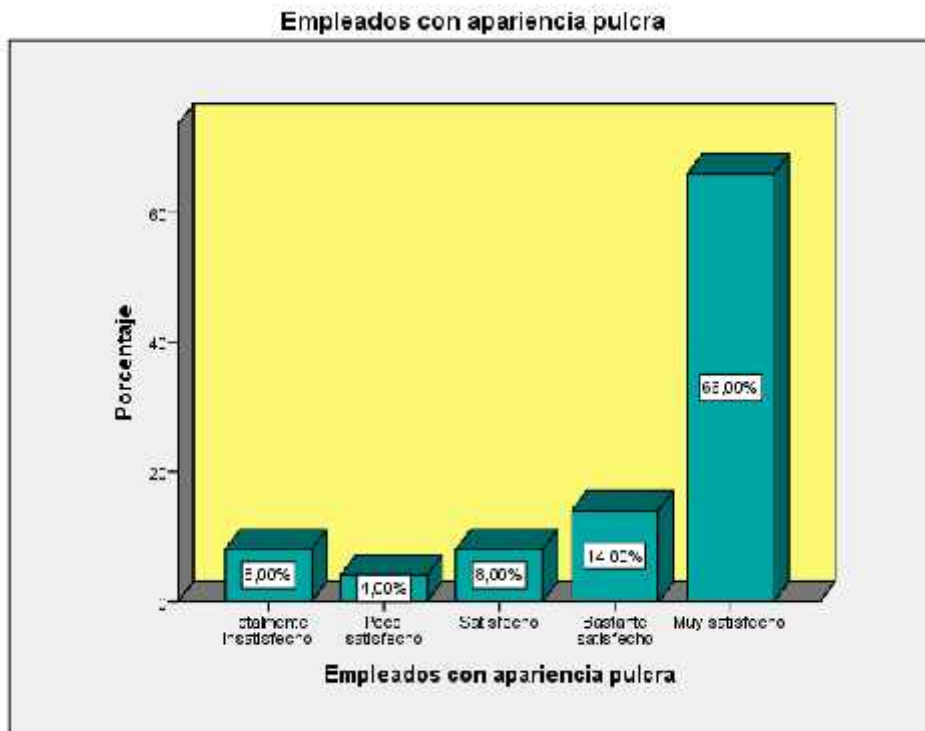


Figura 4. Fuente tabla 4

Interpretación

El 66% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los empleados que prestan servicios con apariencia pulcra en la Gerencia de Desarrollo Social, un 14% están bastante satisfechos, el 8% se encuentran satisfechos, un 4% opinan opina que están poco satisfechos y un 8% manifestaron que están totalmente insatisfechos.

Tabla 5

Soluciones positivas a los problemas de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	3	6,0	6,0	6,0
Poco satisfecho	1	2,0	2,0	8,0
Satisfecho	4	8,0	8,0	16,0
Bastante satisfecho	13	26,0	26,0	42,0
Muy satisfecho	29	58,0	58,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Chota – 2018

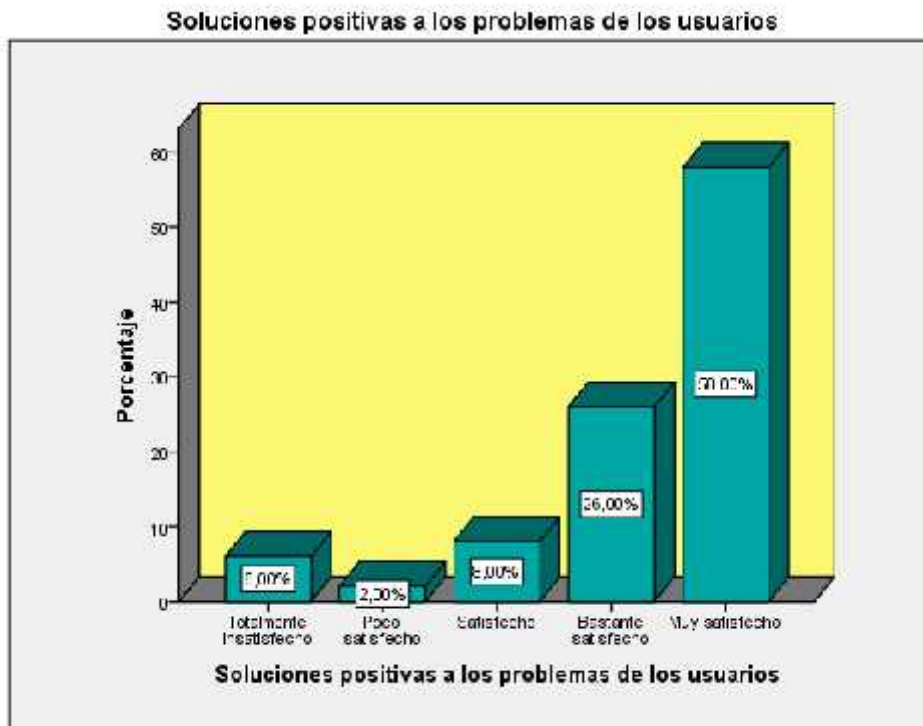


Figura 5: Tabla 5

Interpretación

El 58% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a las soluciones que brindan a los problemas de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 26% están bastante satisfechos, el 8% se encuentran satisfechos, un 2% opinan que están poco satisfechos y un 6% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 6

Instalaciones seguras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	3	6,0	6,0	6,0
Poco satisfecho	1	2,0	2,0	8,0
Satisfecho	4	8,0	8,0	16,0
Bastante satisfecho	9	18,0	18,0	34,0
Muy satisfecho	33	66,0	66,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Chota – 2018

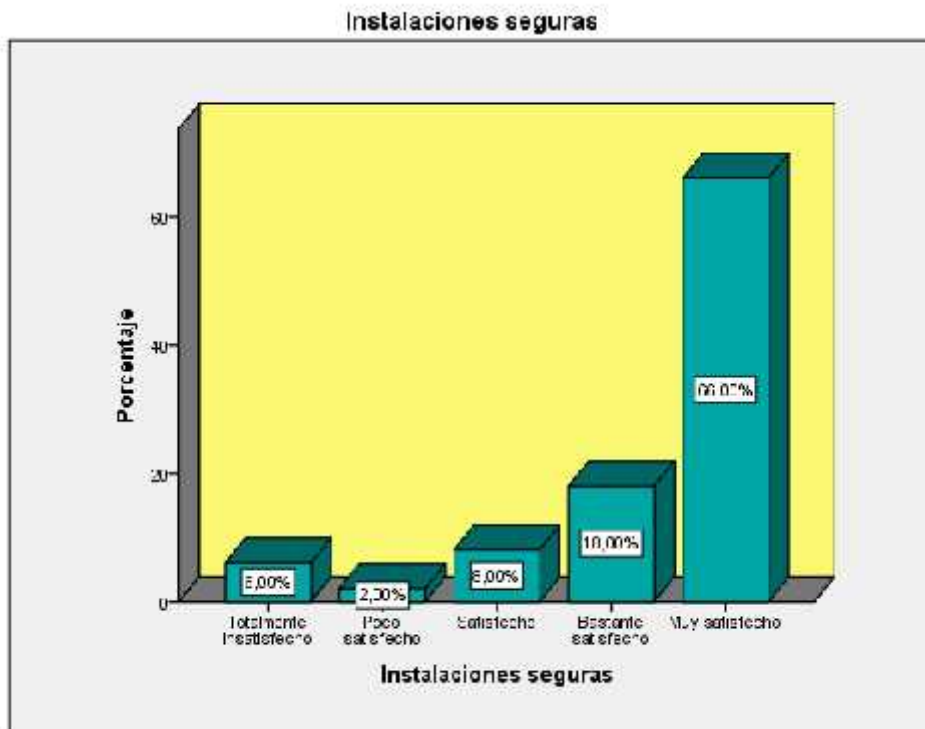


Figura 6. Fuente tabla 6

Interpretación

El 66% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a las instalaciones que posee la Gerencia de Desarrollo Social, un 18% están bastante satisfechos, el 8% se encuentran satisfechos, un 2% opinan que están poco satisfechos y un 6% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 7

Ejecución del servicio en tiempo ofrecido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	5	10,0	10,0	10,0
Poco satisfecho	2	4,0	4,0	14,0
Satisfecho	2	4,0	4,0	18,0
Bastante satisfecho	9	18,0	18,0	36,0
Muy satisfecho	32	64,0	64,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Chota – 2018

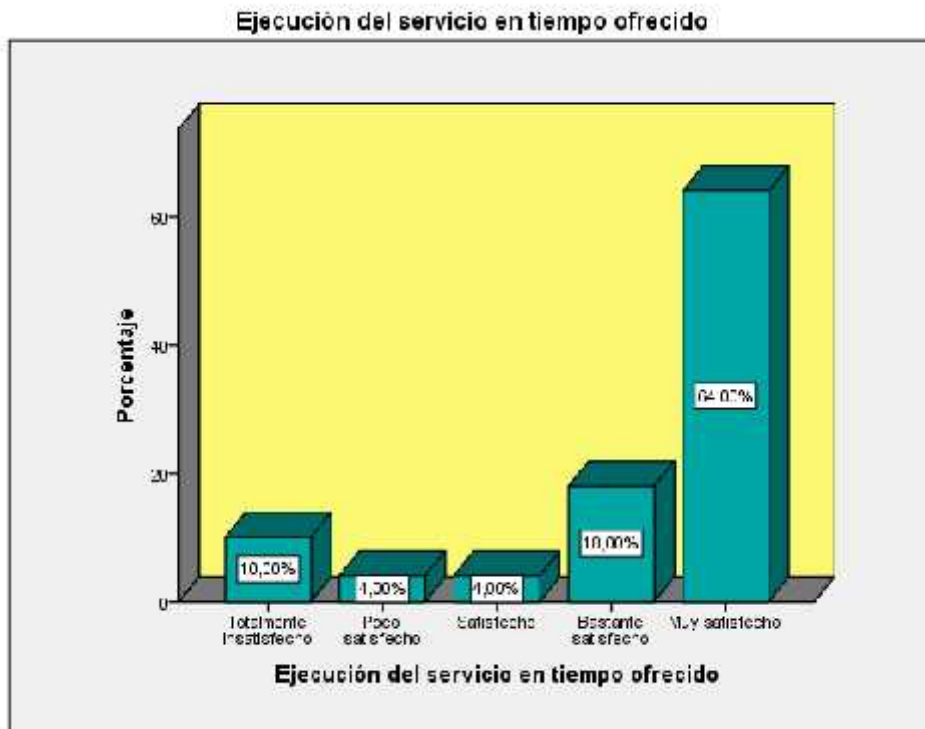


Figura7. Fuente tabla 7

Interpretación

El 64% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la ejecución del servicio que se brinda en el tiempo ofrecido en la Gerencia de Desarrollo Social, un 18% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos, un 4% opinan que están poco satisfechos y un 10% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 8

Comunicación precisa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
Satisfecho	5	10,0	10,0	18,0
Bastante satisfecho	10	20,0	20,0	38,0
Muy satisfecho	31	62,0	62,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Chota – 2018

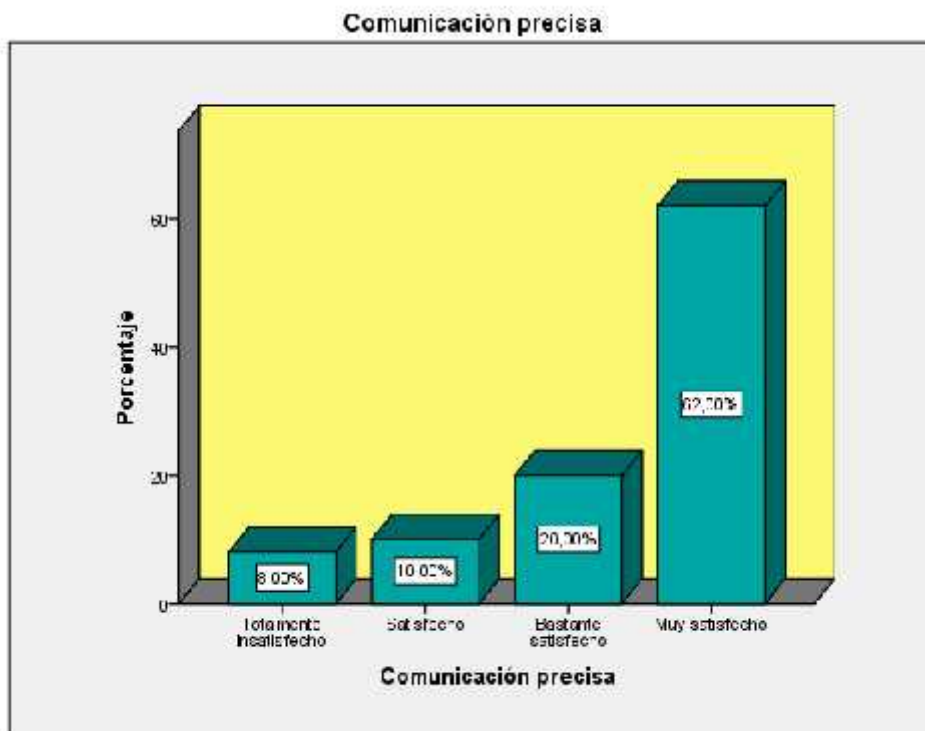


Figura 8. Fuente tabla 8

Interpretación

El 62% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la comunicación que es muy precisa que se brinda en la Gerencia de Desarrollo Social, un 20% están bastante satisfechos, el 10% se encuentran satisfechos, un 8% opinan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 9

Empleados que ofrecen un servicio con precipitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
Poco satisfecho	1	2,0	2,0	10,0
Satisfecho	5	10,0	10,0	20,0
Bastante satisfecho	12	24,0	24,0	44,0
Muy satisfecho	28	56,0	56,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Chota – 2018

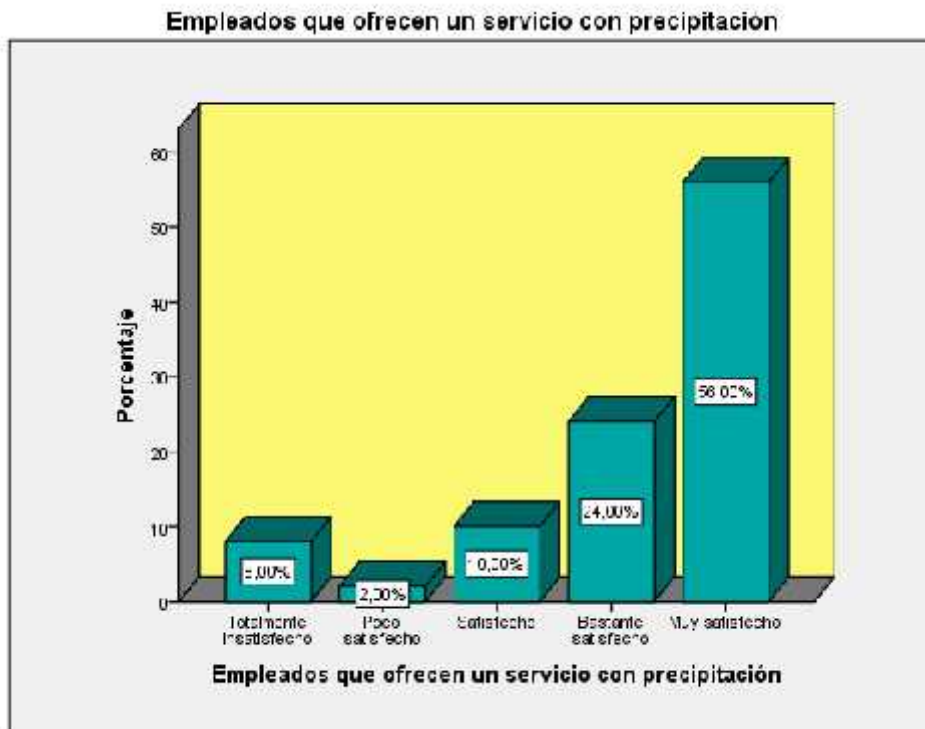


Figura 9. Fuente tabla 9

Interpretación

El 56% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los empleados que ofrecen un servicio con precipitación en la Gerencia de Desarrollo Social, un 24% están bastante satisfechos, el 10% se encuentran satisfechos, un 2% opinan que están poco satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 10

Empleados predispuestos a apoyar al usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
Satisfecho	4	8,0	8,0	16,0
Bastante satisfecho	11	22,0	22,0	38,0
Muy satisfecho	31	62,0	62,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Chota – 2018

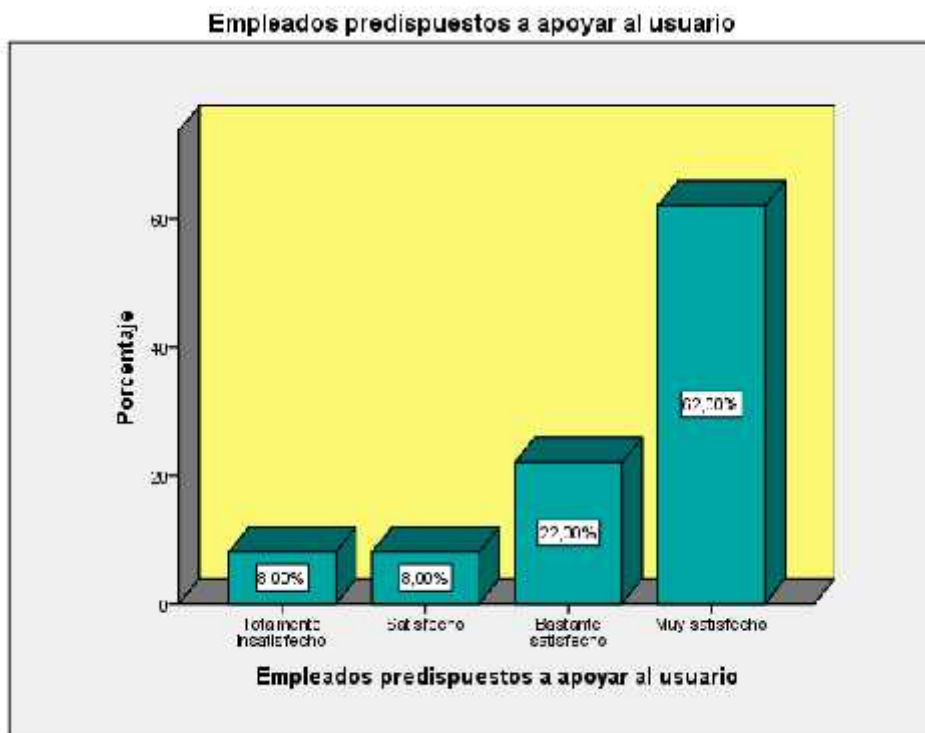


Figura 10. Fuente tabla 10

Interpretación

El 62% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los empleados que están predispuestos a apoyar al usuario en la Gerencia de Desarrollo Social, un 22% están bastante satisfechos, el 8% se encuentran satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 11

Empleados preparados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	5	10,0	10,0	10,0
Poco satisfecho	1	2,0	2,0	12,0
Satisfecho	4	8,0	8,0	20,0
Bastante satisfecho	13	26,0	26,0	46,0
Muy satisfecho	27	54,0	54,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Chota – 2018

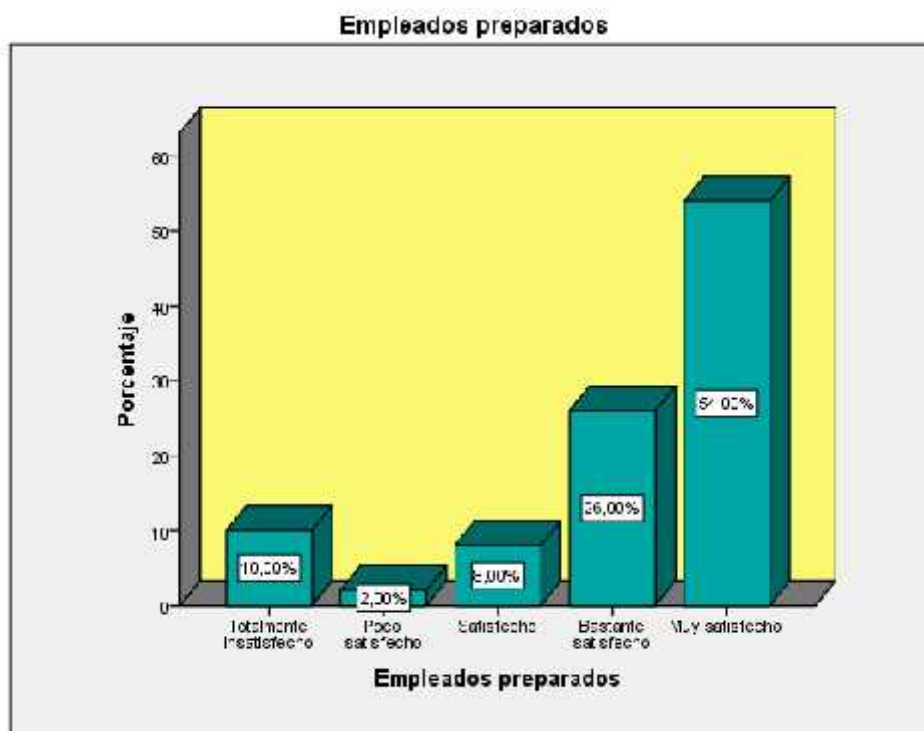


Figura 11. Fuente tabla 11

Interpretación

El 54% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los empleados que están muy preparados con los que laboran en la Gerencia de Desarrollo Social, un 26% están bastante satisfechos, el 8% se encuentran satisfechos, un 2% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 10% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 12

Empleados amables con los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
Satisfecho	4	8,0	8,0	16,0
Bastante satisfecho	12	24,0	24,0	40,0
Muy satisfecho	30	60,0	60,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Chota – 2018

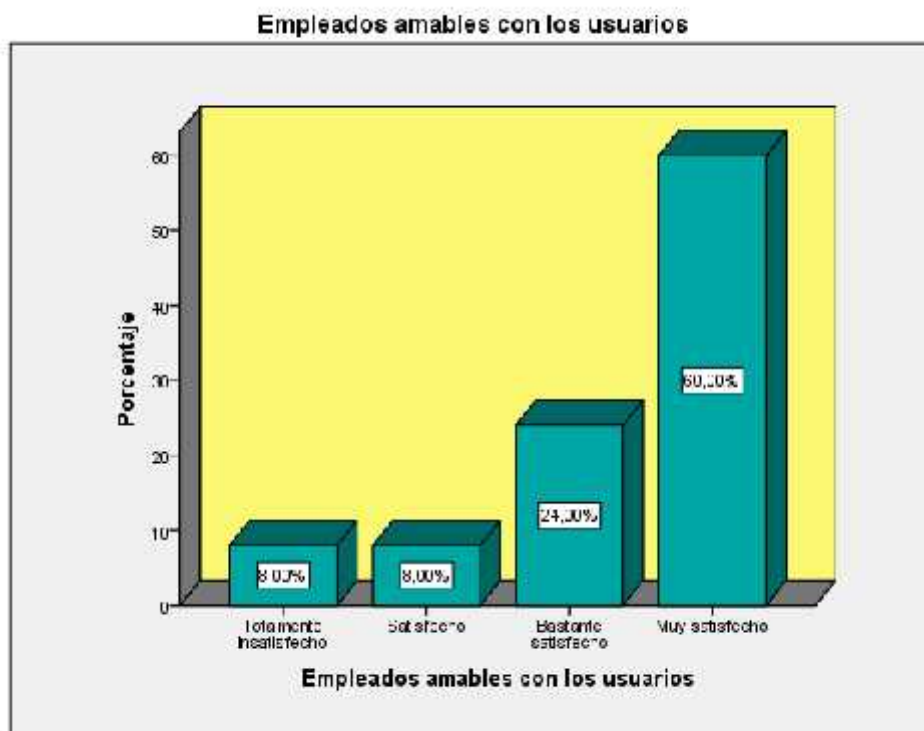


Figura 12. Fuente tabla 12

Interpretación

El 60% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los empleados que son muy amables con los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 24% están bastante satisfechos, el 8% se encuentran satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 13

Empleados bien formados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	3	6,0	6,0	6,0
Poco satisfecho	1	2,0	2,0	8,0
Satisfecho	2	4,0	4,0	12,0
Bastante satisfecho	16	32,0	32,0	44,0
Muy satisfecho	28	56,0	56,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Chota – 2018

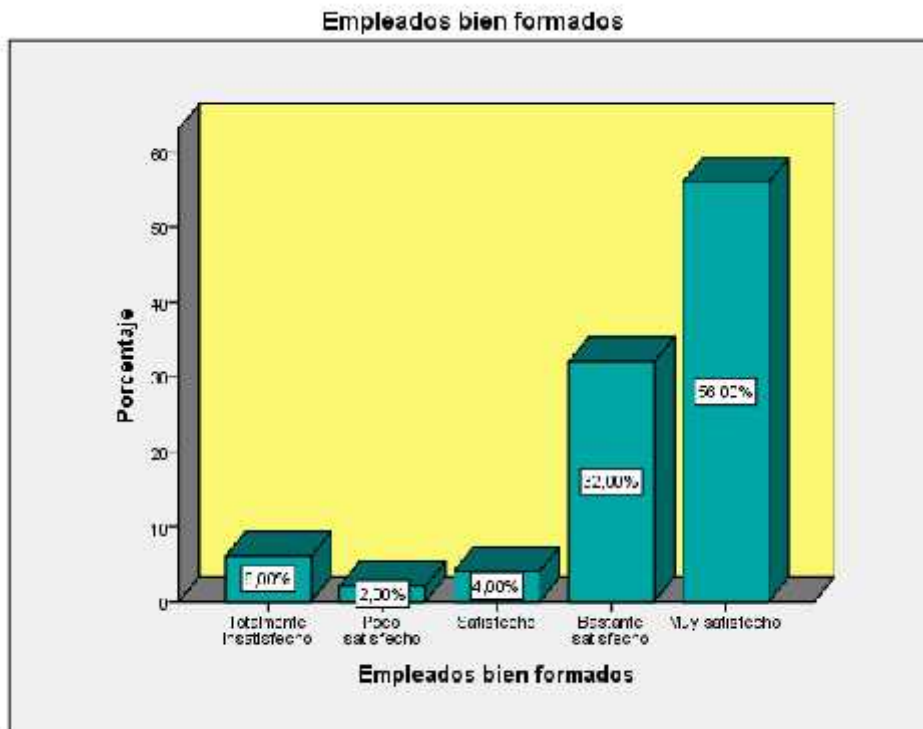


Figura 13. Fuente tabla 13

Interpretación

El 56% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los empleados que están bien formados los que laboran en la Gerencia de Desarrollo Social, un 32% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos, un 2% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 6% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 14

Empleados que transmiten confianza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
Poco satisfecho	1	2,0	2,0	10,0
Satisfecho	2	4,0	4,0	14,0
Bastante satisfecho	13	26,0	26,0	40,0
Muy satisfecho	30	60,0	60,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Chota – 2018

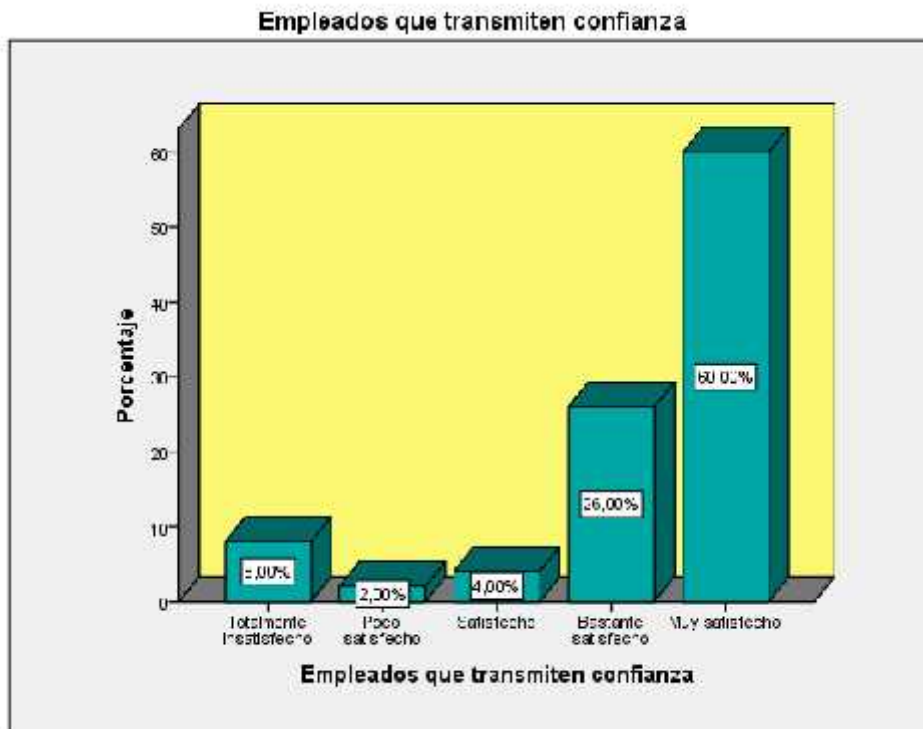


Figura 14. Fuente tabla 14

Interpretación

El 60% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los empleados que transmiten confianza en la Gerencia de Desarrollo Social, un 26% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos, un 2% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 15

Empleados que brindan atención individualizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	5	10,0	10,0	10,0
Satisfecho	3	6,0	6,0	16,0
Bastante satisfecho	10	20,0	20,0	36,0
Muy satisfecho	32	64,0	64,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Chota – 2018

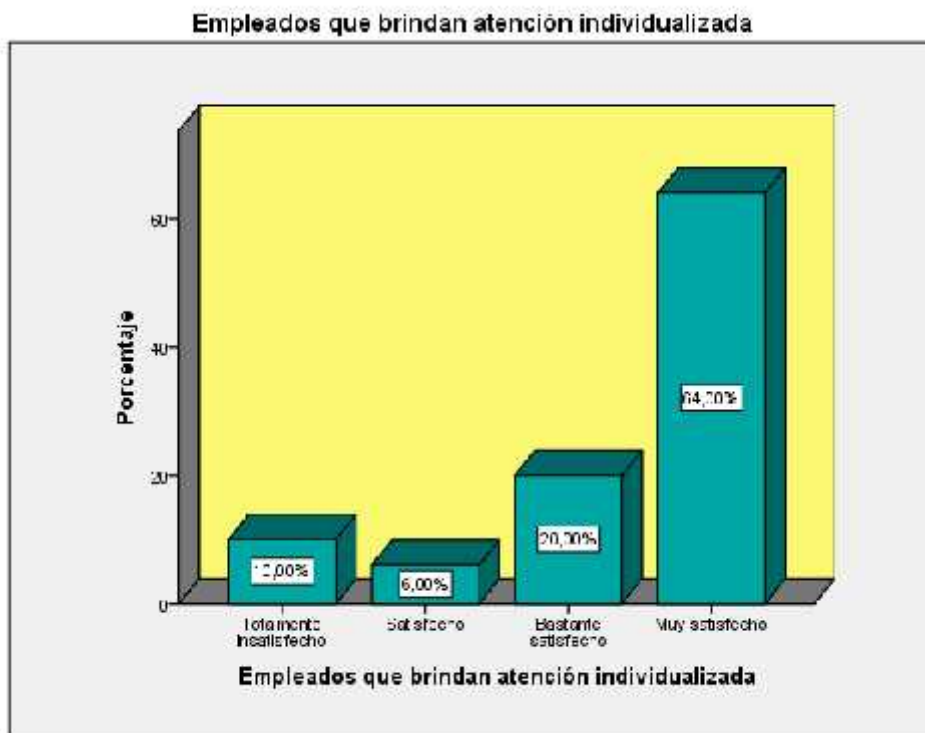


Figura 15. Fuente tabla 15

Interpretación

El 64% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los empleados que brindan atención individualizada en la Gerencia de Desarrollo Social, un 20% están bastante satisfechos, el 6% opinan que se encuentran satisfechos, un 10% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 16

Horario de trabajo acorde a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
Poco satisfecho	1	2,0	2,0	10,0
Satisfecho	2	4,0	4,0	14,0
Bastante satisfecho	13	26,0	26,0	40,0
Muy satisfecho	30	60,0	60,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Chota – 2018

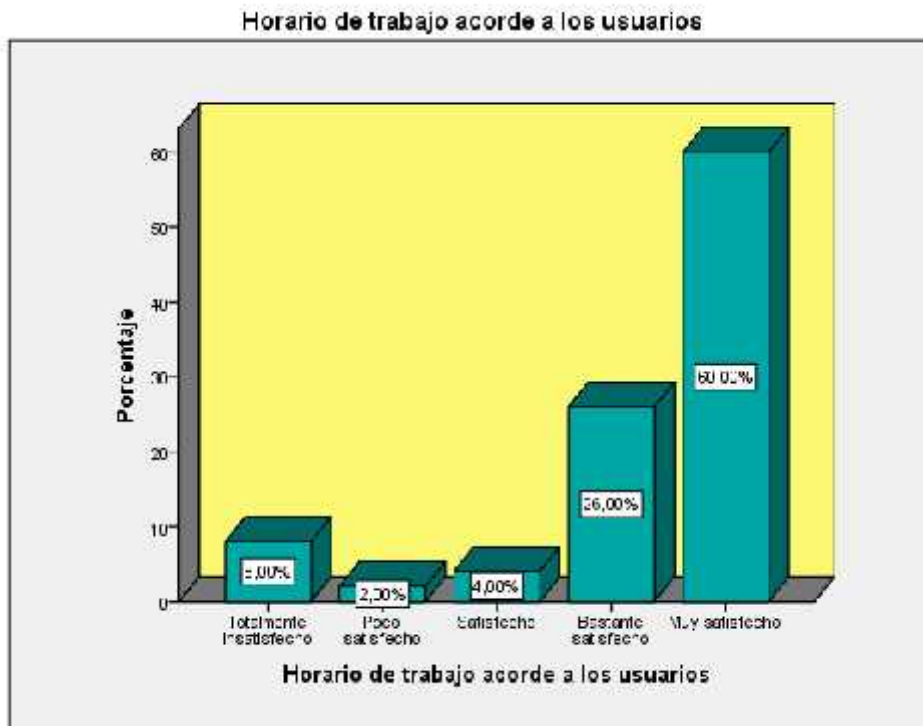


Figura 16. Fuente tabla 16

Interpretación

El 60% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto al horario de trabajo que está acorde a las necesidades de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 26% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos, un 2% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 17

Preocupación por interés de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	3	6,0	6,0	6,0
Poco satisfecho	2	4,0	4,0	10,0
Satisfecho	5	10,0	10,0	20,0
Bastante satisfecho	17	34,0	34,0	54,0
Muy satisfecho	23	46,0	46,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Chota – 2018

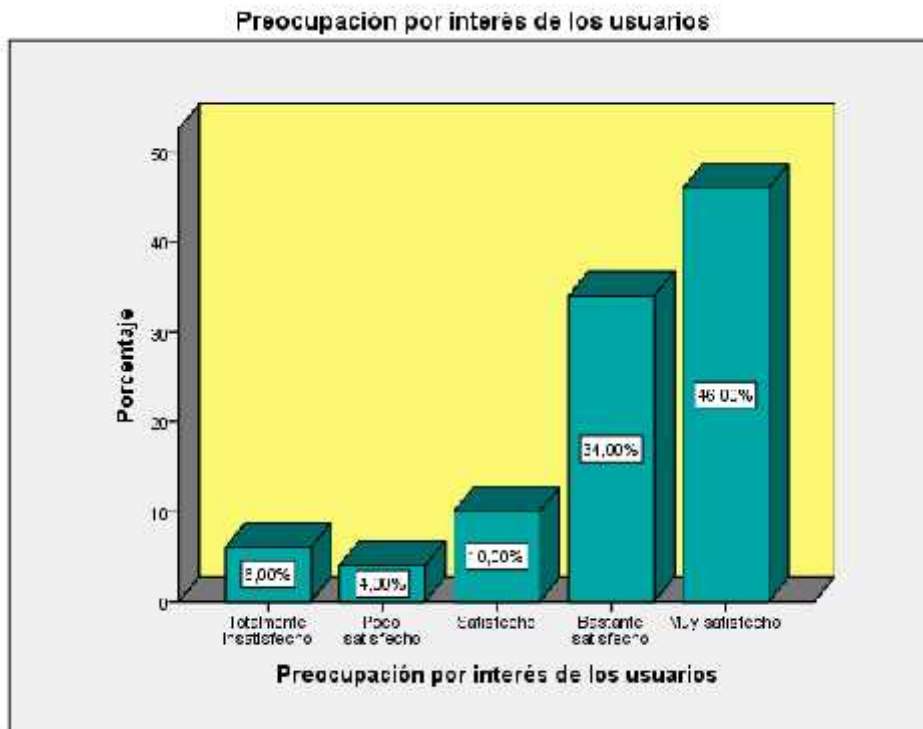


Figura 17: Tabla 17

Interpretación

El 46% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la preocupación de los servidores por el interés de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 34% están bastante satisfechos, el 10% se encuentran satisfechos, un 4% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 6% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 18

Comprensión de las necesidades de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	3	6,0	6,0	6,0
Poco satisfecho	2	4,0	4,0	10,0
Satisfecho	5	10,0	10,0	20,0
Bastante satisfecho	17	34,0	34,0	54,0
Muy satisfecho	23	46,0	46,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario calidad del servicio, Chota – 2018

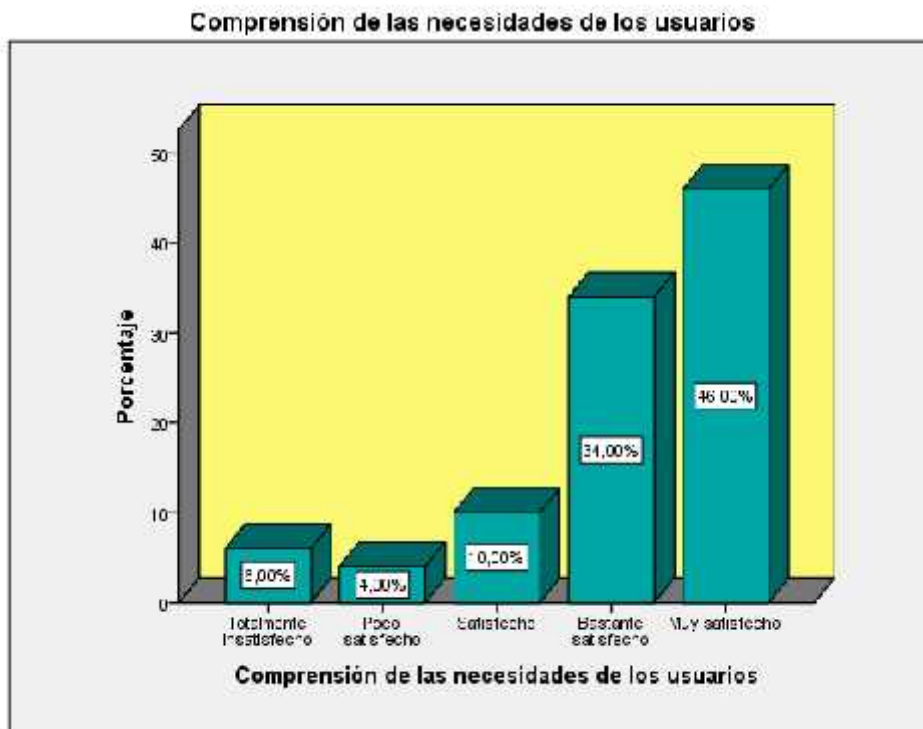


Figura 18. Fuente tabla 18

Interpretación

El 46% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la preocupación de los servidores por el interés de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 34% están bastante satisfechos, el 10% se encuentran satisfechos, un 4% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 6% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 19

Conocimientos de las necesidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	5	10,0	10,0	10,0
Poco satisfecho	2	4,0	4,0	14,0
Satisfecho	2	4,0	4,0	18,0
Bastante satisfecho	12	24,0	24,0	42,0
Muy satisfecho	29	58,0	58,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Chota – 2018

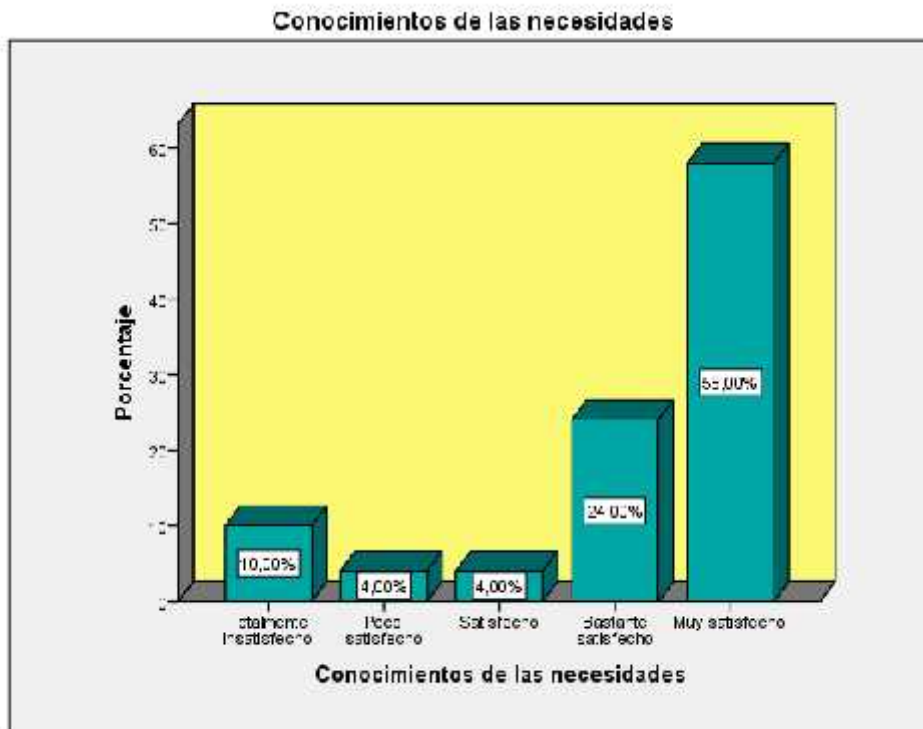


Figura 19. Fuente tabla 19

Interpretación

El 58% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los conocimientos de las necesidades de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 24% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos, un 4% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 10% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 20

Solución de problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	3	6,0	6,0	6,0
Poco satisfecho	2	4,0	4,0	10,0
Satisfecho	2	4,0	4,0	14,0
Bastante satisfecho	10	20,0	20,0	34,0
Muy satisfecho	33	66,0	66,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Chota – 2018

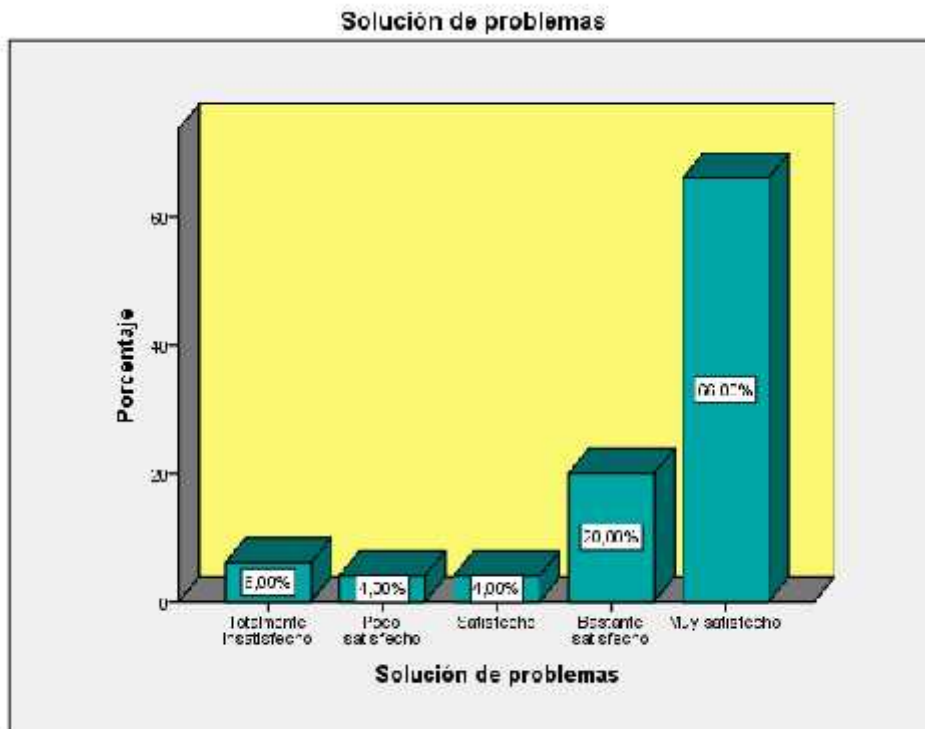


Figura 20. Fuente tabla 20

Interpretación

El 66% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la solución de problemas de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 20% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos, un 4% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 6% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 21

Perfeccionamiento de servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	5	10,0	10,0	10,0
Satisfecho	2	4,0	4,0	14,0
Bastante satisfecho	13	26,0	26,0	40,0
Muy satisfecho	30	60,0	60,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Chota – 2018

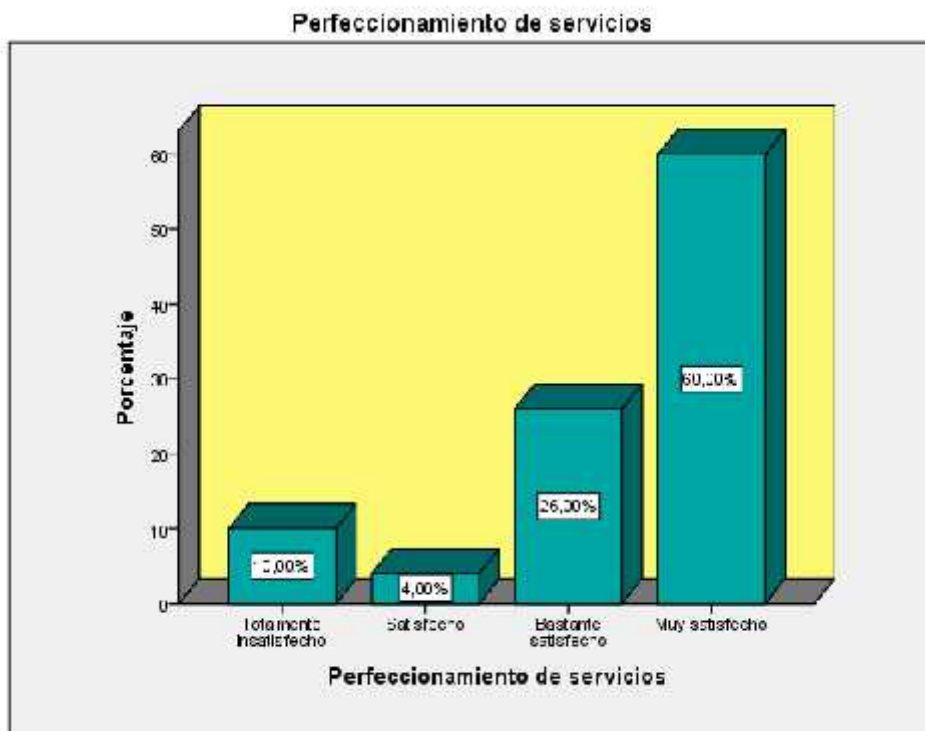


Figura 21. Fuente tabla 21

Interpretación

El 60% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto al perfeccionamiento de servicios que se brinda a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 26% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos y un 10% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 22

Servicios automatizados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
Satisfecho	1	2,0	2,0	10,0
Bastante satisfecho	15	30,0	30,0	40,0
Muy satisfecho	30	60,0	60,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Chota – 2018

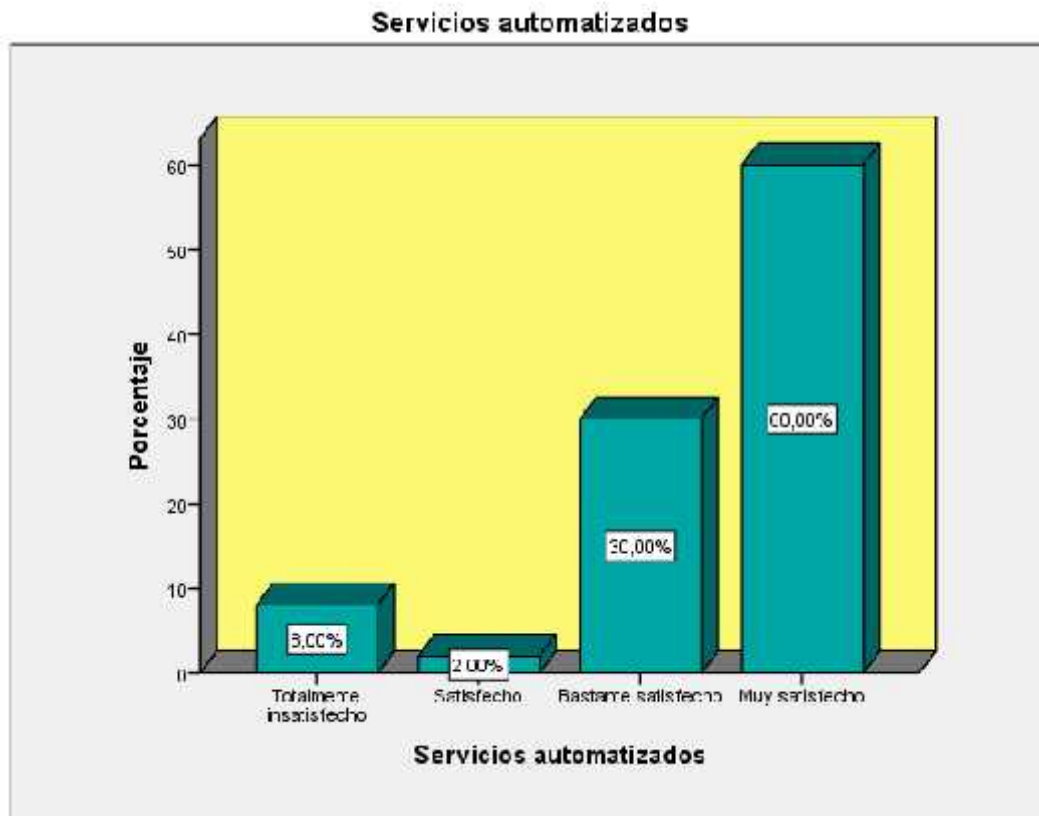


Figura 22. Fuente tabla 22

Interpretación

El 60% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los servicios automatizados que se brinda a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 30% están bastante satisfechos, el 2% se encuentran satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 23

Necesidad del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	2	4,0	4,0	4,0
Poco satisfecho	4	8,0	8,0	12,0
Satisfecho	1	2,0	2,0	14,0
Bastante satisfecho	13	26,0	26,0	40,0
Muy satisfecho	30	60,0	60,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Chota – 2018

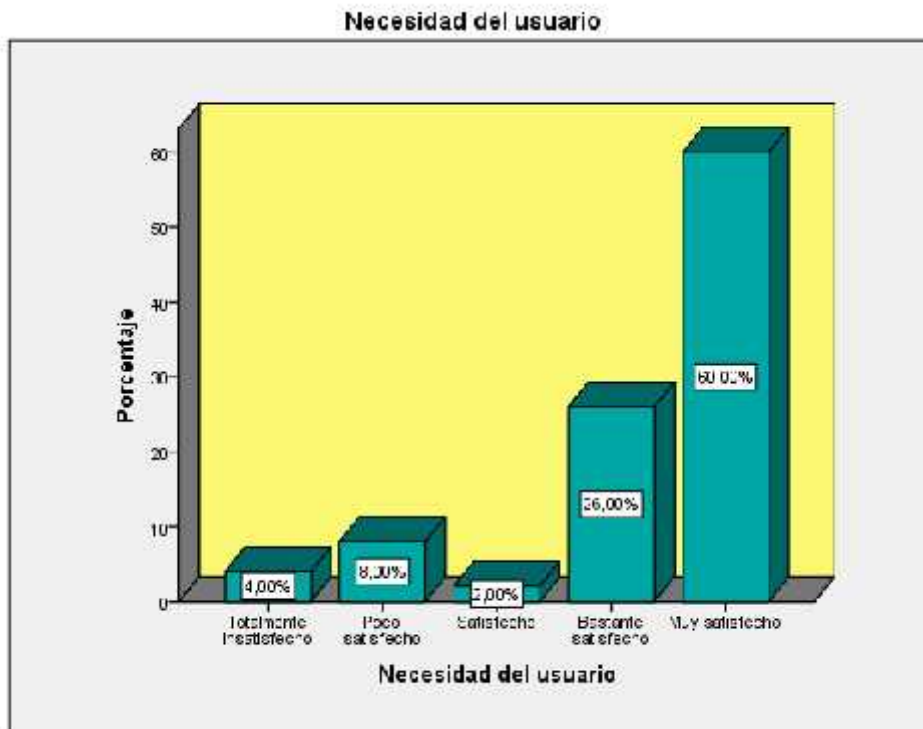


Figura 23. Figura tabla 23

Interpretación

El 60% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la necesidad del usuario en la Gerencia de Desarrollo Social, un 26% están bastante satisfechos, el 2% se encuentran satisfechos, un 8% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 4% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 24

Visión del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	2	4,0	4,0	4,0
Poco satisfecho	2	4,0	4,0	8,0
Satisfecho	2	4,0	4,0	12,0
Bastante satisfecho	15	30,0	30,0	42,0
Muy satisfecho	29	58,0	58,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Chota – 2018

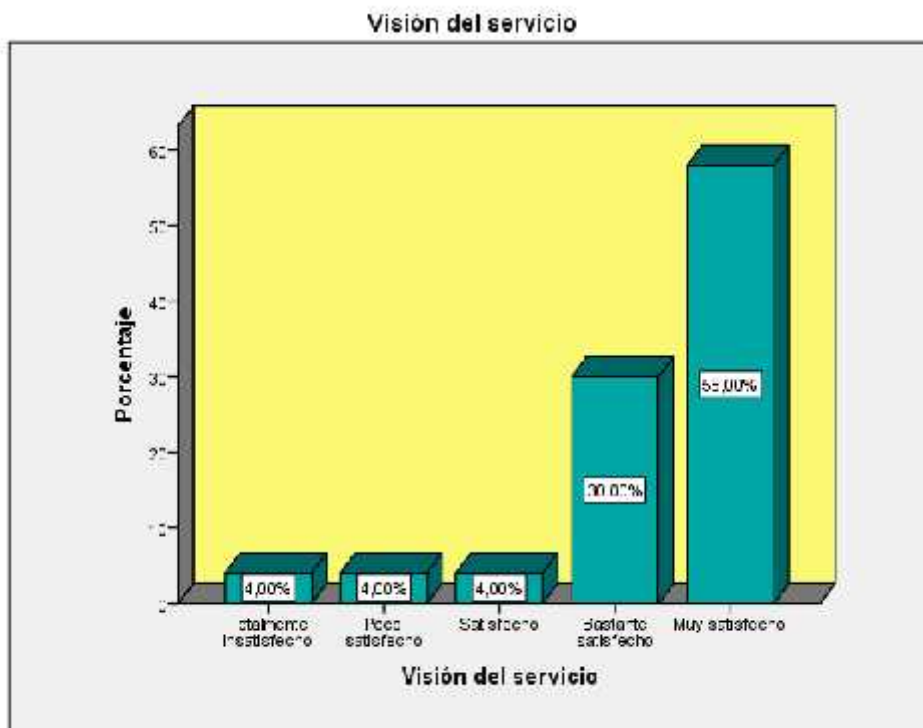


Figura 24. Fuente tabla 24

Interpretación

El 58% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la visión del servicio que se brinda a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 30% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos, un 4% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 4% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 25

Capacidad de desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	3	6,0	6,0	6,0
Poco satisfecho	1	2,0	2,0	8,0
Satisfecho	3	6,0	6,0	14,0
Bastante satisfecho	10	20,0	20,0	34,0
Muy satisfecho	33	66,0	66,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Chota – 2018

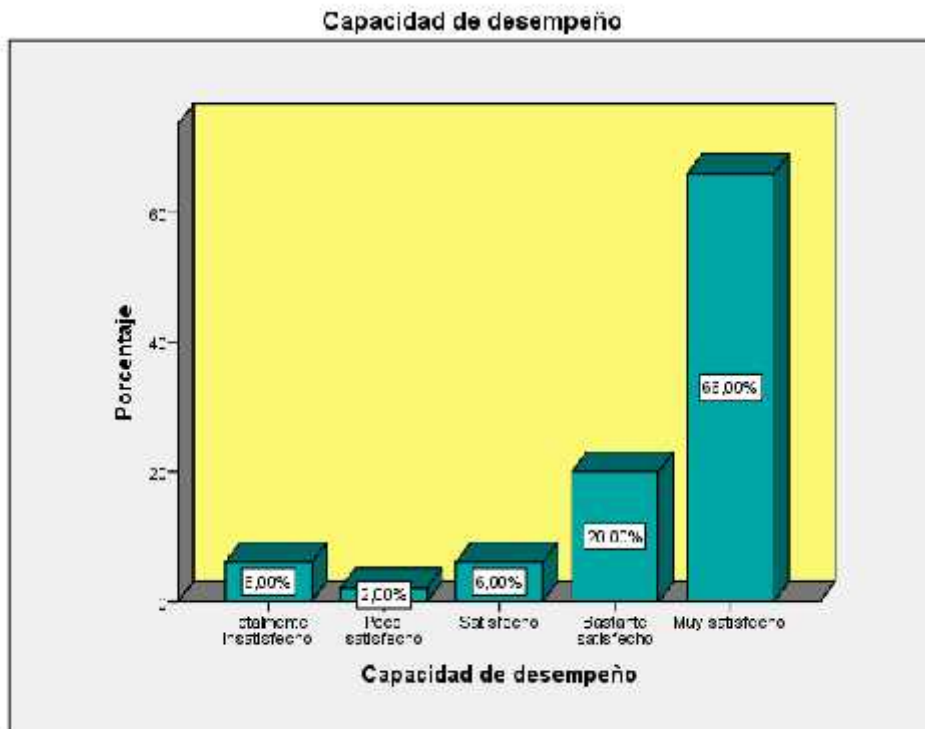


Figura 25. Fuente tabla 25

Interpretación

El 66% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la capacidad de desempeño que se brinda a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 20% están bastante satisfechos, el 6% se encuentran satisfechos, un 2% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 6% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 26

Valoración de servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
Poco satisfecho	2	4,0	4,0	12,0
Satisfecho	1	2,0	2,0	14,0
Bastante satisfecho	14	28,0	28,0	42,0
Muy satisfecho	29	58,0	58,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Chota – 2018

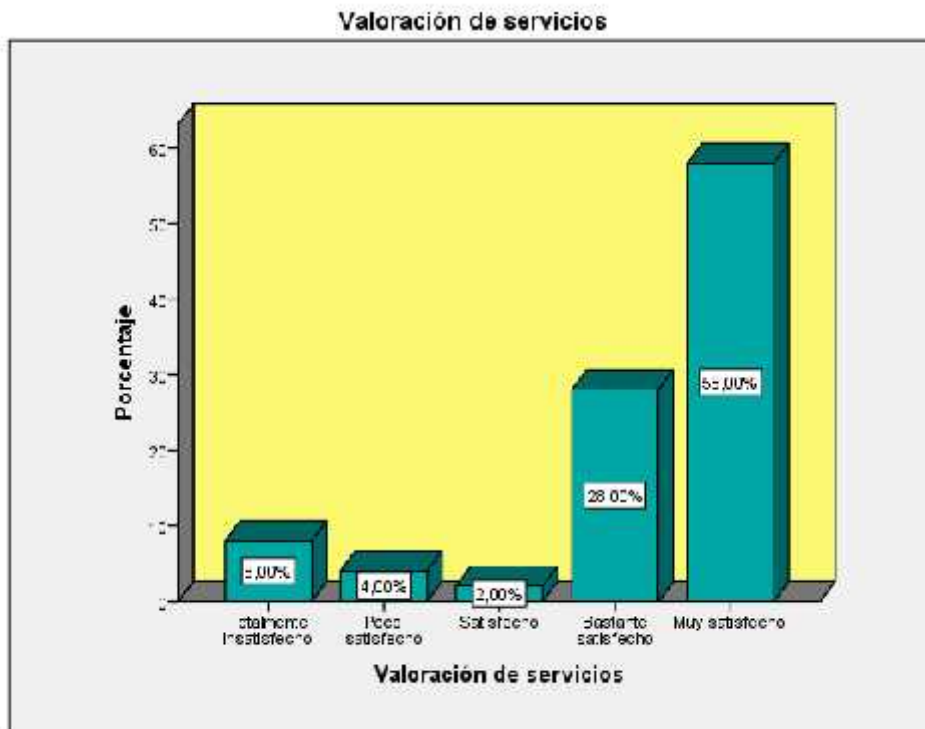


Figura 26. Fuente tabla 26

Interpretación

El 58% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la valoración de servicios que se brinda a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 28% están bastante satisfechos, el 2% se encuentran satisfechos, un 4% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 27

Calidad de servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
Poco satisfecho	2	4,0	4,0	12,0
Satisfecho	4	8,0	8,0	20,0
Bastante satisfecho	10	20,0	20,0	40,0
Muy satisfecho	30	60,0	60,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Chota – 2018

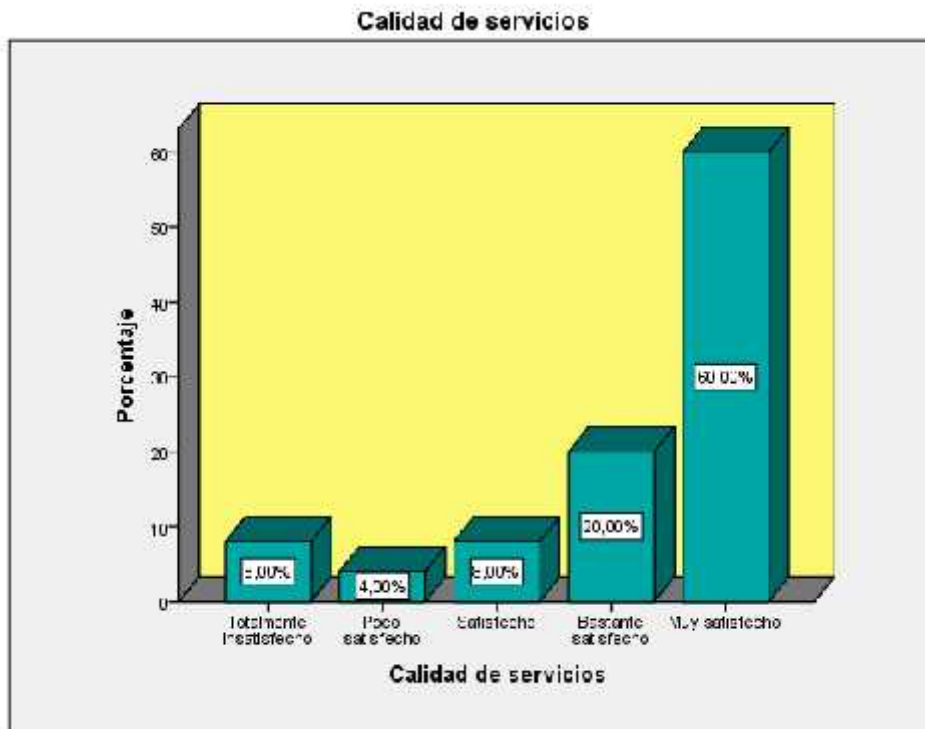


Figura 27. Fuente tabla 27

Interpretación

El 60% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la calidad de servicios que se brinda a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social, un 20% están bastante satisfechos, el 8% se encuentran satisfechos, un 4% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 28

Servicios recibidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
Poco satisfecho	1	2,0	2,0	10,0
Satisfecho	2	4,0	4,0	14,0
Bastante satisfecho	12	24,0	24,0	38,0
Muy satisfecho	31	62,0	62,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Chota – 2018

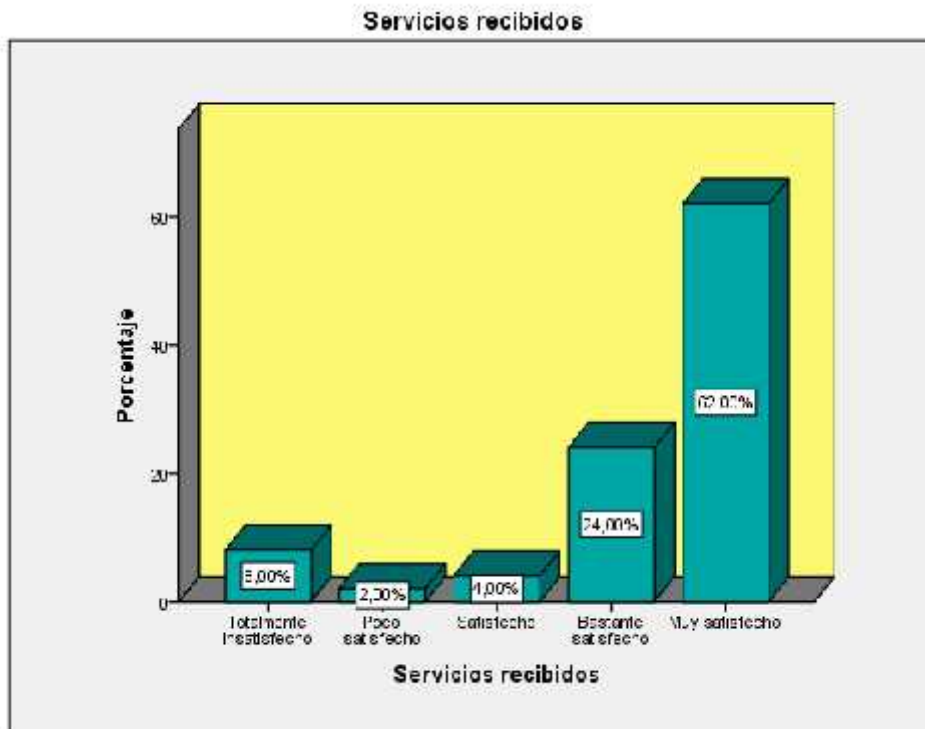


Figura 28. Fuente tabla 28

Interpretación

El 62% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a los servicios recibidos en la Gerencia de Desarrollo Social, un 24% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos, un 2% opinan que se encuentran poco satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 29

Percepción de la atención recibida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
Satisfecho	3	6,0	6,0	14,0
Bastante satisfecho	9	18,0	18,0	32,0
Muy satisfecho	34	68,0	68,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Chota – 2018

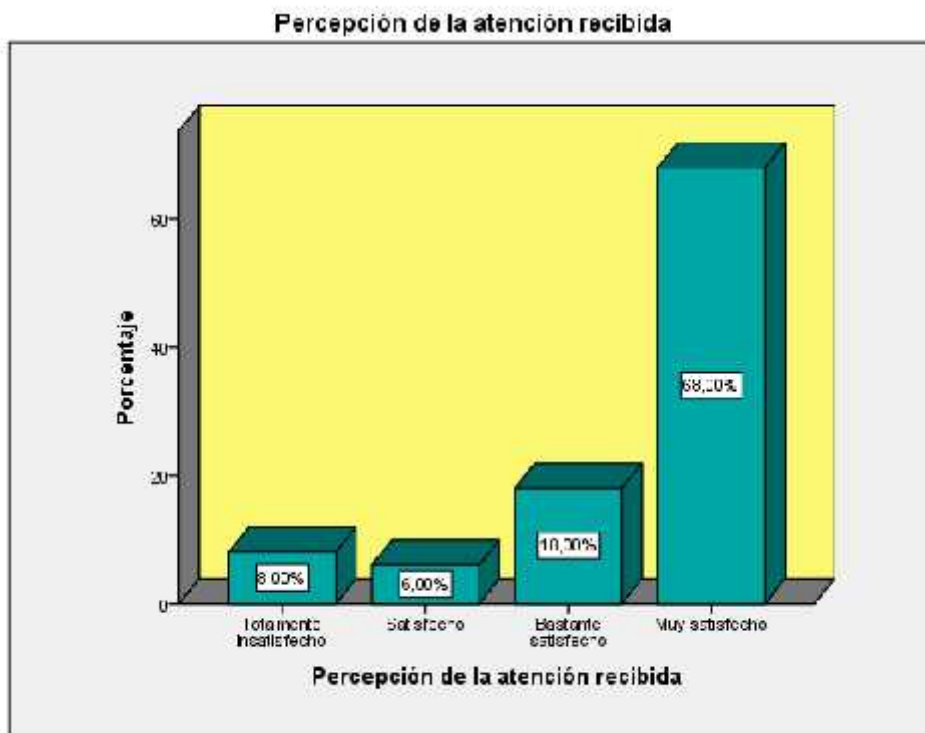


Figura 29. Fuente tabla 29

Interpretación

El 68% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la percepción de la atención recibida en la Gerencia de Desarrollo Social, un 18% están bastante satisfechos, el 6% se encuentran satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 30

Información y conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	5	10,0	10,0	10,0
Satisfecho	3	6,0	6,0	16,0
Bastante satisfecho	10	20,0	20,0	36,0
Muy satisfecho	32	64,0	64,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Chota – 2018

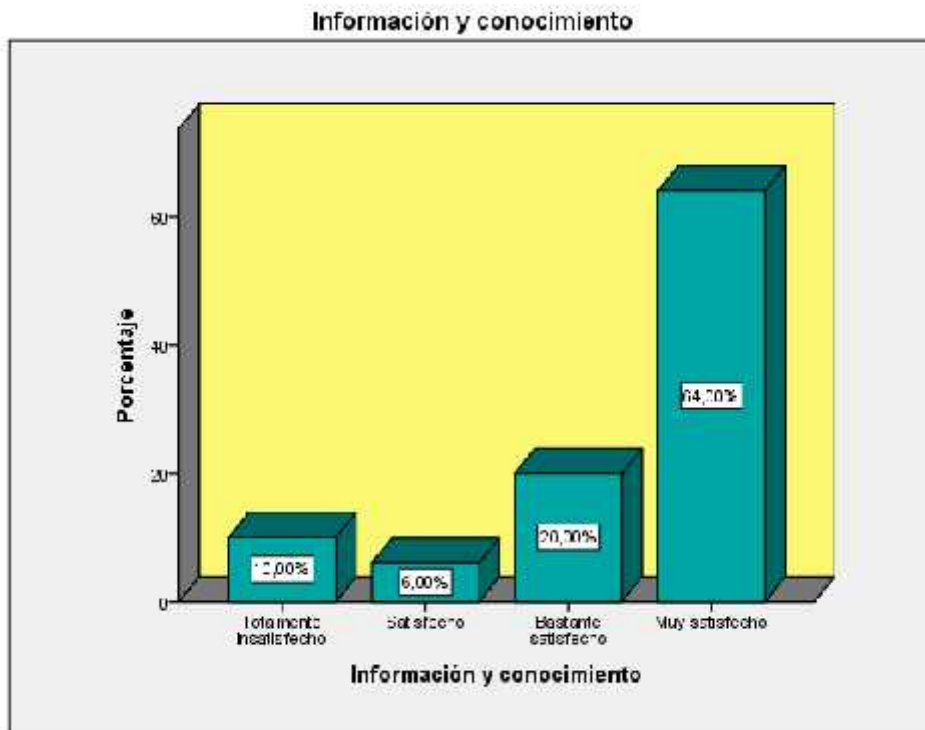


Figura 30. Fuente tabla 30

Interpretación

El 64% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la información y conocimiento recibido en la Gerencia de Desarrollo Social, un 20% están bastante satisfechos, el 6% se encuentran satisfechos y un 10% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 31

Atención personalizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
Satisfecho	3	6,0	6,0	14,0
Bastante satisfecho	10	20,0	20,0	34,0
Muy satisfecho	33	66,0	66,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Chota – 2018

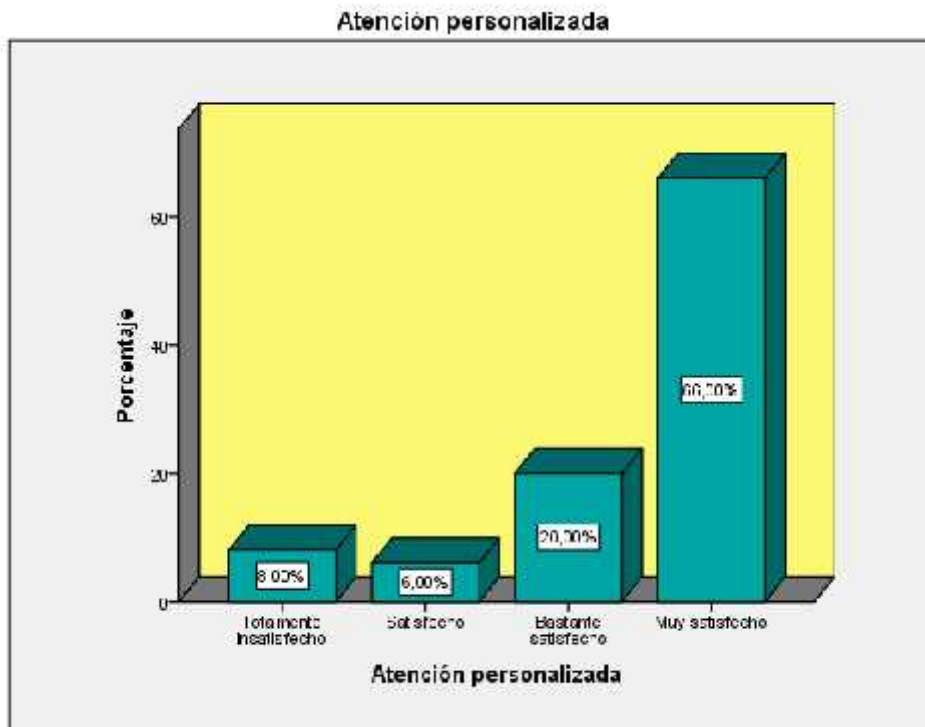


Figura 31. Fuente tabla 31

Interpretación

El 66% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto a la atención personalizada en la Gerencia de Desarrollo Social, un 20% están bastante satisfechos, el 6% se encuentran satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 32

Nivel de promesas del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente insatisfecho	4	8,0	8,0	8,0
Satisfecho	2	4,0	4,0	12,0
Bastante satisfecho	10	20,0	20,0	32,0
Muy satisfecho	34	68,0	68,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción, Chota – 2018

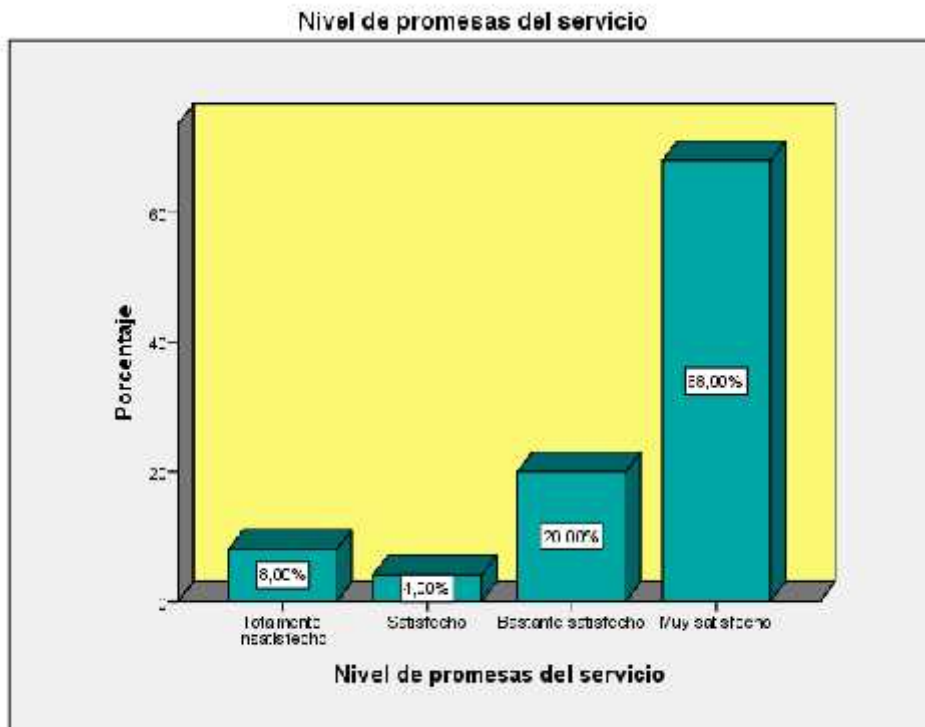


Figura 32. Fuente tabla 32

Interpretación

El 68% de los encuestados opinan que están muy satisfechos con respecto al nivel de promesas del servicio brindado en la Gerencia de Desarrollo Social, un 20% están bastante satisfechos, el 4% se encuentran satisfechos y un 8% manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Tabla 33

Encuestado	Calidad de Servicio	Satisfacción
01	90	70
02	87	62
03	20	16
04	55	47
05	77	67
06	83	59
07	89	60
08	88	65
09	87	63
10	90	69
11	84	65
12	88	60
13	90	65
14	79	61
15	90	70
16	90	70
17	72	70
18	89	66
19	76	64
20	71	69
21	18	15
22	83	69
23	79	59
24	74	63
25	81	70
26	83	68
27	85	67
28	89	70
29	88	66
30	90	70
31	87	62
32	20	16

33	55	47
34	77	67
35	77	67
36	86	60
37	82	62
38	90	70
39	87	62
40	20	16
41	55	47
42	77	67
43	76	67
44	84	62
45	76	64
46	81	70
47	84	66
48	85	70
49	66	57
50	76	61
Sumatoria	3806	3015

$r= 0.937$

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación comprende el análisis y argumentación de la correlación entre las variables estudiadas calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018, se analizan los resultados estadísticos en correspondencia a los objetivos de la investigación, avanzando de lo general a lo particular.

En el primer objetivo: Diagnosticar el nivel de calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018. Según los resultados obtenidos indican que el nivel de correlación es bastante fuerte la cual nos quiere decir que la calidad del servicio se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad provincial de Chota (Tabla N° 10), mostrando un 62% del total de encuestados que están totalmente satisfechos, porque los servicios que se prestan se caracterizan de manera tangible e intangible en relación directa a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, en comparación a un mínimo del 8% que manifiestan que están totalmente insatisfechos.

Según Carbajal, 2017 afirma que a mayor eficacia de servicio tendremos mayor complacencia de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano, el cual se encuentra estrechamente ligado a los indicadores: empleados que ofrecen un servicio con precipitación, empleados predispuestos a apoyar al usuario y empleados preparados; el cual representa un 56%, 62% y 54% respectivamente, cifras que muestran verdaderamente que los usuarios se encuentran muy satisfechos de la calidad del servicio que se presta en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota.

En el siguiente objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018. De los resultados se observa según la Tabla N° 25 que el 66% de los encuestados opinan que están muy satisfechos

contra un 6% donde manifiestan que están totalmente insatisfechos, con respecto a la capacidad de desempeño que se brinda en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, haciendo hincapié a según Carbajal, 2017 donde afirma que: la relación entre las variables en estudio es significativa, considerando como parte de la variable satisfacción del usuario a la calidad funcional, calidad técnica, valor percibido, confianza y expectativas, y en la variable eficacia de asistencia a la seguridad, fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. Concluye que podemos aseverar que a mayor eficacia de servicio poseeremos mayor agrado de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano. Por lo que, los más comprometidos con ella son los más atraídos a permanecer y esforzarse en la ejecución de sus actividades y así lograr los objetivos propuestos.

Finalmente en cuanto al tercer objetivo: Establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018. Se observa que el coeficiente de correlación de Pearson con un valor de $R=0,937$ que esta tendiente a 1, lo cual indica que la relación que existe entre ambas variables en estudio calidad del servicio y la satisfacción es destacadamente significativa.

V. CONCLUSIONES.

Se identificó una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, por lo que el coeficiente de correlación de Pearson con un valor de $R= 0,937$, lo cual nos indica que la calidad del servicio se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.

Se concluye que para determinar la satisfacción de los usuarios, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y seguridad son dimensiones muy importantes para brindar un servicio de calidad óptima en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota; luego de haber desarrollado el presente trabajo de investigación se alcanzó responder a los ítems de investigación, por lo cual se admite la hipótesis alterna (H_1), rechazándose la hipótesis nula (H_0).

Es de mucha importancia el uso de herramientas para la aplicación de los instrumentos en el desarrollo de trabajos de investigación tales como el Alfa de Cronbach, para comprobar el grado de confiabilidad y el r de Pearson para comprobar la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota.

VI. RECOMENDACIONES.

Se recomienda la utilización de herramientas para la aplicación de los instrumentos en el perfeccionamiento de trabajos de investigación tales como el Alfa de Cronbach, para comprobar el nivel de confiabilidad y el R de Pearson para comprobar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota.

Se recomienda al sub gerente de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Chota, en coordinación con el personal de la Gerencia de Desarrollo Social deberá de capacitar consecutivamente al personal que ofrece el servicio de atención al usuario de la gerencia en estudio e incurrir en la capacidad de respuesta que tienen los trabajadores, orientados en que el público en general noten que la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, responden a sus consultas cuando utilizan el servicio que ofrece dicha gerencia.

Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Chota que debe tener en cuenta las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad para las próximas contrataciones, ya que son muy importantes por la satisfacción del servicio que han tenido los usuarios en la gerencia de Desarrollo Social de la entidad en estudio.

VII. REFERENCIAS.

- Ayoub, J. (2011). *Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana*. Raleigh, North Carolina: Lulu Enterprises, Inc.
- Barraza, A. y Acosta M. (octubre diciembre de 2008). Compromiso organizacional de los docentes en una Institución Media Superior. *Innovación Educativa*, 8(45), 20 - 35. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/1794/179420818003/>
- Berry, L. L., Bennett, D. R., & Brown, C. W. (1989). *Calidad de Servicio. Una Ventaja Estrategia para Instituciones Financieras* (1 ed.). Madrid: Díaz de Santos.
- Cantu, H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Mexico: McGraw Hill.
- Cantú, J. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. McGraw Hill Interamericana.
- Carbajal, C. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016*. Recuperado el 13 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8936>
- Carbajal, C. R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016*. Recuperado el 13 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8936>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: EDITORES, S.A. DE C.V.
- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta*. Mexico: Mcgraw Hill Company Book.
- Cuadrado, I. (23 de Junio de 2001). Cuestiones Teóricas y datos preliminares sobre tres estilos de liderazgo. *Revista de Psicología*, 16(2), 131-155. doi:10.1174/021347401317351107
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.
- Dessler, G. (1996). *Administración de Personal*. Mexico: Prentice – Hall Hispanoamericana, S.A.
- Frías, D. (2014). *Apuntes de SPSS*. (U. d. Valencia, Ed.) Valencia.
- Godoy, R. y Bresó, E. (2013). ¿Es el liderazgo transformaciona determinante en la motivación intrínseca de los seguidores? *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 59-64. doi:<http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a9>
- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESIC.
- Harris, J., Paz, A. y Franco, F. (2014). Compromiso organizacional. *Dialnet*, 35(1), 91-106. Recuperado el 15 de 05 de 2018, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5085564.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, R; Ferández, C; Baptista, M;. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Juanes, G. &. (2001). *El gato de Alicia: modelos de calidad en la administración pública*. .

- Kamakura, W. A., Ratchford, B. B., & Agra Val, J. (1988). Measuring Market Efficiency and Welfare Loss. *Journal of Consumer Research*, 289.
- Keith, D. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia* (Decimocuarta ed.). México: Pearson Education.
- Loli, A. (2006). Compromiso Organizacional de los trabajadores de una Universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. *IIPSI*, 9(1), 37-67. Obtenido de file:///C:/Users/luisb/Downloads/Dialnet-CompromisoOrganizacionalDeLosTrabajadoresDeUnaUniv-2238204.pdf
- Medina, P. (2010). *El Liderazgo Transformacional en los docentes de un colegio de gestión cooperativa de la ciudad de Lima*. (Tesis de Maestría), PUCP, Lima, Perú.
- Melendez, J. L. (2015). *Calidad del servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del Hospital Belén Trujillo año 2015*. Recuperado el 22 de Julio de 2018, de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1956>
- Minaya, M. (2014). *El Liderazgo Transformacional de los Directivos y las actitudes de los docentes hacia el compromiso organizacional en la Institución Educativa N° 5084 "Carlos PHILIPS PREVI"*. (Tesis de maestría), Lima, Perú.
- Orzen, T. y. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Sampling Techniques on a Population Study*(35), 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Parasuraman, A. &. (1988). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Colombia: Díaz de Santos.
- Portilla, R. (2017). *Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental*. Lima, Perú: UPCA. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621718/portilla_br.pdf?sequence=2
- Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. Recuperado el 13 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1797>
- Redhead, R. (2015). <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806>. Recuperado el 21 de Abril de 2018, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806>
- Reyes, S. & Mayo, J. & Loredó, N.,. (2009). <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>. Recuperado el 27 de Mayo de 2018, de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>
- Reyes, S. (2009). <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>
- Riqueros, J. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero- Abril- 2017*. Recuperado el 13 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12026>

- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado*. Recuperado el 21 de Abril de 2018, de URI: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>
- Rojas, W. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016*. Recuperado el 13 de Abril de 2018, de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1390>
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC Editorial.
- Silva, A. (30 de 10 de 2005). *Conceptos y Tendencias Avanzada en Administración y Gerencia: Administración Avanzada*. Obtenido de <http://advancedmanagementresearch.blogspot.pe/2007/10/liderazgo-y-administracin.html>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio* (1 ed.). Buenos Aires Argentina: Dunken.
- Tocto, A. (2016). *Participación de los padres de familia y la gestión institucional de la Institución Educativa N° 16467 Caserío Portachuelo - San Ignacio*. (Tesis de Maestría), San Ignacio, Cajamarca.
- Vargas, M. &. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Bogotá.
- Vasquez, N. (setiembre de 2014). *Calidad de Servicio en una empresa distribuidora de ferretería*. Recuperado el 12 de Mayo de 2018, de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/488>
- Zambrano, A. (2006). *Planificación Estratégica: Presupuesto y control de la gestión pública* (Primera ed.). Caracas.
- Zeithaml, V. (1988). Percepciones del consumidor de precio, calidad y valor. *Journal of Marketing*, 8, 9.

ANEXOS

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL CUESTIONARIO,
QUE SERÁ APLICADA A LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE
DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEM	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULAR ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	✗				
2	✗				
3	✗				
4	✗				
5	✗				
6	✗				
7		✗			
8		✗			
9		✗			
10	✗				
11	✗				
12	✗				
13	✗				
14	✗				
15		✗			
16	✗				
17	✗				
18	✗				

Nombre y Apellido: LUIS AUMER SANCHEZ RAFAEL

Grado Académico: INGENIERO Firma: _____



 CPC. Luis Aumer Sanchez Rafael
 MAT. N° 12-1306

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, LUIS AIMER SANCHEZ RAFAEL
identificado con DNI N° 40077087, de profesión
CONTADOR PÚBLICO con el grado de
MOBILITER, ejerciendo actualmente como
CONTADOR en la Institución
PALMADINA S.A.C.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, junio del 2018.


CPC Luis Aimer Sánchez Rafael
MAT. N° 12-1306
Firma

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL CUESTIONARIO, QUE SERÁ APLICADA A LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEM	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULAR ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1		X			
2	X				
3	X				
4	X				
5	X				
6		X			
7	X				
8	X				
9	X				
10	X				
11		X			
12	X				
13	X				
14	X				

Nombre y Apellido: LUIS AUMER SANCHEZ RAFAEL

Grado Académico: MAESTRO Firma: _____


 CPC Luis Aumer Sánchez Rafael.
 MAT. N° 12-1308

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, LUIS AUMER SANCHEZ RAFAEL
identificado con DNI N° 40077087, de profesión
CONTADOR PÚBLICO con el grado de
MAESTRO, ejerciendo actualmente como
CONTADOR en la Institución
POLEMAR S.A.S

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, junio del 2018.


CPC Luis Aumer Sánchez Rafael
MAY. N° 12-1300
Firma

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL CUESTIONARIO, QUE SERÁ APLICADA A LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEM	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULAR ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3	X				
4	X				
5		X			
6	X				
7	X				
8	X				
9	X				
10	X				
11	X				
12		X			
13	X				
14	X				
15	X				
16	X				
17	X				
18		X			

Nombre y Apellido: MILORD ZARAGO GILVEZ

Grado Académico: MAGISTER Firma: 

M. G. M. Edison Gilvez
CONTADOR PÚBLICO DEFIJADO
MAG. DCPL N° 62 - 6334

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MILORD JARROJO GALVEZ,
identificado con DNI N° 42317361, de profesión
CONTADOR con el grado de
MAGISTER, ejerciendo actualmente como
DOCENTE, en la Institución
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, junio del 2018.


M. Go. Milord Jarrojo Galvez
GOBIERNO PÚBLICO PROVINCIAL
CHICLAYO
MAT. COPL. N° 02 - 6354

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL CUESTIONARIO, QUE SERÁ APLICADA A LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEM	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULAR ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	✗				
2	✗				
3		✗			
4	✗				
5	✗				
6	✗				
7	✗				
8	✗				
9		✗			
10	✗				
11	✗				
12	✗				
13	✗				
14		✗			

Nombre y Apellido: MILORD IDROGO GALVEZ

Grado Académico: MAGISTER Firma: _____


 M. Gr. Milord Idrogo Galvez
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. COPL. N° 02 - 6354

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MILORD EDUARDO GÁLVEZ
identificado con DNI N° 42317365, de profesión
CONTADOR con el grado de
MAGISTER, ejerciendo actualmente como
DOCENTE, en la Institución
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				+
Amplitud de contenido				+
Redacción de los Ítems			+	
Claridad y precisión				+
Pertinencia				+

Chiclayo, junio del 2018.


M. Cp. Milord Eduardo Galvez
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. CCPL. N° 02 - 0354

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL CUESTIONARIO, QUE SERÁ APLICADA A LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEM	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULAR ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1		X			
2	X				
3	X				
4	X				
5	X				
6		X			
7	X				
8	X				
9	X				
10	X				
11	X				
12	X				
13		X			
14	X				
15	X				
16	X				
17	X				
18	X				

Nombre y Apellido: YOVANY M. CIEZA SALDÑA

Grado Académico: MAESTR Firma: _____



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, YOVANY M. CIEZA SALDANA
identificado con DNI N° 83878711, de profesión
PSICOLOGO con el grado de
MAESTRO EN PSICOLOGIA, ejerciendo actualmente como
SUB GERENTE RR.HH. en la Institución
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

Chiclayo, junio del 2018.


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA
C.P.C. Yovany M. Cieza Saldana
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Firma

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL CUESTIONARIO, QUE SERÁ APLICADA A LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEM	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULAR ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3	X				
4	X				
5	X				
6		X			
7	X				
8	X				
9	X				
10		X			
11	X				
12	X				
13	X				
14		X			

Nombre y Apellido: Yovany M. CIEZA SANCHEZ

Grado Académico: MAGISTER Firma: _____



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, YOVANY H. CIEZA SALDARRIÑA,
identificado con DNI N° 83876711 de profesión
CONTADOR con el grado de
MAESTRO, ejerciendo actualmente como
SUB GERENTE, en la Institución
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				+
Amplitud de contenido			+	
Redacción de los Ítems				+
Claridad y precisión				+
Pertinencia				+

Chiclayo, junio del 2018.


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA
C.P.C. YOVANY H. CIEZA SALDARRIÑA
DNI N° 83876711
SUB GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL

Firma

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA

... Un Pueblo con Siglos de Historia



"Año del dialogo y la reconciliación nacional"

El Alcalde de la Municipalidad Provincial de Chota, expide lo siguiente:

AUTORIZACIÓN

Visto la solicitud presentada por el contador: **Fernández Rufasto, Gilberto** maestrante de la Universidad "Cesar Vallejo", donde solicita aplicar su Proyecto de Tesis se dispone lo siguiente:

AUTORIZAR, al contador:

Fernández Rufasto, Gilberto

Aplicar el Proyecto de tesis titulado: "**Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018**" en la Institución que gestiona.

Chota, 12 de abril del 2018

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA

ALCALDE

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA

... Un Pueblo con Siglos de Historia



"Año del dialogo y la reconciliación nacional"

El Alcalde de la Municipalidad Provincial de Chota, expide lo siguiente:

CONSTANCIA

Qué el contador: **Fernández Rufasto, Gilberto** maestrante de la Universidad "Cesar Vallejo", aplicó su tesis titulado: "Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018", en la Municipalidad Provincial de Chota a la cual presido, demostrando responsabilidad y criterio en las actividades planificadas.

Se emite la presente, a solicitud del interesado, para los fines pertinentes.

Chota, 13 de julio de 2018



Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018

Estimado (a):

El presente cuestionario forma parte de una investigación que tiene como finalidad valorar a los usuarios, si están satisfechos con la calidad del servicio que reciben en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota. La información tendrá de carácter anónimo y será de gran utilidad para realizar un diagnóstico de la situación actual.

Por ello se solicita responda a los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole atentamente por su colaboración.

CUESTIONARIO: CALIDAD DEL SERVICIO

DATOS PERSONALES.

Edad: sexo: Hombre: Mujer:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Totalmente Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Elementos tangibles					
1. Equipos modernos.	1	2	3	4	5
2. Instalaciones físicas son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
3. Elementos materiales visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
4. Empleados con apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
Fiabilidad					
5. Soluciones positivas a los problemas de los usuarios.	1	2	3	4	5
6. Instalaciones seguras.	1	2	3	4	5
7. Ejecución del servicio en tiempo ofrecido.	1	2	3	4	5
8. Comunicación precisa.	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta					

9. Empleados que ofrecen un servicio con precipitación.	1	2	3	4	5
10. Empleados predispuestos a apoyar al usuario.	1	2	3	4	5
11. Empleados preparados.	1	2	3	4	5
seguridad					
12. Empleados amables con los usuarios.	1	2	3	4	5
13. Empleados bien formados.	1	2	3	4	5
14. Empleados que transmiten confianza	1	2	3	4	5
Empatía					
15. Empleados que brindan atención individualizada.	1	2	3	4	5
16. Horario de trabajo acorde a los usuarios.	1	2	3	4	5
17. Preocupación por los intereses de los usuarios.	1	2	3	4	5
18. Comprensión de las necesidades de los usuarios.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN

DATOS PERSONALES.

Edad: sexo: Hombre: Mujer:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Totalmente satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Calidad funcional					
1. Conocimiento de las necesidades.	1	2	3	4	5
2. Solución de problemas.	1	2	3	4	5
Calidad técnica					
3. Perfeccionamiento de servicios.	1	2	3	4	5
4. Servicios automatizados.	1	2	3	4	5
Confianza					
5. Necesidad del usuario.	1	2	3	4	5
6. Visión del servicio.	1	2	3	4	5
7. Capacidad de desempeño.	1	2	3	4	5
Valor percibido					
8. Valoración de servicios.	1	2	3	4	5
9. Calidad de servicios.	1	2	3	4	5
10. Servicios recibidos.	1	2	3	4	5
Expectativas					
11. Percepción de la atención recibida.	1	2	3	4	5
12. Información y conocimiento.	1	2	3	4	5
13. Atención personalizada.	1	2	3	4	5
14. Nivel de promesas del servicio.	1	2	3	4	5

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS ALTERNATIVA	HIPÓTESIS NULA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN
Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018	¿De qué manera la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018?	Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.	No existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.	Determinar la Calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018	<p>a) Diagnosticar el nivel de calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.</p> <p>b) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.</p> <p>c) Establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.</p>	Variable 1 Calidad del servicio	"La calidad percibida del servicio es un juicio global de superioridad o excelencia de una empresa, y se relaciona con la diferencia entre las expectativas y percepciones", así lo definió (Parasuraman, 1988).	Esta variable se operacionalizó a través de sus dimensiones con la calidad de servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental: correlacional.
						Variable 2 Satisfacción	"Es una experiencia racional o cognositiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, está sometida a muchos elementos, como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria", así lo definió (Parasuraman, 1988).	Esta variable se midió a través de un cuestionario de varios ítems, lo cual se aplicó a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chota.	

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Fernando Martín Vergara Abanto, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante Gilberto Fernández Rufasto, titulada: **Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 25 % 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 César Vallejo.

Chiclayo, 25 de julio de 2018



Dr. Fernando Martín Vergara Abanto
DNI: 28691953

CAMPUS CHICLAYO
Cazretera Pimentel km. 3.5

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 5
---	--	---

Yo Gilberto Fernández Rufasto identificado con DNI N° 41861492, egresado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018;** en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA
 DNI: 41861492

FECHA: 13 de Agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del ISGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	----------------------	--------	--------------------------------