



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la
Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la
Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR

Br. Dora Noemi Rosales Tineo

ASESOR

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

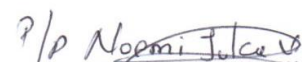
PERÚ - 2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Dora Noemi Rosales Tineo, cuyo título es: "**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016**".

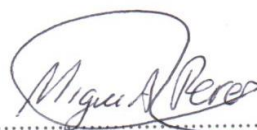
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 dieciséis.

Lima, San Juan de Lurigancho 10 de abril del 2018



Dr. Hugo Ricardo Prado López

PRESIDENTE



Mgtr. Miguel Ángel Pérez Pérez

SECRETARIO


 Dr. Sebastián Sánchez Díaz

VOCAL

					
				Elaboró	Dirección de Investigación

Dedicatoria

Este esfuerzo está dedicado a mis padres, porque gracias a su apoyo y empuje pude lograr mi titulación. Y a mi hijo Liam por ser el motor de mi vida y las fuerzas para superarme cada día.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, por el alto compromiso con sus estudiantes y por el apoyo en llevar con éxito esta investigación. A la Municipalidad de Chaclacayo por brindarme las facilidades para realizar el presente estudio.


Declaratoria de autenticidad

Yo, Dora Noemi Rosales Tineo, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede San Juan de Lurigancho; declaro el trabajo académico titulado "Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016", presentada, en 146 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de marzo de 2018.



Br. Dora Noemi Rosales Tineo

DNI: 42187163

Presentación

Respetables miembros del jurado, tengo a bien presentar ante ustedes la tesis “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016”, la cual busca determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que han tramitado una licencia o autorización en la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el Capítulo I Introducción se expone, los antecedentes, la fundamentación científica, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos generales y específicos. En el Capítulo II Marco Metodológico, en el cual se presentan las variables, la operacionalización de las variables, la metodología, los tipos de estudio, el diseño del estudio, la población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V Conclusiones. Capítulo VI Recomendaciones. El Capítulo VII Referencias Bibliográficas y finalmente, en el Capítulo VIII los Anexos.

Este trabajo, ha respetado la normatividad establecida en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo y se realiza con el fin de obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

La autora.

Resumen

La presente investigación titulada: “Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016”, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones tramitadas en el año 2016.

El universo o población de interés en esta investigación, estuvo conformada por 260 ciudadanos que han realizado un trámite para obtener una licencia de funcionamiento o una autorización en la municipalidad de Chaclacayo, sobre esta base se consideró como muestra representativa a 155 personas en las cuales se han estudiado el comportamiento de las variables: percepción de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. El método empleado en la presente investigación fue el descriptivo correlacional de corte transversal, asimismo la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta; y el instrumento utilizado fue un cuestionario con escala Likert.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.723**, es decir, existe un índice de correlación de 72.3%, confirmando que existe relación positiva entre las variables, es decir a mayor percepción de la calidad de servicio mayor satisfacción de los usuarios. Además, el resultado obtenido se encuentra entre el nivel de correlación moderada, siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo). Por esta situación se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

La conclusión es: La percepción de la calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, 2016.

Palabras clave: Calidad, Satisfacción del Usuario, Servicios.

Abstract

The present research entitled "Quality and user satisfaction of the department de Licenses and Authorizations in the Municipality of Chaclacayo 2016", aims to determine the relationship between quality of services and user satisfaction of the Municipality of Chaclacayo in the year 2016.

The universe or population of interest in this investigation, was made up of 260 citizens who have completed a procedure to obtain an operating license or an authorization in the Municipalidad de Chaclacayo, on this basis 155 people were considered as a representative sample in which they have studied the behavior of the variables: perception of the quality of service and satisfaction of the users. The method used in the present investigation was the cross-sectional descriptive correlation, as well as the technique used for data collection was the survey; and the instrument used was a Likert scale questionnaire.

The result of the Rho Spearman correlation coefficient is 0.723 **, that is, there is a correlation index of 72.3%, confirming that there is a positive relationship between the variables, that is, a greater perception of the quality of service, greater user satisfaction.

The results have shown that the quality of services is bad, and the user satisfaction is bad. It has been determined the existence of a moderate and high positive correlation between the quality of services and the user satisfaction behavior of the Municipality of Chaclacayo in the year 2016, the Rho de, 723 **; That is, the correlation index to 72.3%. Confirming to greater quality of services, greater user of satisfaction.

Keywords: Quality, user satisfaction, services

Índice

Acta de aprobación de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
Índice	ix
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística.....	21
1.3. Justificación	34
1.4. Problema	35
1.5. Hipótesis.....	40
1.6. Objetivos	41
II. MARCO METODOLÓGICO	43
2.1. Variables.....	44
2.2. Operacionalización de variables.....	46
2.3. Metodología	47
2.4. Tipos de estudio	47
2.5. Diseño.....	47
2.6. Población, muestra y muestreo	49
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8. Métodos de análisis de datos.....	56

III RESULTADOS	57
3.1 Análisis descriptivo.....	58
3.2 Análisis Inferencial	76
3.3 Prueba de hipótesis.....	77
IV DISCUSIÓN	83
V CONCLUSIÓN	86
VI RECOMENDACIONES	90
VII REFERENCIAS	93
VIII ANEXOS	96
Anexo 1: Matriz de Consistencia	97
Anexo 2 Instrumentos	100
Anexo 3 Base de Datos.....	106
Anexo 3 Carta dirigida a la Municipalidad de Chaclacayo	114
Anexo 4 Artículo científico	115

Índice de figuras

Figura 1. Dimensiones de la Calidad de Servicio.....	24
Figura 2. Dimensiones de la satisfacción del usuario.....	32
Figura 3. Satisfacción con los servicios del gobierno local.....	36
Figura 4. Relación de tipo y diseño de investigación.....	48
Figura 5. Barras de frecuencias de la variable Calidad de Servicio.....	58
Figura 6. Barras de frecuencias de la dimensión D1: Elementos tangibles.....	59
Figura 7. Barras de frecuencias de la dimensión D2: Fiabilidad.....	60
Figura 8. Barras de frecuencias de la dimensión D3: Capacidad de respuesta.....	61
Figura 9. Barras de frecuencias de la dimensión D4: Seguridad.....	62
Figura 10. Barras de frecuencias de la dimensión D5: Empatía.....	63
Figura 11. Barras de frecuencias de la variable Satisfacción del usuario.....	64
Figura 12. Barras de frecuencias de la dimensión D1: Lealtad.....	65
Figura 13. Barras de frecuencias de la dimensión D2: Recomendación.....	66
Figura 14. Barras de frecuencias de la dimensión D2: Gestión de quejas.....	67
Figura 15. Barras de contingencia V1: Calidad de Servicio * V2: Satisfacción del Usuario.....	68
Figura 16. Barras de contingencia V1: Calidad de Servicio * V2: Satisfacción del Usuario.....	69
Figura 17. Barras de contingencia D2: Fiabilidad * V2: Satisfacción del Usuario.....	71
Figura 18. Barras de contingencia D3: Capacidad de Respuesta * V2: Satisfacción del Usuario.....	72
Figura 19. Barras de contingencia D4: Seguridad * V2: Satisfacción del Usuario.....	74
Figura 20. Barras de contingencia D5: Empatía * V2: Satisfacción del Usuario.....	75

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable 1: Calidad de servicio	46
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable 2: Satisfacción del usuario.....	47
Tabla 3 Cálculo Estadístico de la Muestra	50
Tabla 4 Indicadores y Criterios de Evaluación por Expertos	54
Tabla 5 Estadísticos de fiabilidad de la Variable Calidad de Servicio.....	55
Tabla 6 Estadísticos de fiabilidad de la Variable Satisfacción del Usuario	55
Tabla 7 Frecuencias de la variable: Calidad de servicio.....	58
Tabla 8 Frecuencias de la dimensión D1: Elementos tangibles	59
Tabla 9 Frecuencias de la dimensión D2: Fiabilidad	60
Tabla 10 Frecuencias de la dimensión D3: Capacidad de respuesta	61
Tabla 11 Frecuencias de la dimensión D4: Seguridad	62
Tabla 12 Frecuencias de la dimensión D5: Empatía	63
Tabla 13 Frecuencias de la variable 2: Satisfacción del Usuario.....	64
Tabla 14 Frecuencias de la dimensión D1: Lealtad.....	65
Tabla 15 Frecuencias de la dimensión D2: Recomendación.....	66
Tabla 16 Frecuencias de la dimensión D3: Gestión de quejas.....	67
Tabla 17 Frecuencias de contingencia entre la variable Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario	68
Tabla 18 Frecuencias de contingencia D1: Elementos Tangibles y V2: Satisfacción del usuario.....	69
Tabla 19 Frecuencias de contingencia D2: Fiabilidad y V2: Satisfacción del usuario ..	70
Tabla 20 Frecuencias de contingencia D3: capacidad de respuesta y V2: Satisfacción del usuario	72
Tabla 21 Frecuencias de contingencia D4: Seguridad y V2: Satisfacción del usuario .	73
Tabla 22 Frecuencias de contingencia D5: Empatía y V2: Satisfacción del usuario	75
Tabla 23 Prueba de normalidad.....	76
Tabla 24 Correlaciones entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario	77
Tabla 25 Correlaciones entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario	78
Tabla 26 Correlaciones entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario	79
Tabla 27 Correlaciones entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	80
Tabla 28 Correlaciones entre la seguridad y la satisfacción del usuario.....	81
Tabla 29 Correlaciones entre la empatía y la satisfacción del usuario	82

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

Rojas (2015), presentó su tesis en la Universidad de Chile - Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas del Departamento de Ingeniería Industrial para obtener el grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas una tesis titulada: *“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”*. La investigación tuvo como objetivo desarrollar un modelo que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios que entrega la municipalidad, de modo que apoye a la gestión del municipio. Esta investigación se realizó sobre una muestra de 340 usuarios de los servicios municipales que pertenecen al edificio Consistorial y al Departamento de Protección Social. El cuestionario se aplicó entre el 26 de agosto y el 03 de noviembre de 2014, durando la aplicación de cada encuesta en un promedio de 25 minutos. El resultado fue que el factor organizativo es el que más incide en la satisfacción, distanciándose por lo menos en 0.20 puntos respecto a los otros factores que determinan la satisfacción (factor humanos y factor de espacios físicos), asimismo, se establecieron criterios para la elaboración de estrategias en las que la municipalidad debe invertir para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Aguilar (2013), presentó su tesis en la Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Estudios de Postgrado. Su trabajo de investigación titulada *“Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la Unidad Policlínica Central IGSS, Guatemala, Guatemala 2010”* para optar el título de Maestro en Salud Pública con énfasis en Salud Ambiental. La investigación se basó en el enfoque de Lizarzabal, Añez y Romero (2009) que señala que existe mayor insatisfacción debido a la demora en la atención. El objetivo de esta investigación fue determinar el grado de satisfacción del usuario con respecto a los servicios contratados privados por la Unidad de Policlínica Central de IGSS. El método de estudio es de tipo descriptivo prospectivo, con una muestra representativa de 120 casos a un nivel de confianza de 95%; el cuestionario aplicado es tipo Likert y consta de 37 preguntas. El análisis estadístico realizado fue con base en frecuencias y proporciones de las variables estudiadas. Los resultados mostraron que el trato del personal de salud hacia el usuario constituye un factor elemental para la emisión de juicios de satisfacción o insatisfacción, la percepción de satisfacción estuvo relacionada con la percepción de la calidad por el servicio recibido, percepción de las amenidades del servicio y percepción de las relaciones interpersonales. En conclusión, según los usuarios de la Unidad Policlínica Central del Seguro Social los servicios de salud privados, contratados para estudios y/o procedimientos, llenan sus expectativas.

Álvarez (2012), presento en la Universidad Católica Andrés Bello - Venezuela. Vicerrectorado académico estudios de postgrado área de ingeniería programa Sistemas de Calidad; para optar por el grado de Magíster en Sistemas de la Calidad una tesis titulada "*Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*". La investigación se basó en el enfoque de Martínez y Mosquera (2006), el cual usa el instrumento CALSUPER y señala que el servicio es mejor de lo esperado y por ende los clientes se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido. La investigación tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los clientes, con respecto a la calidad del servicio ofrecido, en una red de supermercados del Gobierno. Para esta investigación se seleccionó una muestra de 839 clientes que realizaron alguna compra en la red directa de comercialización tipo II y III de la Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos SA del distrito capital, se aplicaron también técnicas de observación, la entrevista de tipo estructurada y como instrumento la encuesta, tomando como base de medición la escala CALSUPER la cual es adaptación de SERVQUAL para redes de supermercados. Los resultados de la investigación fueron: calidad de servicio de -1.27 lo cual indica que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4%. En conclusión, se identificó la existencia de oportunidades de mejoras en las dimensiones de evidencias físicas y fiabilidad, específicamente en la apariencia de los locales y en el tiempo de espera en las cajas.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Mendez (2017), presentó en la Universidad César Vallejo – Perú. Escuela de posgrado, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública; la tesis titulada “*Calidad y satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016*”. La investigación se basó en el enfoque de Betancourt (2010) que señala que la calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Calidad y la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016. La investigación realizada es tipo descriptiva con un diseño no experimental de nivel correlacional, y la aplicación del cuestionario se realizó a toda la población por tener accesibilidad en el levantamiento de información (120 comuneros de la comunidad de Lucanas). Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.795, lo cual indica que existe relación positiva entre las variables evaluadas; además se encuentra en el nivel de correlación alta y el nivel de significancia bilateral $p= 0.00 < 0.01$. Se concluye que: la calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el SERFOR, Ayacucho. 2016.

Sánchez (2017), presentó en la Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública la tesis titulada “*Calidad del servicio y satisfacción del cliente de una agencia RENIEC, Lima, 2016*”. La investigación se basó en el enfoque de Redhead (2015) que señala que existe relación directa y significativa de grado moderado entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. La investigación presentó como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la agencia RENIEC Cercado de Lima. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, usando el método hipotético deductivo y bajo el alcance descriptivo correlacional de diseño no experimental de temporalidad transversal. Se emplearon como instrumentos dos encuestas aplicados a una muestra probabilística de 381 clientes de una población total de 40000 usuarios atendidos en la agencia en estudio. La investigación tuvo como resultado que existe relación directa y significativa en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente con un nivel alto de correlación, lo cual se evidencia en un Rho de Spearman de 0.817 y un p valor de 0.000. Otros resultados a nivel específico son que también existe relación directa y significativa y de nivel alto entre la confiabilidad ($p=0.000 <0.01$, $r=0.707$), seguridad ($p=0.000 <0.01$, $r=0.732$) y empatía ($p=0.000 <0.01$, $r=0.722$) con la satisfacción del cliente; y nivel moderado de correlación entre la sensibilidad ($p=0.000 <0.01$, $r=0.675$) y tangibles ($p=0.000 <0.01$, $r=0.489$) con la satisfacción del cliente.

Miranda (2015), presentó trabajo de investigación en la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, para obtener el título de Magister en Gestión Pública, la tesis titulada: "*Calidad percibida y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chanchamayo, 2013*". La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chanchamayo 2013. La investigación realizada usó el método hipotético-deductivo; la investigación es tipo descriptiva con un diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, recogiendo la información en un periodo específico. Se aplicaron dos instrumentos: cuestionarios en la escala Likert (muy poco, poco, medio, bastante y mucho). Los cuestionarios se aplicaron a una muestra representativa de 290 usuarios de la Municipalidad de Chanchamayo. El resultado de la investigación obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.829, lo cual indica que existe una correlación alta y positiva entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chanchamayo. 2013.

Prieto (2013), presentó en la Pontificia Universidad Católica del Perú, escuela de postgrado para obtener el grado académico de Magister en Ciencia política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública una tesis titulada *“Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional”*. La investigación tuvo como objetivo realizar el análisis de las políticas actuales y brindar herramientas para la implementación de las políticas para una mejor atención al ciudadano. Entre sus principales conclusiones se tienen: la política de mejor atención al ciudadano se vincula estrechamente con la nueva gestión pública, pues ambas buscan crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Asimismo, también se concluyó que la política de mejor atención al ciudadano responde a los principios expresado en la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública porque prioriza que las administraciones públicas están al servicio de los ciudadanos, exige la coordinación y cooperación de las entidades de la administración pública, apunta a universalizar el acceso de los servicios a todos los ciudadanos, busca ser eficaz en el trabajo para alcanzar sus objetivos y ejecuta una evaluación permanente de sus servicios brindados. Y finalmente, se concluyó que la política de Mejor Atención al Ciudadano es importante porque responde a una problemática de atención a ciudadanos y empresarios obteniendo regulares niveles de satisfacción, tiempos extendidos para los trámites, demanda priorizada de buen trato e información suficiente para los ciudadanos. Por estas razones y por la necesidad de hacer que los servicios sean de acceso universal, cobra importancia el escalar la experiencia a nivel nacional.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1. Variable Calidad de Servicio.

Actualmente el término calidad de servicio ha venido siendo tema de investigación y viene cobrando vigencia en la literatura vinculándose con la gestión de recursos humanos, la dirección, la administración, entre otras. Esta situación se presenta porque la productividad, rentabilidad, satisfacción laboral de una organización están directamente vinculados con la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Sin embargo, para tener un mayor entendimiento de la variable se procede a definir cada palabra de manera independiente.

La Real Academia de la Lengua Española (RAE, 2015), define a la calidad como la propiedad o el conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

Asimismo, Evans y Lindsay (2000), manifiestan que la calidad es una combinación de perfección, rapidez de entrega, cumplimiento de políticas y procedimientos, proporcionar un producto bueno y utilizable, hacerlo bien a la primera, satisfacer a los clientes y finalmente, servicio total al cliente.

En el mismo enfoque, Sosa (2006), menciona que la calidad es una característica de las personas mas no es un atributo de los productos ni de los servicios. Asimismo, Sosa afirma que donde haya una persona haciendo algo, lo podrá hacer con calidad, la gente de calidad produce artículos de calidad y ofrece servicios de calidad.

Por otro lado, Kurtz (2012), indica que calidad esperada y percibida tienen un efecto considerable sobre la competitividad de una empresa.

Deming (1989), indica que la calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que se diera la opción de medirlo, será calificado desde insatisfacción extrema hasta una gran satisfacción.

En cuanto a la definición de servicio se tiene lo siguiente:

La Real Academia de la Lengua Española (RAE, 2015), define al servicio como la organización y el personal destinado a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.

Asimismo, Sanguesa (2006), indica que el servicio es un tipo especial de producto y que este es resultado de realizar al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente; y generalmente es intangible.

Stanton (2000), se refiere al servicio como las actividades identificables e intangibles y son el objetivo principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de sus necesidades.

Por otro lado, Sandhusen (2002), se refiere a los servicios como actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en alquiler o venta, y que son principalmente intangibles y nos dan como resultado la propiedad de algo.

Finalmente, Betancourt (2010), menciona que el termino servicio proviene de latín *servitum* y define a la acción y efecto de servir. También lo define como la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales.

Como ya se han definido ambos términos, podemos proceder a detallar la definición de la calidad de servicio.

Deming (1989), indica que la calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio. En caso tenga alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción.

Cerezo (1996), define a la calidad de servicio como la minimización entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de este tras su utilización.

Asimismo, Vargas y Aldana (2014), en su libro *“Calidad y servicio Conceptos y Herramientas”* plantea que el servicio y la calidad no pueden ir separados, por el contrario, estos se encuentran relacionados para satisfacer las necesidades en beneficio de las personas.

Finalmente, la definición con la que nos quedaremos para la investigación es la planteada por Ruiz (2001), pues define a la calidad de servicio como la discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre un servicio concreto y las percepciones o creencias que se forman los directivos sobre lo que espera el consumidor de ese servicio.

Dimensiones de la Calidad de Servicio.

Considerando la perspectiva de Moyano et al. (2011, pp.182-183) las cinco dimensiones en la calidad son las siguientes:

- a) **Fiabilidad.** Habilidad para realizar la ejecución del servicio de acuerdo con lo establecido. En otras palabras, la capacidad de prestar el servicio de forma correcta, cumpliendo con lo acordado.
- b) **Capacidad de respuesta.** Es la condición de la organización en suministrar un servicio rápido ante la petición de los clientes, por ejemplo, responder rápidamente a sus llamadas y requerimientos.

- c) Seguridad. Competencias y atención manifestada por el personal y su capacidad para infundir credibilidad y seguridad. Relacionado con la profesionalidad y la cortesía.
- d) Empatía. Comunicación y comprensión del cliente, que se manifiesta mediante la atención personalizada el cual es ofrecida por las empresas para con sus clientes.
- e) Elementos tangibles. Referido a elementos tangibles que pueden asociarse a un servicio intangible, tales como el aspecto de las instalaciones físicas, personas, materiales empleados en la comunicación, entre otros.

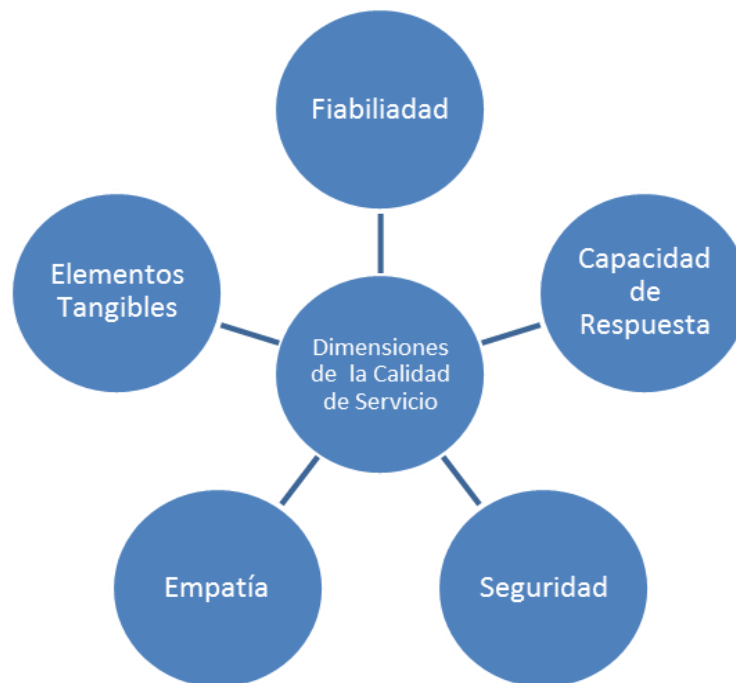


Figura 1. Dimensiones de la Calidad de Servicio.

Nota: Adaptado de Moyano et al. (2011).

Características del servicio

La característica básica de los servicios consiste en que éstos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra.

Según Berry (1989), el servicio tiene cuatro características:

a) **Intangibilidad:** Los servicios son intangibles. Al contrario de los artículos, no se le puede tocar, probar, oler o ver. Los consumidores que van a comprar servicios generalmente no tienen nada tangible que colocar en la bolsa de la compra. Cosas tangibles como las tarjetas de crédito plásticas o los cheques pueden representar el servicio, pero no son el servicio en sí mismas.

b) **Heterogeneidad:** Los servicios varían al tratarse de una actuación normalmente llevada a cabo por seres humanos, los servicios son difíciles de generalizar, incluso los cajeros más corteses y competentes pueden tener días malos por muchas razones, e inadvertidamente pasar malas vibraciones al cliente o cometer errores.

c) **Inseparabilidad:** Un servicio generalmente se consume mientras se realiza, con el cliente implicado a menudo en el proceso. Una deliciosa comida de restaurante puede estropearla un servicio lento o malhumorado, y una transacción financiera rutinaria puede echarse a perder por una cola de espera inacabable o un personal sin preparación.

d) **Imperdurabilidad:** La mayoría de los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde.

Por otro lado, Riveros (2007), indica que la calidad de servicio que se brinda a los clientes depende de los métodos utilizados para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas. Por ser el cliente el punto focal del sistema, todos los elementos de éste deben orientarse al cliente.

Asimismo, el servicio se puede resumir como el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Elementos del Servicio al Cliente:

1. Contacto cara a cara
2. Relación con el cliente
3. Correspondencia
4. Reclamos y cumplidos
5. Instalaciones

Elementos del servicio al cliente

Según (Mejía, 2009), los elementos del servicio al cliente son:

- a) **Contacto cara a cara.** Es importante que la persona que atenderá al cliente, siempre presente una sonrisa y ponga toda su atención en lo que le dirá.
- b) **Relación con el cliente.** Una buena relación que se ofrezca le dará más confianza para establecer lazos con la empresa y a consecuencia de ello, adquirir más frecuentemente los productos y servicios que se ofrezcan por la organización.
- c) **Correspondencia.** Es importante mantener comunicado al cliente, como responder todas sus inquietudes y dudas.
- d) **Reclamos y cumplidos.** Cuando se promete algo se debe de cumplir, de lo contrario se perderá la credibilidad y confianza en la organización.

e) **Instalaciones.** Cuando se acude a un lugar limpio, ordenado, que huele bien y es agradable, ocasiona confianza, confort y seguridad. Por ello pensemos que se debe de acondicionar el lugar para producir esas sensaciones.

Factores de éxito en la implantación de un programa de mejora de calidad

Para que un programa de mejora de la calidad tenga éxito, precisa atender una serie de premisas y cuya ausencia hace presagiar el fracaso de este. Así, es primordial que los programas estén centrados en el cliente y vean a éste como el núcleo de atención. El establecimiento de un programa de mejora de la calidad debe abordarse desde una aproximación multidisciplinaria que contemple de manera global todos los extremos susceptibles de mejora. Como ya se ha mencionado con anterioridad es fundamental la asunción del programa por parte de los directivos del centro y que éste no sólo tenga la consideración de un objetivo institucional sino también que esté integrado en los sistemas de gestión.

En lo que se refiere al personal, debe decirse que su participación debe producirse como parte de su responsabilidad profesional y que deben lograrse elementos de incentivación positiva que mantengan el interés por el proceso de mejora. Asimismo, es imprescindible el soporte metodológico para lograr realizar los estudios de forma eficiente, válida y fiable. Por último, y es condición sine qua non, debe procederse a una evaluación sistemática del programa a fin de comprobar su eficacia y corregir los defectos que pudieran haberse encontrado.

La aplicación práctica de la mejora de la calidad: el diseño de planes de calidad

Los planes de calidad pretenden una serie de finalidades entre las cuales destacan cuatro principales. Regional Office for Europe. (1985).

En primer lugar, el lograr el óptimo beneficio de la atención de cada usuario a través de la práctica de los profesionales por medio de los estudios de proceso y de resultado. Asimismo, el minimizar los riesgos que la asistencia implica, garantizando la seguridad y procurando obtener un buen balance riesgo/beneficio, tratando de evitar accidentes causados por la propia asistencia. Otra finalidad que se persigue es la obtención de la eficiencia en el uso de los recursos destinados a la atención o lo que es lo mismo, lograr una buena relación costes/resultados; en definitiva, conseguir este beneficio con los recursos mínimos. Por último, garantizar el confort y respeto al derecho de los usuarios, por medio del cumplimiento de las expectativas de estos, prestando los servicios en último término de forma satisfactoria para la población.

Existen diferentes formas de abordar un programa de calidad, pero en síntesis puede decidirse trabajar:

- Con un enfoque por problemas, es decir realizando una lista de los aspectos susceptibles de mejora, priorizarlos y abordarlos progresivamente.

- Mediante sistemas de monitorización y evaluando periódicamente a través de indicadores los aspectos considerados cruciales de la atención (tanto si creemos que actualmente lo estamos haciendo bien como si pensamos que puede haber problemas). Este segundo enfoque requiere una mayor complejidad metodológica y de recursos, pero permite una visión más globalizada de la situación.

Las diferentes formas organizativas los programas que pueden adoptarse (comisiones, grupos de mejora, círculos de calidad) dependen del tipo de enfoque del programa y de los objetivos que se fijen en cada momento.

Motivaciones para la mejora de la calidad

Las motivaciones por las cuales puede plantearse la mejora de la calidad son de distinto origen. De un lado, la transgresión o no adecuación de los valores éticos en una situación concreta puede aconsejar un cambio de esta hacia otra situación de mayor calidad acorde con los valores éticos. Por otra parte, la mejora de la calidad puede ser promulgada por el legislador, por ejemplo, al dictar leyes de acreditación de los centros de atención que contengan unos requisitos mínimos para determinadas actividades. La mejora de la calidad puede generarse por otra vía, como es la constatación de que el centro posee una mala imagen dentro de la comunidad y en consecuencia el motivo social será en este caso el responsable del cambio. Al final, los motivos económicos en general y el control de los costes en particular, pueden ser la génesis del cambio.

1.2.2. Variable Satisfacción del Usuario

El concepto de Satisfacción tiene su origen desde la década de los años 60 cuando el comportamiento de la queja por parte de los usuarios despertó mucha inquietud entre los empresarios e investigadores (Moliner, 2008).

Por otro lado, Donabedian (1983) y Vouri (1986) informan que hay un alto grado de correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad general de la atención sanitaria. También, define a la satisfacción como una respuesta emocional de los usuarios de atención, sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida y señalan que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de atención.

En el mismo sentido, McIntyre y Silva (1999), brindan su aporte indicando que el concepto de satisfacción de los usuarios es resultado de una fórmula que refleja la diferencia entre las expectativas del usuario en relación a la atención y su percepción de la realidad, el cuidado recibido, y un término relativo a una amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia del cuidado de la salud.

Asimismo, el MINSA (2000) en el Perú, define que la satisfacción del usuario es cuando el servicio responde a las necesidades y supera las expectativas del paciente que conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros. Según Avadis Donabedian la satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de la atención, es un fenómeno curiosamente complejo. La Satisfacción del Paciente constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención de salud intenta promover.

En años posteriores, Tigani (2006), en su libro *Excelencia en Servicio* indicó que el cliente es quien al final adjudica la satisfacción por el servicio prestado.

Schiffman y Lazar (2010), en su libro *Comportamiento del consumidor*, define a la satisfacción del cliente como la percepción del consumidos acerca del desempeño de producto o servicio en relación con sus propias expectativas.

Según Ribeiro (2013), indica que la satisfacción del usuario es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.

Asimismo, Kotler y Keller (2012) en su libro *Dirección del Marketing* expusieron que es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un servicio con respecto a las expectativas que se tenían.

Dimensiones de la Satisfacción del Usuario.

En la revisión de la literatura la teoría de Kotler & Keller (2012), desarrolla de manera enriquecedora y amplia el concepto de satisfacción del usuario, sobre esta teoría se ha obtenido la interpretación semántica sobre los factores que comprende la satisfacción del usuario y las cuales para efectos de la presente investigación van a constituirse en las dimensiones de la variable en estudio. A continuación, se desarrolla cada una de las dimensiones a trabajar para la satisfacción del usuario:

Dimensión 1: Lealtad

Kotler & Keller (2012), indican que es el compromiso de volver a comprar o a continuar siendo usuario o cliente habitual de un producto o servicio. Asimismo, la lealtad es un vínculo emocional profundo, de conexión fuerte y sólida a largo plazo que genera la empresa con el cliente. Asimismo, también se define como el impulso psicológico donde el usuario siente y valora que es especial forjándose, de esta manera, una relación directa y genuina con la empresa.

Dimensión 2: Recomendación

Kotler & Keller (2012), expusieron que es consecuencia del buen trato al cliente haciendo que contribuya en promover comentarios positivos acerca de la empresa.

Dimensión 3: Gestión de quejas

Kotler & Keller (2012), indicaron que es la actitud de la empresa para tomar conocimiento de las experiencias desfavorables en la satisfacción al cliente y la capacidad de actuar con rapidez en los mecanismos de solución.



Figura 2. Dimensiones de la satisfacción del usuario.

Nota: Adaptado de Kotler & Keller (2012)

Los Niveles de Satisfacción

Los ciudadanos experimentan uno de los tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.

Usuario

Según Curzel (2008), afirma que usuario tiene la siguiente definición: La persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación.

Según Aurora (2005), indica que el usuario es el protagonista indiscutible del estudio de cualquier proceso informativo porque sus características individuales y su contexto de referencia laboral, social, económica o político, son aspectos que determinarán su comportamiento con relación a la información.

Asimismo, Carmen (2009), menciona que hay tres tipos de clientes:

a) Cliente interno: El personal de la organización. Recibe insumos y le da un valor agregado.

b) Cliente externo: Los intermediarios que directamente tienen relación con la organización.

c) El cliente final: Los usuarios del producto o servicio, quienes validarán todo cuanto de éste se diga o se anuncie (promesa).

¿Porqué es importante la satisfacción del usuario?

Tal como se señaló, la importancia de la satisfacción de los usuarios en el contexto de este estudio radica en que aquellos individuos satisfechos serán un activo para la organización, debido a que probablemente volverán al lugar en busca de sus trámites o servicios. En vista de ello, la satisfacción no se convierte en un fin en sí mismo para las organizaciones, sino que se configura como un medio para alcanzar otras metas.

Desde el ámbito privado puede plasmarse con mayor claridad. Algunos autores (Anderson y Sullivan 1993; Biong 1993; Bloemer y Kasper 1995) han sostenido que la satisfacción se convierte en el pilar del que emanan los buenos resultados económicos.

1.3. Justificación

Justificación teórica

La presente investigación es importante porque va a permitir medir e identificar el nivel de calidad del servicio, según el modelo de SERVQUAL, en la Municipalidad de Chaclacayo en el año 2016, con una descripción real de los aspectos referidos a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, que permitan medir su nivel de relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Chaclacayo.

El aporte de la tesis permitirá realizar la contrastación empírica de la realidad con los paradigmas teóricos de la calidad del servicio, satisfacción del usuario, así como la investigación sobre su asociación.

Esta investigación beneficia a la Municipalidad de Chaclacayo y al ciudadano ya que permitirá medir el nivel de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios durante el año 2016, caracterizando las cualidades o propiedades de la calidad de servicio, que perciben los usuarios de la municipalidad.

Justificación Práctica

La presente investigación ofrecerá a los funcionarios de la Municipalidad de Chaclacayo, en la que se realizará el estudio, información actualizada sobre el nivel de calidad de los servicios que brinda la municipalidad y el nivel de satisfacción de sus usuarios, de modo que puedan formular planes de intervención e implementar políticas y prácticas adecuadas para mejorar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad.

Justificación Metodológica

La presente investigación se justifica de manera metodológica, debido a que, para lograr el comportamiento de los objetivos del estudio se acude al uso de técnicas de investigación y aplicación de un instrumento para recolección de información y el uso de la Rho de Spearman por el tipo de variable, en este caso no paramétrica para determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016. Asimismo, por el tipo de estudio y diseño, los resultados obtenidos serán contrastados en la discusión con el marco teórico y los antecedentes.

1.4. Problema

A nivel internacional y durante el proceso de descentralización del gobierno central se crean los gobiernos regionales y los gobiernos locales. En el caso de los gobiernos locales se puede indicar que a nivel internacional son llamados de diferentes formas: ayuntamiento, alcaldía o municipalidad el cual está encabezado por un alcalde, intendente, presidente de comuna o por un presidente municipal que asumen la presidencia de la administración local y del pleno municipal conformado por los concejales o regidores.

Durante la implementación y funcionamiento de los gobiernos locales se han presentado diversos problemas en la gestión de los servicios que estos ofrecen. Ante esta situación, diversas entidades públicas y privadas han realizado diversos estudios y han presentado numerosas iniciativas de innovación y mejoras en la gestión de los gobiernos locales que han logrado mejorar diversos aspectos a nivel de calidad de gastos, procesos, normativas, entre otros, pero aún quedan algunas deficiencias a nivel de calidad de servicio que es uno de los aspectos que se mide a través de la población.

Asimismo, Montero y Samuels (2004), indican que los servidores públicos deben estar capacitados para reconocer, interpretar y satisfacer de manera precisa las necesidades y demandas ciudadanas de bienes y servicios, ello considerando que el gobierno local está más cerca a la población.

Bajo el mismo enfoque, si los gobiernos locales no satisfacen la demanda de los ciudadanos, los ciudadanos podrían expresar su descontento y creciente insatisfacción con la democracia a nivel nacional, según lo indica Hiskey y Seligson (2003).

En la misma línea, Montalvo (2009), en su publicación “Satisfacción ciudadana con servicios municipales” en la revista *Perspectivas desde el Barómetro de las Américas: 2009*, realiza un estudio de la satisfacción ciudadana con respecto a los servicios municipales en 22 países, tal como se detalla en la siguiente figura:

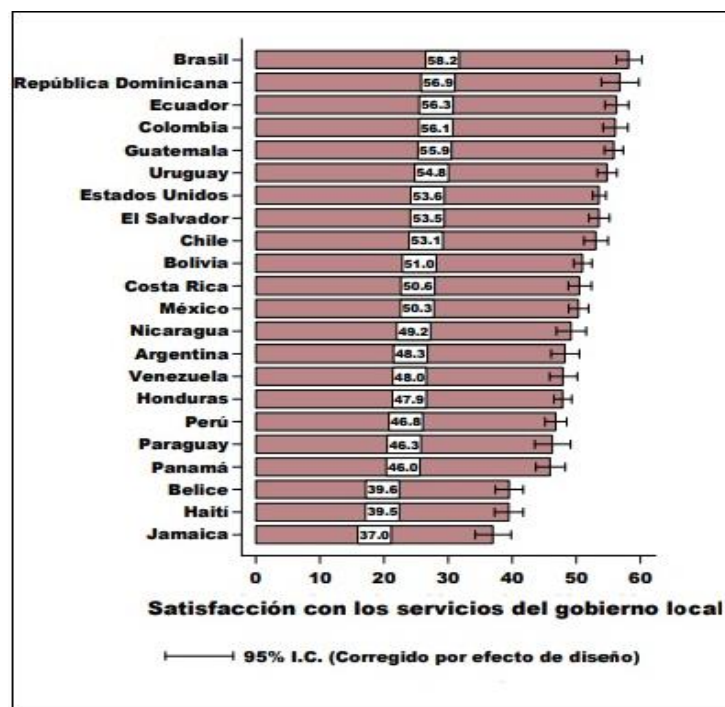


Figura 3. Satisfacción con los servicios del gobierno local

Nota: Adaptado de Barómetro de las Américas por LAPOP (2009).

Como se puede observar en la figura anterior, la escala para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales es de 0 hasta 100, donde 0 significa muy malo y 100 significa muy bueno. Por lo que en el estudio el nivel promedio de satisfacción con los servicios municipales fue de 50,13. Asimismo, en el gráfico también se puede observar que los ciudadanos de Brasil, Republica Dominicana y Ecuador muestran el nivel de satisfacción más alto 58.2, 56.9 y 52.3 respectivamente. En el otro extremo los ciudadanos de Belice, Haití y Jamaica tiene el nivel más bajo de satisfacción, 39.6, 39.5 y 37 puntos respectivamente.

Asimismo, a nivel nacional, la calidad de los servicios que brindan las instituciones del sector público es deficiente, y esto se acentúa mucho más en las municipalidades o gobiernos locales.

En primer lugar, es importante mencionar que el Perú cuenta con 195 municipalidades provinciales y 1639 municipalidades distritales. Asimismo, según la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, en los artículos del 79 al 86, indica que las municipalidades son responsables de brindar los servicios básicos a las personas que habitan en el distrito. Entre los principales servicios que brindan se encuentran: servicios de organización del espacio físico y uso del suelo; servicios de saneamiento, salubridad y salud; servicio de tránsito, vialidad y transporte público; servicio de educación, cultura, deportes y recreación; servicio de abastecimiento y comercialización de productos; servicio de programas sociales, defensa y promoción de derechos; servicio de seguridad Ciudadana; servicio de promoción del desarrollo económico local entre otros.

Por otro lado, también se ha identificado que diversos estudios indican que la calidad de los servicios que brindan las municipalidades no es la adecuada debido a las diversas deficiencias que se encuentran en la gestión municipal. Y esta realidad la vivimos en nuestros distritos a diario, por ejemplo: se habilitan urbanizaciones y se construyen viviendas sin licencia de construcción, los espacios públicos se encuentran descuidados y en desorden, y existe caos vehicular del transporte público, asimismo, falta control y orden en la venta de productos alimenticios en los mercados públicos, entre otras deficiencias que se pueden identificar a diario en los diferentes distritos del país. Sumado a ello, las municipalidades no miden el nivel de satisfacción de los usuarios y no hacen nada por mejorar la calidad de los servicios que brindan.

La realidad problemática a nivel institucional, es decir en la Municipalidad de Chaclacayo, se presenta una problemática similar a la situación presentada a nivel nacional.

En la revisión de los diferentes servicios de la municipalidad, se identificó que no se está tomando la debida importancia a la calidad de los servicios ni mucho menos en que estos servicios se encuentren orientados hacia el ciudadano.

Por otro lado, la municipalidad tampoco ha centrado sus esfuerzos en mejorar los plazos de atención, lo cual también es un factor importante en la calificación del nivel de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios municipales.

La falta de crecimiento económico en comparación con otros distritos de Lima también es otro indicador que demuestra la falta de facilidades o promoción del desarrollo económico local en el distrito.

Al respecto, Palavacini (2005), indica que los gobiernos municipales requieren de herramientas para la acción y de una nueva concepción de cómo diseñar sistemas de gobierno para la calidad.

Finalmente, en la búsqueda de información con respecto a la calidad del servicio y a las mediciones del nivel de satisfacción de los usuarios la información es escasa o nula, razón por la cual se presenta el trabajo de investigación para medir estas variables que puedan permitir tomar decisiones o acciones a la municipalidad con el fin de mejorar la calidad de servicio y por ende mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios. para mejorarlos.

Ante la situación problemática desarrollada en los párrafos anteriores se plantea la siguiente problemática en la Municipalidad de Chaclacayo.

Problema general

PG: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016?

Problemas específicos

PE1: ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016?

PE2: ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016?

PE3: ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016?

PE4: ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016?

PE5: ¿Qué relación existe entre los elementos intangibles y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016?

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

HG: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

Hipótesis específicas

HE1: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

HE2: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

HE3: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

HE4: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

HE5: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

1.6. Objetivos

La presente investigación se ha desarrollado para cumplir los siguientes objetivos generales y específicos:

Objetivo general

OG: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

Objetivos específicos

OE1: Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

OE2: Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

- OE3:** Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.
- OE4:** Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.
- OE5:** Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables

Variable 1: Calidad de Servicio

Ruiz (2001), define a la calidad de servicio como la discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre un servicio concreto y las percepciones o creencias que se forman los directivos sobre lo que espera el consumidor de ese servicio.

Dimensiones de la variable.

Dimensión 1: Fiabilidad

Moyano et al (2011), señala que es la habilidad para realizar la ejecución del servicio de acuerdo con lo establecido. En otras palabras, la capacidad de prestar el servicio de forma correcta, cumpliendo con lo acordado.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Moyano et al (2011), señala que es la condición de la organización en suministrar un servicio rápido ante la petición de los clientes, por ejemplo, responder rápidamente a sus llamadas y requerimientos.

Dimensión 3: Seguridad

Moyano et al (2011), señala que son las competencias y atención manifestada por el personal y su capacidad para infundir credibilidad y seguridad. Relacionado con la profesionalidad y la cortesía.

Dimensión 4: Empatía

Moyano et al (2011), señala que es la comunicación y comprensión del cliente, que se manifiesta mediante la atención personalizada el cual es ofrecida por las empresas para con sus clientes.

Dimensión 5: Elementos tangibles

Moyano et al (2011), señala que son el aspecto de las instalaciones físicas, personas, materiales empleados en la comunicación, entre otros.

Variable 2: Satisfacción de Usuario

Tigani (2006), en su libro *Excelencia en Servicio* indica que para determinar la satisfacción del cliente menciona que el cliente es quien al final adjudica la satisfacción por el servicio prestado.

Dimensiones de la variable.

Dimensión 1: Lealtad

Kotler & Keller (2012), indican que es el compromiso de volver a comprar o a continuar siendo usuario o cliente habitual de un producto o servicio. Asimismo, la lealtad es un vínculo emocional profundo, de conexión fuerte y sólida a largo plazo que genera la empresa con el cliente. Asimismo, también se define como el impulso psicológico donde el usuario siente y valora que es especial forjándose, de esta manera, una relación directa y genuina con la empresa.

Dimensión 2: Recomendación

Kotler & Keller (2012), expusieron que es consecuencia del buen trato al cliente haciendo que contribuya en promover comentarios positivos acerca de la empresa.

Dimensión 3: Gestión de quejas

Kotler & Keller (2012), indicaron que es la actitud de la empresa para tomar conocimiento de las experiencias desfavorables en la satisfacción al cliente y la capacidad de actuar con rapidez en los mecanismos de solución.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable 1: Calidad de servicio

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala	Nivel Rango	o
Dimensión Fiabilidad	Valoración del servicio	1-4	Ordinal Tipo Likert Totalmente en desacuerdo=1		
Dimensión Capacidad de respuesta	Consistencia del servicio Tiempo de atención	5-9	En desacuerdo = (2)	Mala (22-50)	
Dimensión Seguridad	Seguridad	10-14	Ni de acuerdo ni en desacuerdo = (3)	Regular (51-80)	
Dimensión Empatía	Trato personal	15-19	De acuerdo = (4)	Buena (81-110)	
Dimensión Elementos tangibles	Características del ambiente	20-22	Totalmente de acuerdo = (5)		

Nota: Adaptado de Miranda (2015).

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable 2: Satisfacción del usuario

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala	Nivel o Rango
Dimensión Lealtad	Perdurabilidad Afecto	1-7	Ordinal Tipo Likert	
Dimensión Recomendación	Promotor Recomendación	8-15	Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= (2)	Mala (24-55)
Dimensión Gestión de Quejas	Facilitación de medios Atención diligente en la queja Facilidad de presentación	16-24	Ni de acuerdo ni en desacuerdo= (3) De acuerdo = (4) Totalmente de acuerdo = (5)	Regular (56-87) Buena (88-120)

Nota: Tomado de Kotler & Keller (2012).

2.3. Metodología

2.4. Tipos de estudio

Según Sampieri (2001), la presente investigación es correlacional, porque se este diseño describe relaciones entre dos o más variables en un momento determinado.

2.5. Diseño

Siguiendo lo planteado por Sampieri (2001), la presente investigación tiene un diseño no experimental transversal correlacional pues considera las variables a investigar se encuentran en su estado natural y sin una intervención controlada externa y se ha realizado en un solo momento. El sustento teórico, se detalla en los siguientes párrafos:

Investigación Descriptiva

Morales (2010), indica que la investigación descriptiva consiste en caracterizar un fenómeno o situación indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

Es decir, que busca describir con exactitud las actividades y actitudes que predominan.

Investigación No Experimental

Moreno (2013), indica que en las investigaciones de diseño no experimental se hacen inferencias sobre las relaciones entre sus variables, sin intervención directa en las variables.

En resumen, se indica que se estudian los fenómenos en forma natural. El esquema seguido en la presente investigación se muestra en la siguiente figura:

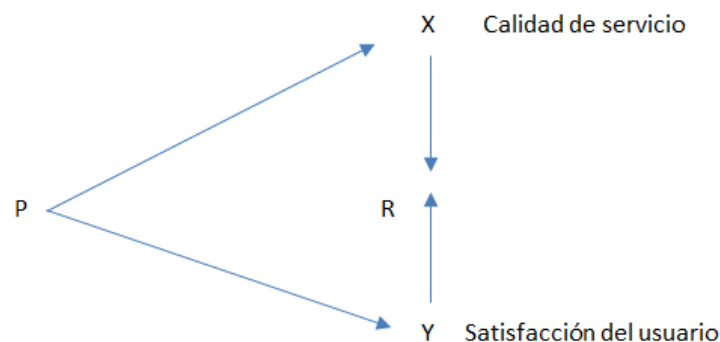


Figura 4. Relación de tipo y diseño de investigación.

Nota: Adaptado de Sampieri (2001).

Donde:

P: Población

X: Variable Calidad de Servicio

Y: Variable Satisfacción del Usuario

R: Relación

2.6. Población, muestra y muestreo

Población de estudio.

La población de estudio de la presente investigación estuvo conformada por los 260 ciudadanos que realizaron el trámite de licencias o autorización en la subgerencia de Licencias y autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, en el año 2016.

Los criterios de inclusión y exclusión que fueron considerados para la delimitación poblacional son los siguientes:

Criterios de Inclusión:

- a) Todos los ciudadanos que realizaron su trámite de licencia o autorización en la Municipalidad de Chaclacayo, durante el año 2016.

Criterios de Exclusión:

- a) Ninguno.

Muestra de estudio

El tamaño de la muestra de estudio seleccionado fue de 155 ciudadanos que realizaron el trámite de licencias o autorización en la subgerencia de Licencias y autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, en el año 2016. La muestra fue seleccionada en forma aleatoria, y fue calculada mediante la aplicación de la fórmula de determinación de tamaño de muestra para población finita que señalan Moya y Saravia (2000).

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- a) n: Tamaño de muestra calculado.
- b) N: Tamaño de la población en estudio.
- c) Z: Valor en tablas de distribución normal (Nivel de confianza de 95%)
- d) Z=1.96
- e) p: Proporción de estudiantes con desempeño adecuado (p=0.5)
- f) q: Proporción de estudiantes con desempeño inadecuado (q=0.5)
- g) e: Nivel de precisión fijado por el investigador. (e=5%=0.05)

El proceso de cálculo del tamaño de la muestra mediante la ecuación estadística se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 3

Cálculo Estadístico de la Muestra

Nivel de confianza (%)	95		
Valor Critico en tabla Normal (Z)	1.96		
Tamaño de la población (N)	260	$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$	
p: proporción de desempeño adecuado	p=0.5		
q: proporción de desempeño inadecuado	q=0.5		n= 155
e: nivel de precisión fijado por el investigador	e=5%=0.05		

Nota: Tomado de Moya (2010) / Adaptado por Noemi Rosales.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recoger los datos de las variables: Calidad de servicio y satisfacción del usuario, se utilizó la técnica de la encuesta. La encuesta es una técnica que se para la búsqueda sistemática de información, mediante el cual el investigador pregunta referente a los datos que desea obtener, organiza los datos obtenidos en forma individual para luego procesar y obtener información de interés para la investigación.

Según Méndez (2008) el procedimiento de la encuesta se realiza por medio de formularios (instrumentos), los cuales se aplican para obtener información de problemas que se está investigando por métodos de la observación, el análisis documental, la entrevista y otros. La técnica de la encuesta permite conocer la actitud, la motivación y la opinión de los individuos en relación con el objetivo de la investigación. Tener presente que la técnica de la encuesta tiene de por medio la subjetividad y por tanto la presunción de hechos y situaciones por quien responda (p. 252).

Instrumentos de recolección de datos

Para recopilar los datos de la variable (X) Calidad de servicio y satisfacción del usuario se utilizó el instrumento cuestionario con escalamiento Likert de acuerdo con las dimensiones e indicadores operacionalizados oportunamente.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre la variable que se está estudiando, además se establece que uno de los instrumentos más adecuado y usado para recoger datos de modo objetivo, sistemático y estructurado es el cuestionario.

Ficha técnica del cuestionario para medir la Calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Ficha técnica de la variable Calidad de Servicio

1. **Nombre:** Cuestionario de la Percepción de la Calidad de Servicio
2. **Autor:** SERVQUAL / adaptado Noemi Rosales Tineo
3. **Objetivo:** Describir la percepción del usuario sobre la Calidad de servicio en la subgerencia de Licencias y autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.
4. **Lugar de aplicación:** Municipalidad de Chaclacayo, Lima, 2017.
5. **Forma de aplicación:** Directa / a los usuarios
6. **Duración de la Aplicación:** 10 a 15 minutos
7. **Descripción del instrumento:** El instrumento es un cuestionario impreso de aplicación directa a los usuarios y en forma individual, consta de 22 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert.

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

Totalmente en desacuerdo	= (1)
En desacuerdo	= (2)
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	= (3)
De acuerdo	= (4)
Totalmente de acuerdo	= (5)

Ficha técnica de la variable Satisfacción del Usuario

1. **Nombre:** Cuestionario de la Satisfacción del Usuario
2. **Autor:** De la Cruz / adaptado por Noemi Rosales
3. **Objetivo:** Describir el nivel de satisfacción del usuario sobre el servicio brindado en la subgerencia de Licencias y autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.
4. **Lugar de aplicación:** Municipalidad de Chaclacayo, Lima, 2017.
5. **Forma de aplicación:** Directa / a los usuarios
6. **Duración de la Aplicación:** 10 a 15 minutos

7. **Descripción del instrumento:** El instrumento es un cuestionario impreso de aplicación directa a los usuarios y en forma individual, consta de 24 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert.

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

Totalmente en desacuerdo	= (1)
En desacuerdo	= (2)
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	= (3)
De acuerdo	= (4)
Totalmente de acuerdo	= (5)

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez de los instrumentos

La validez del instrumento estuvo dada por los autores Calderón, Buitrago, Acevedo y Tobón (2013); y a la vez dicho instrumento fue validado por el Metodólogo Dr. Sebastián Sánchez Díaz, mediante los indicadores y criterios expresados en la tabla 2.

Tabla 4

Indicadores y Criterios de Evaluación por Expertos

Indicadores	Criterios
1. Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.
2. Objetividad	Los ítems están expresados en conductas observables.
3. Actualidad	El instrumento es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
4. Organización	Existe una organización lógica en el instrumento.
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad respecto a: nivel de competencias en Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC)
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar: nivel de competencias en Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC)
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos de: nivel de competencias en Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC)
8. Coherencia	Existe coherencia de índices, indicadores y las dimensiones respecto a las variables de estudio.
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico inicial de la investigación.
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado y coherente según el tipo de investigación.

Nota: Adaptado de Universidad Cesar Vallejo (2016)

Confiabilidad de los instrumentos

La consistencia interna del cuestionario aplicado para medir la Calidad de servicio y satisfacción del usuario fue estimada mediante el estadístico de fiabilidad "Alfa de Cronbach" por ser de escala politómica, cuyo valor es de 0,829 lo cual representa una alta confiabilidad, según muestra la tabla 3.

Tabla 5

Estadísticos de fiabilidad de la Variable Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,829	155

Nota: Resultado SPSS / Realizado por el Investigador

Interpretación

De acuerdo con los resultados del análisis de fiabilidad tenemos un Alfa de 0,829; y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición de la calidad de servicio es de alta confiabilidad.

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad de la Variable Satisfacción del Usuario

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,899	155

Nota: Resultado SPSS / Realizado por el Investigador

Interpretación

De acuerdo con los resultados del análisis de fiabilidad tenemos un Alfa de 0,899; y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición de la Satisfacción del Usuario es de alta confiabilidad.

Procedimiento de recolección de datos

La recolección de los datos se realizó en forma directa mediante un cuestionario impreso, dicha recolección fue realizada directamente por la investigadora a los integrantes de la muestra seleccionada.

2.8. Métodos de análisis de datos

Concluida la etapa de recolección de datos, se realizó el procesamiento de datos y el análisis para su interpretación, para ello se realizó las herramientas virtuales tales como el Google Drive, hojas de cálculo virtual de Excel y paquete estadístico SPSS. Asimismo, se analizará el resultado de la variable de estudio mediante la estadística descriptiva.

En primer lugar, se obtendrá la validación de los instrumentos a través de los juicios de expertos y para el nivel de fiabilidad de utilizará al Alfa de Cronbach para cada variable; la prueba de Normalidad de K – S por el tamaño de muestra para precisar los tipos de variables no paramétricas; y teniendo en cuenta la significancia bilateral del K – S, la prueba de hipótesis se hará con la Rho de Spearman.

Finalmente, los resultados obtenidos se presentaron de tablas y figuras, referente a las variables: Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario.

III RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

Descripción de la variable: Calidad de Servicio

Tabla 7

Frecuencias de la variable: Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	89	57,4	57,4	57,4
	Regular	66	42,6	42,6	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

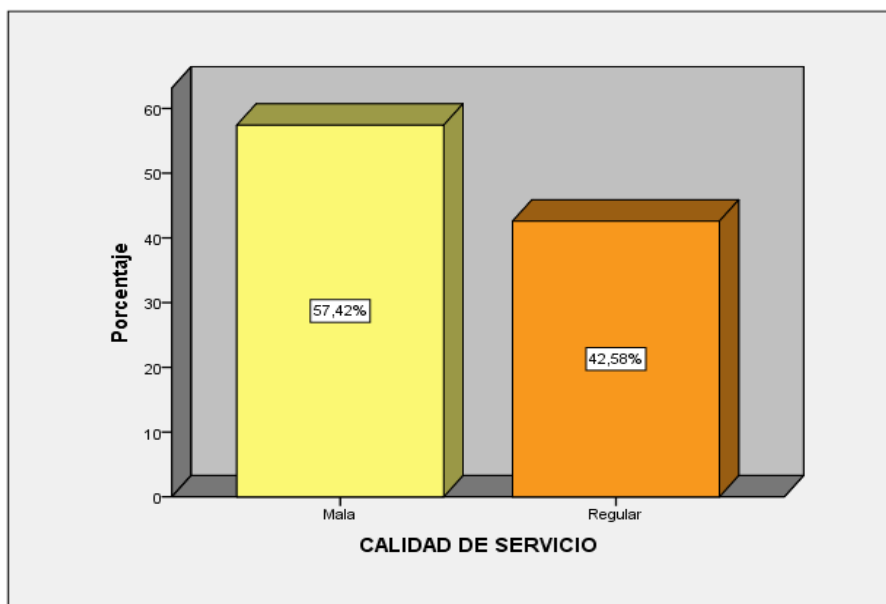


Figura 5. Barras de frecuencias de la variable Calidad de Servicio

Interpretación

La tabla 7 y figura 5 relacionadas con las frecuencias de la Calidad de servicio que involucra: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, señalan: de los 155 ciudadanos que han realizado el trámite para obtener una licencia o una autorización en la Municipalidad de Chaclacayo el 57.42% “mala” y el 42.58% “Regular”; esto hace notar que los usuarios de la subgerencia de Licencias y Autorizaciones consideran en su mayoría que la calidad del servicio es mala.

Tabla 8

Frecuencias de la dimensión D1: Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	44	28,4	28,4	28,4
	Regular	110	71,0	71,0	99,4
	Buena	1	,6	,6	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

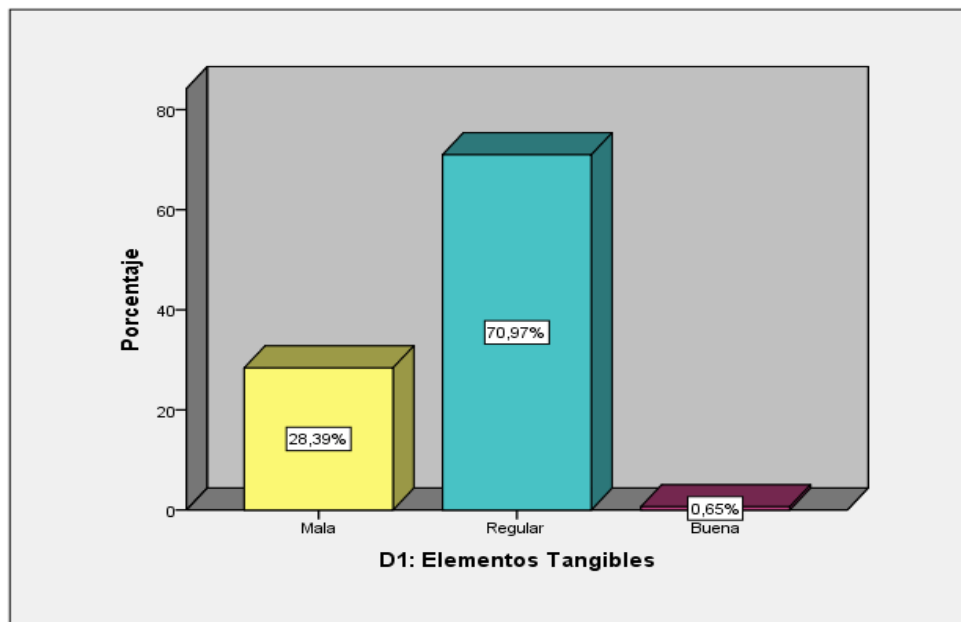


Figura 6. Barras de frecuencias de la dimensión D1: Elementos tangibles

Interpretación

La tabla 8 y figura 6 relacionadas con las frecuencias de los elementos tangibles señalan que de los 155 ciudadanos que han realizado el trámite para obtener una licencia o una autorización en la Municipalidad de Chaclacayo, 2016 el 70.97% "Regular" y el 28.39% "Mala"; esto hace notar que los usuarios de la subgerencia de Licencias y Autorizaciones consideran en su mayoría que los elementos tangibles son regulares.

Tabla 9

Frecuencias de la dimensión D2: Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	58	37,4	37,4	37,4
	Regular	97	62,6	62,6	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

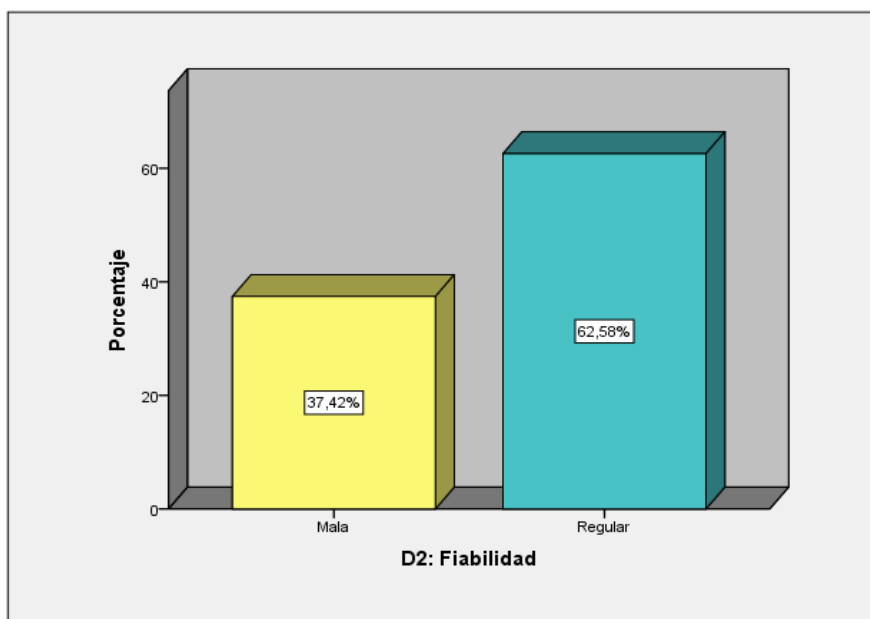


Figura 7. Barras de frecuencias de la dimensión D2: Fiabilidad

Interpretación

La tabla 9 y figura 7 relacionadas con las frecuencias de la fiabilidad, señalan: de los 155 ciudadanos que han realizado el trámite para obtener una licencia o una autorización en la Municipalidad de Chaclacayo el 62,58% “regular” y el 37,42% “Mala”; esto hace notar que los usuarios de la subgerencia de Licencias y Autorizaciones consideran en su mayoría que la fiabilidad es regular.

Tabla 10

Frecuencias de la dimensión D3: Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	57	36,8	36,8	36,8
	Regular	94	60,6	60,6	97,4
	Buena	4	2,6	2,6	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

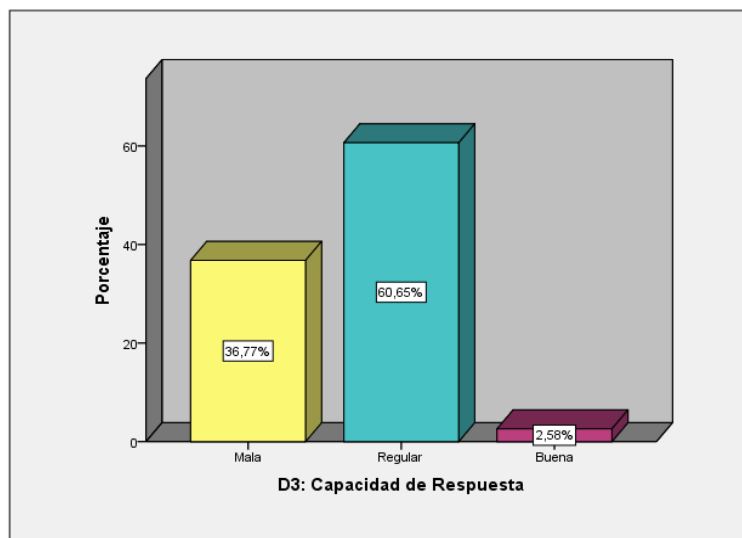


Figura 8. Barras de frecuencias de la dimensión D3: Capacidad de respuesta

Interpretación

La tabla 10 y figura 8 relacionadas con las frecuencias de la capacidad de respuesta, señala que de los 155 ciudadanos que han realizado el trámite para obtener una licencia o una autorización en la Municipalidad de Chaclacayo el 60.65% “regular” y el 36.67% “Mala”; esto hace notar que los usuarios de la subgerencia de Licencias y Autorizaciones consideran en su mayoría que la capacidad de respuesta es mala.

Tabla 11

Frecuencias de la dimensión D4: Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	68	43,9	43,9	43,9
	Regular	87	56,1	56,1	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

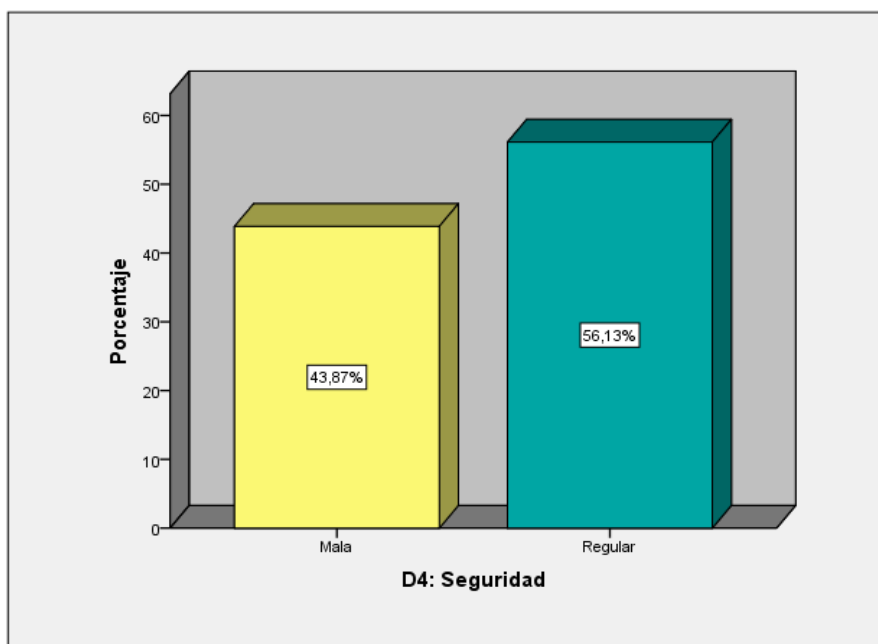


Figura 9. Barras de frecuencias de la dimensión D4: Seguridad

Interpretación

La tabla 11 y figura 9 relacionadas con las frecuencias de la seguridad, señalan que de los 155 ciudadanos que han realizado el trámite para obtener una licencia o una autorización en la Municipalidad de Chaclacayo el 56.13% “regular” y el 43.67% “Mala”; esto hace notar que los usuarios de la subgerencia de Licencias y Autorizaciones consideran en su mayoría que la seguridad es regular.

Tabla 12

Frecuencias de la dimensión D5: Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	99	63,9	63,9	63,9
	Regular	34	21,9	21,9	85,8
	Buena	22	14,2	14,2	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

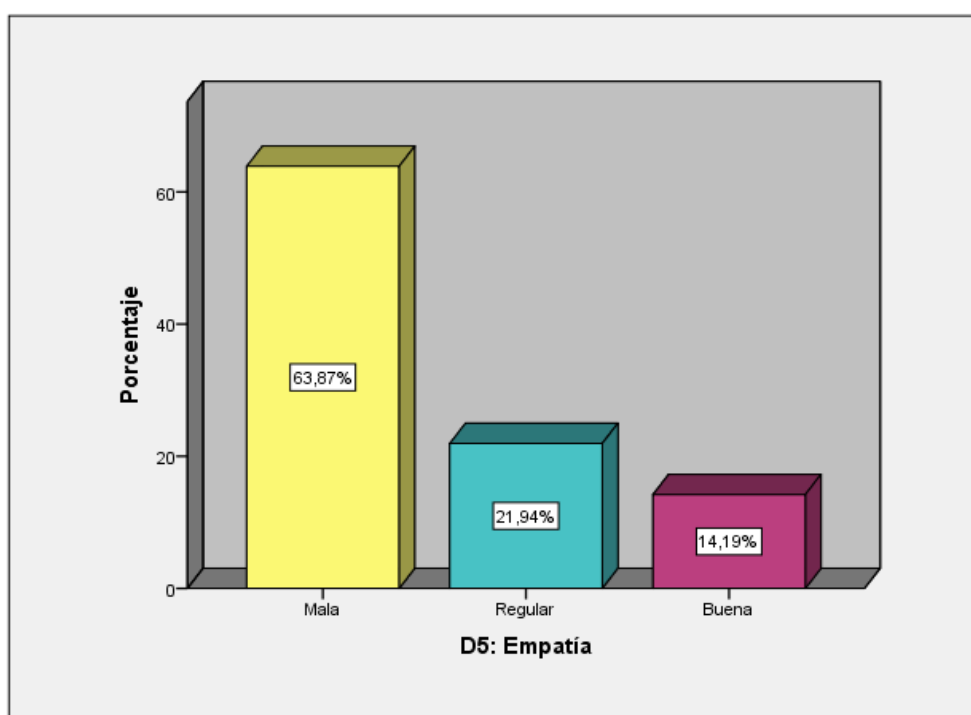


Figura 10. Barras de frecuencias de la dimensión D5: Empatía

Interpretación

La tabla 12 y figura 10 relacionadas con las frecuencias de la empatía, señalan que de los 155 ciudadanos que han realizado el trámite para obtener una licencia o una autorización en la Municipalidad de Chaclacayo el 63.87% “mala” y el 21.94% “Regular”; esto hace notar que los usuarios de la subgerencia de Licencias y Autorizaciones consideran en su mayoría que la calidad del servicio es mala.

Descripción de la variable 2: Satisfacción del usuario

Tabla 13

Frecuencias de la variable 2: Satisfacción del Usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	90	58,1	58,1
	Regular	64	41,3	99,4
	Buena	1	,6	100,0
	Total	155	100,0	100,0

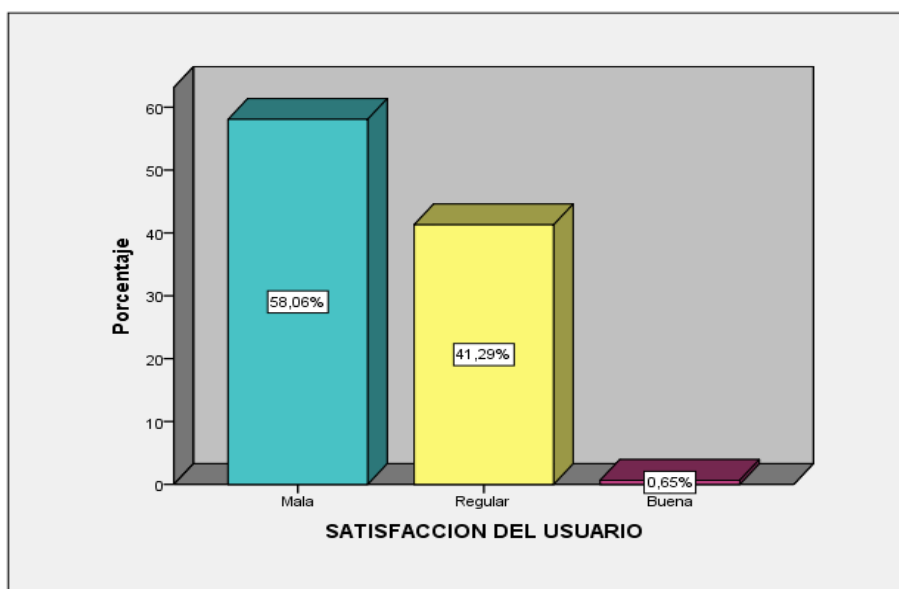


Figura 11. Barras de frecuencias de la variable Satisfacción del usuario

Interpretación

La tabla 13 y figura 11 relacionadas con las frecuencias de la Satisfacción del Usuario que involucra: lealtad, recomendación y gestión de quejas señalan: de los 155 ciudadanos que han realizado el trámite para obtener una licencia o una autorización en la Municipalidad de Chaclacayo, el 58.06% “mala” y el 0,65% “Buena”; esto hace notar que los usuarios de la subgerencia de Licencias y Autorizaciones consideran en su mayoría que la satisfacción del usuario es mala.

Tabla 14

Frecuencias de la dimensión D1: Lealtad

D1: Lealtad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	87	56,1	56,1	56,1
	Regular	66	42,6	42,6	98,7
	Buena	2	1,3	1,3	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

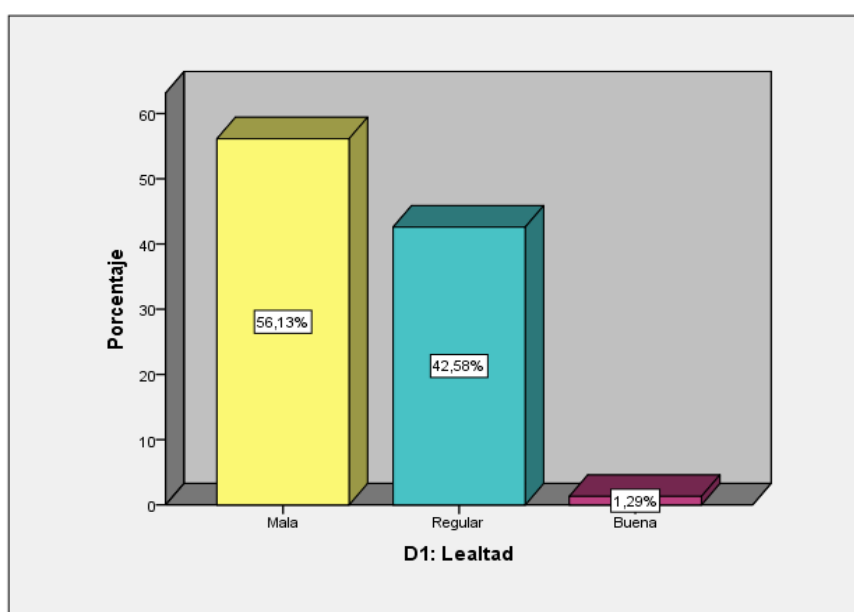


Figura 12. Barras de frecuencias de la dimensión D1: Lealtad

Interpretación

La tabla 14 y figura 12 relacionadas con la lealtad señalan que de los 155 ciudadanos que han realizado el trámite para obtener una licencia o una autorización en la Municipalidad de Chaclacayo el 56.13% “mala” y el 42.58% “Regular”; esto hace notar que los usuarios de la subgerencia de Licencias y Autorizaciones consideran en su mayoría que el nivel de satisfacción en su dimensión lealtad es mala.

Tabla 15

Frecuencias de la dimensión D2: Recomendación

D2: Recomendación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	97	62,6	62,6	62,6
	Regular	57	36,8	36,8	99,4
	Buena	1	,6	,6	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

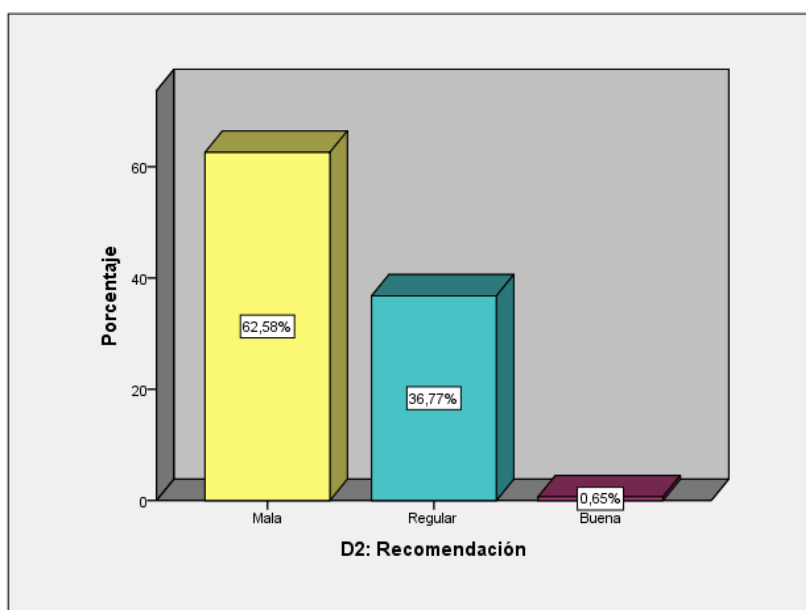


Figura 13. Barras de frecuencias de la dimensión D2: Recomendación

Interpretación

La tabla 15 y figura 13 relacionadas con las frecuencias de la recomendación señalan que de los 155 ciudadanos que han realizado el trámite para obtener una licencia o una autorización en la Municipalidad de Chaclacayo el 62.58% “mala” y el 36.77% “Regular”; esto hace notar que los usuarios de la subgerencia de Licencias y Autorizaciones consideran en su mayoría que la satisfacción del cliente en la dimensión recomendación es mala.

Tabla 16

Frecuencias de la dimensión D3: Gestión de quejas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	69	44,5	44,5
	Regular	85	54,8	99,4
	Buena	1	,6	100,0
	Total	155	100,0	100,0

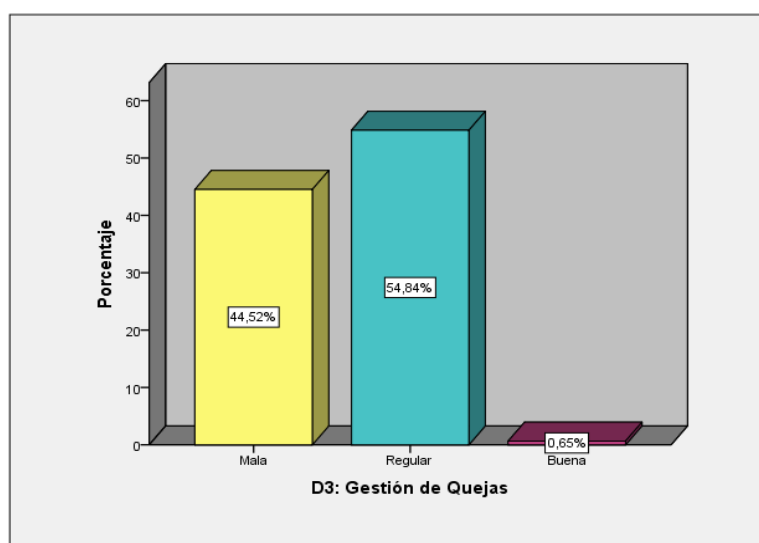


Figura 14. Barras de frecuencias de la dimensión D2: Gestión de quejas

Interpretación

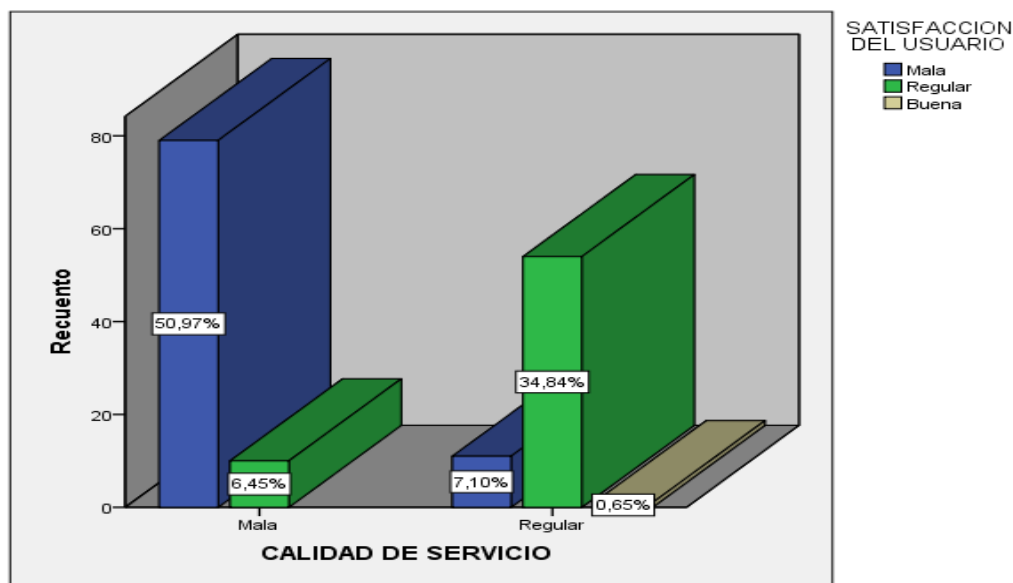
La tabla 16 y figura 14 relacionadas con las frecuencias de la gestión de quejas, señalan que de los 155 ciudadanos que han realizado el trámite para obtener una licencia o una autorización en la Municipalidad de Chaclacayo el 54.84% “regular” y el 44.52% “mala”; esto hace notar que los usuarios de la subgerencia de Licencias y Autorizaciones consideran en su mayoría que la satisfacción del usuario en la dimensión gestión de quejas es regular.

Resultados de las tablas cruzadas o de contingencia

Tabla 17

Frecuencias de contingencia entre la variable Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario

		V2: Satisfacción del Usuario			Total	
		Mala	Regular	Buena		
V1: Calidad de Servicio	Mala	Recuento	79	10	0	89
		% del total	51,0%	6,5%	0,0%	57,4%
	Regular	Recuento	11	54	1	66
		% del total	7,1%	34,8%	0,6%	42,6%
Total		Recuento	90	64	1	155
		% del total	58,1%	41,3%	0,6%	100,0%



*Figura 15. Barras de contingencia V1: Calidad de Servicio * V2: Satisfacción del Usuario*

Interpretación

Sobre la calidad de servicio cruzada con la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo 2016, en la tabla 17 y figura 15 se observa que para el 57,4% es mala la calidad de servicio y para el 42,6%, es regular.

Sobre la satisfacción del usuario cruzado con la calidad del servicio de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo 2016, en la tabla 17 y figura 15 se observa que para el 58.1% es mala la satisfacción del usuario, para el 41.3%, regular, deduciendo que la calidad de servicio es mala y satisfacción del usuario es mala o dicho de otra manera el usuario está insatisfecho con el servicio recibido con respecto a las licencias y autorizaciones.

Tabla 18

Frecuencias de contingencia D1: Elementos Tangibles y V2: Satisfacción del usuario

		Satisfacción del Usuario			Total	
		Mala	Regular	Buena		
D1: Elementos Tangibles	Mala	Recuento	40	4	0	44
		% del total	25,8%	2,6%	0,0%	28,4%
	Regular	Recuento	50	60	0	110
		% del total	32,3%	38,7%	0,0%	71,0%
	Buena	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%
Total		Recuento	90	64	1	155
		% del total	58,1%	41,3%	0,6%	100,0%

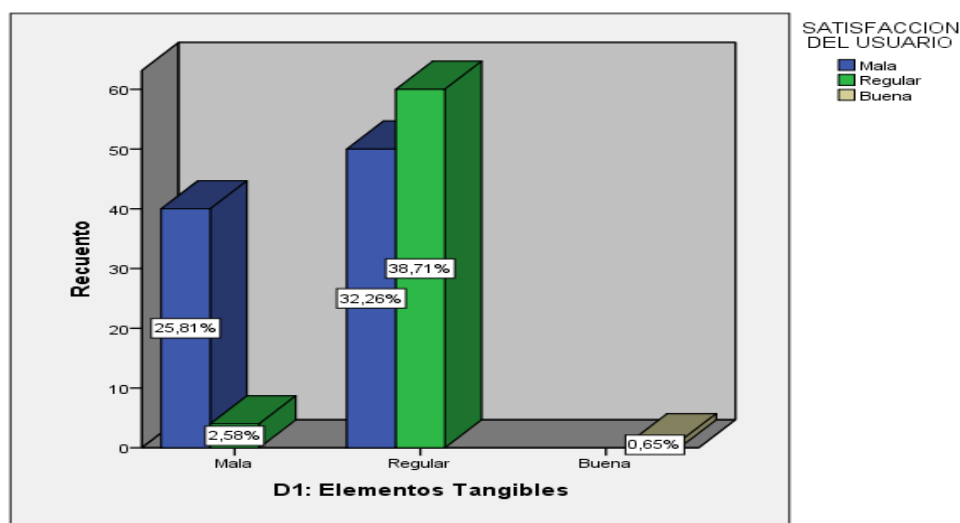


Figura 16. Barras de contingencia V1: Calidad de Servicio * V2: Satisfacción del Usuario

Interpretación

Sobre la dimensión 1: Elementos Tangibles cruzada con la Satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo 2016, en la tabla 18 y figura 16 se observa que para el 71% es regular los elementos tangibles y para el 28.4%, es mala.

Sobre la satisfacción del usuario cruzado con los elementos tangibles de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo 2016, en la tabla 18 y figura 16 se observa que para el 58.1% es mala la satisfacción del usuario, para el 41.3%, regular, deduciendo que la calidad de servicio es mala y satisfacción del usuario es mala o dicho de otra manera el usuario está insatisfecho con los elementos tangibles del servicio de licencias y autorizaciones.

Tabla 19

Frecuencias de contingencia D2: Fiabilidad y V2: Satisfacción del usuario

			V2: Satisfacción del usuario			Total
			Mala	Regular	Buena	
D2:	Mala	Recuento	44	14	0	58
		% del total	28,4%	9,0%	0,0%	37,4%
Fiabilidad	Regular	Recuento	46	50	1	97
		% del total	29,7%	32,3%	0,6%	62,6%
Total		Recuento	90	64	1	155
		% del total	58,1%	41,3%	0,6%	100,0%

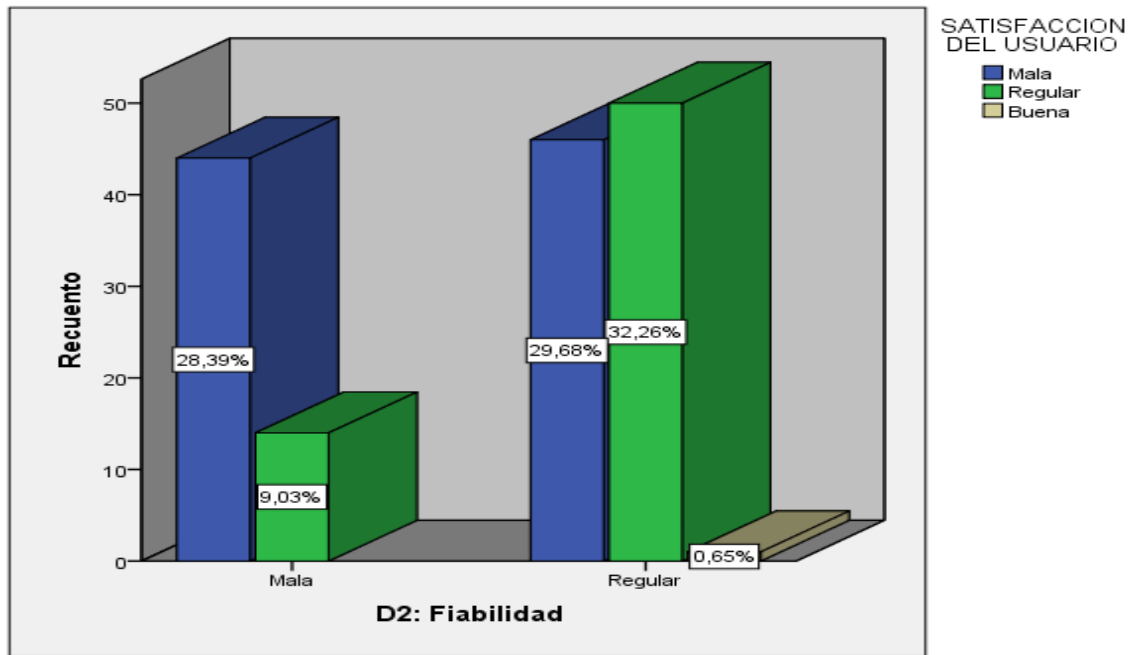


Figura 17. Barras de contingencia D2: Fiabilidad * V2: Satisfacción del Usuario

Interpretación

Sobre la dimensión 2: Fiabilidad cruzada con la Satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo 2016, en la tabla 19 y figura 17 se observa que para el 62.6% es regular la fiabilidad y para el 37.4%, es mala.

Sobre la satisfacción del usuario cruzado con la fiabilidad de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo 2016, en la tabla 19 y figura 17 se observa que para el 58.1% es mala la satisfacción del usuario, para el 41.3%, regular, deduciendo que la calidad de servicio es mala y satisfacción del usuario es mala o dicho de otra manera el usuario está insatisfecho con la fiabilidad del servicio de licencias y autorizaciones.

Tabla 20

Frecuencias de contingencia D3: Capacidad de Respuesta y V2: Satisfacción del usuario

		V2: Satisfacción del usuario				
		Mala	Regular	Buena	Total	
D3: Capacidad de Respuesta	Mala	Recuento	48	9	0	57
		% del total	31,0%	5,8%	0,0%	36,8%
	Regular	Recuento	42	51	1	94
		% del total	27,1%	32,9%	0,6%	60,6%
	Buena	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0,0%	2,6%	0,0%	2,6%
Total		Recuento	90	64	1	155
		% del total	58,1%	41,3%	0,6%	100,0%

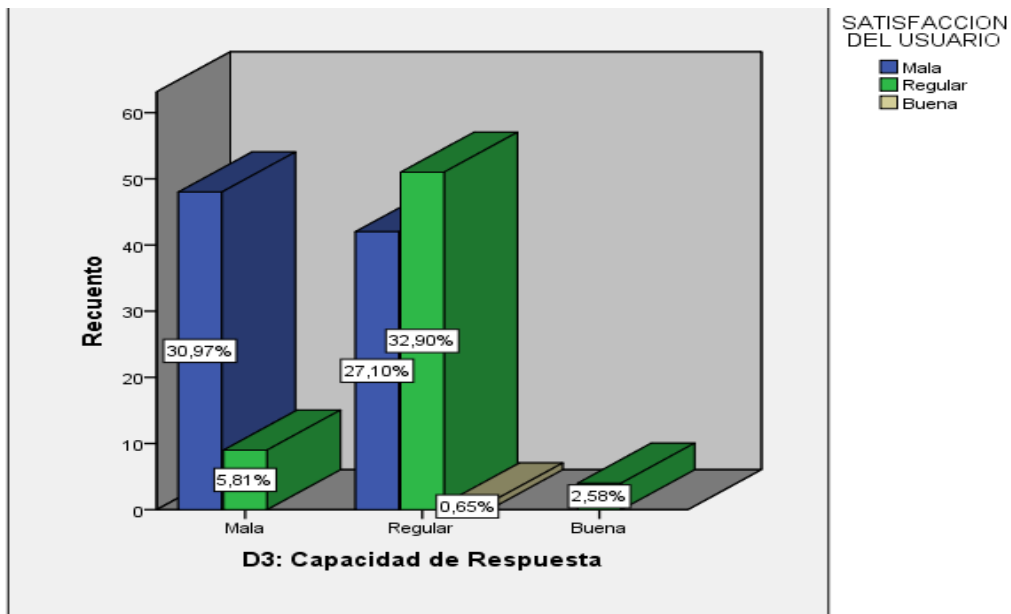


Figura 18. Barras de contingencia D3: Capacidad de Respuesta * V2: Satisfacción del Usuario

Interpretación

Sobre la dimensión 3: Capacidad de Respuesta cruzada con la Satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo 2016, en la tabla 20 y figura 18 se observa que para el 60.6% es regular la fiabilidad y para el 36.6%, es mala.

Sobre la satisfacción del usuario cruzado con la capacidad de respuesta de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo 2016, en la tabla 20 y figura 18 se observa que para el 58.1% es mala la satisfacción del usuario, para el 41.3%, regular, deduciendo que la calidad de servicio es mala y satisfacción del usuario es mala o dicho de otra manera el usuario está insatisfecho con la capacidad de respuesta del servicio de licencias y autorizaciones.

Tabla 21

Frecuencias de contingencia D4: Seguridad y V2: Satisfacción del usuario

		V2: Satisfacción del usuario			Total	
		Mala	Regular	Buena		
D4: Seguridad	Mala	Recuento	54	14	0	68
		% del total	34,8%	9,0%	0,0%	43,9%
	Regular	Recuento	36	50	1	87
		% del total	23,2%	32,3%	0,6%	56,1%
Total	Recuento	90	64	1	155	
	% del total	58,1%	41,3%	0,6%	100,0%	

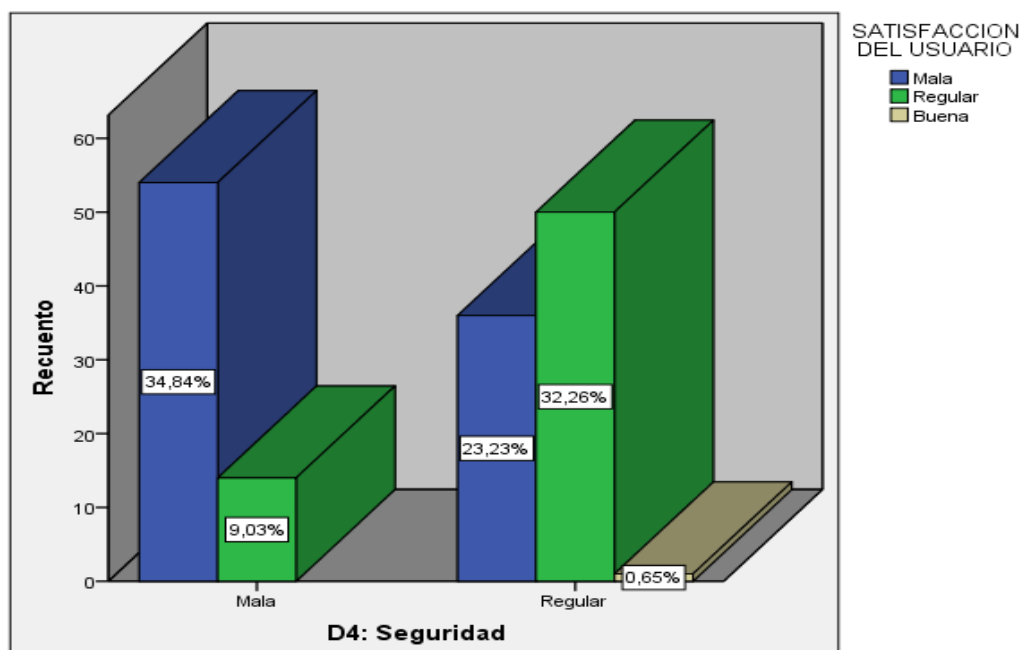


Figura 19. Barras de contingencia D4: Seguridad * V2: Satisfacción del usuario

Interpretación

Sobre la dimensión 4: Seguridad cruzada con la Satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo 2016, en la tabla 21 y figura 19 se observa que para el 56.1% es regular la seguridad y para el 43.9%, es mala.

Sobre la satisfacción del usuario cruzado con la seguridad de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo 2016, en la tabla 21 y figura 19 se observa que para el 58.1% es mala la satisfacción del usuario, para el 41.3%, regular, deduciendo que la calidad de servicio es mala y satisfacción del usuario es mala o dicho de otra manera el usuario está insatisfecho con la seguridad del servicio de licencias y autorizaciones.

Tabla 22

Frecuencias de contingencia D5: Empatía y V2: Satisfacción del usuario

		V2: Satisfacción del usuario			Total	
		Mala	Regular	Buena		
D5: Empatía	Mala	Recuento	86	12	1	99
		% del total	55,5%	7,7%	0,6%	63,9%
	Regular	Recuento	2	32	0	34
		% del total	1,3%	20,6%	0,0%	21,9%
	Buena	Recuento	2	20	0	22
		% del total	1,3%	12,9%	0,0%	14,2%
Total		Recuento	90	64	1	155
		% del total	58,1%	41,3%	0,6%	100,0%

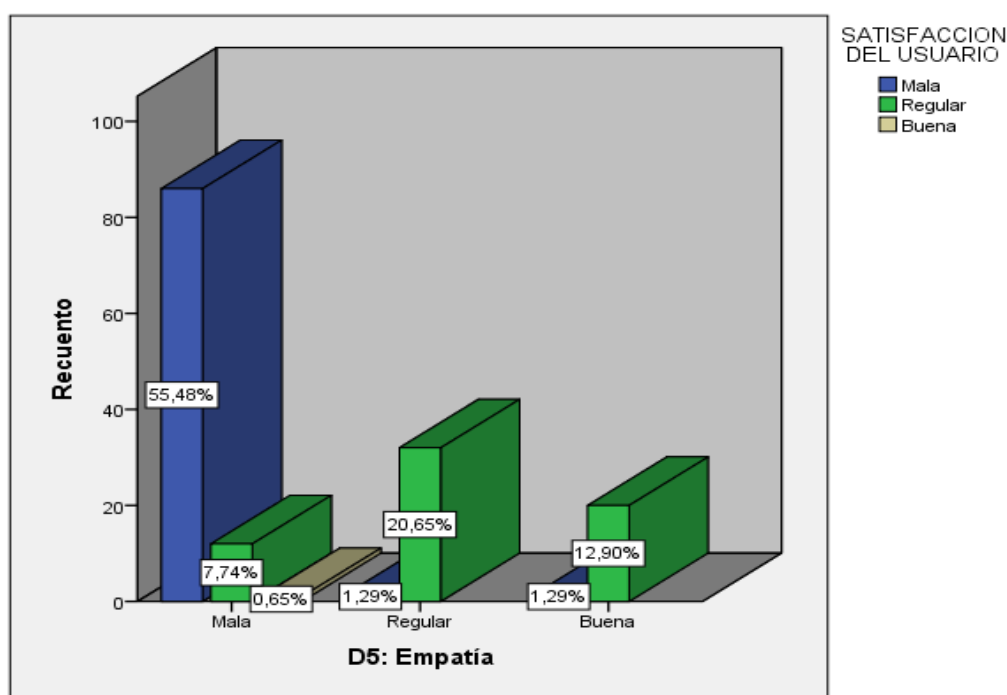


Figura 20. Barras de contingencia D5: Empatía * V2: Satisfacción del Usuario

Interpretación

Sobre la dimensión 5: Empatía cruzada con la Satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo 2016, en la tabla 22 y figura 20 se observa que para el 63.9% es mala la empatía y para el 21.9%, es regular.

Sobre la satisfacción del usuario cruzado con la empatía de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo 2016, en la tabla 22 y figura 20 se observa que para el 58.1% es mala la satisfacción del usuario, para el 41.3%, regular, deduciendo que la calidad de servicio es mala y satisfacción del usuario es mala o dicho de otra manera el usuario está insatisfecho con la empatía del servicio de licencias y autorizaciones.

3.2 Análisis Inferencial

Prueba de Normalidad

Tabla 23

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	,379	155	,000
D1: Elementos Tangibles	,441	155	,000
D2: Fiabilidad	,405	155	,000
D3: Capacidad de Respuesta	,374	155	,000
D4: Seguridad	,372	155	,000
D5: Empatía	,393	155	,000
SATISFACCION DEL USUARIO	,379	155	,000
D1: Lealtad	,367	155	,000
D2: Recomendación	,402	155	,000
D3: Gestión de Quejas	,360	155	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Tomado del SPSS.

La prueba de normalidad tiene una significancia de 0.00 el cual indica que los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, se aplicará una prueba de hipótesis no paramétrica. En este caso para la correlación se utilizará el Rho Spearman.

3.3 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H_0 = La relación que existe entre la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, en el año 2016 no es significativa.

H_a = La relación que existe entre la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, en el año 2016 es significativa.

Tabla 24

Correlaciones entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario

		V1: Calidad de Servicio	V2: Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	V1: Calidad de Servicio	1,000	,723**
			,000
	N	155	155
Rho de Spearman	V2: Satisfacción del usuario	,723**	1,000
		,000	.
	N	155	155

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

Interpretación

La tabla 24 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta entre las dos variables y es estadísticamente significativa ($Rho = 0.723^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo 2016 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 72.3%, y se afirma: *a mayor Calidad de servicio, mayor Satisfacción del Usuario.*

Hipótesis específicas

Primera hipótesis

H_0 = La relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Chaclacayo, 2016 no es significativa.

H_a = La relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, en el año 2016 es significativa.

Tabla 25

Correlaciones entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario

		D1: Elementos Tangibles	V2: Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	D1: Coeficiente de correlación	1,000	,433**
	Elementos Sig. (bilateral)	.	,008
	Tangibles N	155	155
Spearman	V2, Coeficiente de correlación	,433**	1,000
	Satisfacción Sig. (bilateral)	,008	.
	del Usuario N	155	155

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

Interpretación

La tabla 25 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario y es estadísticamente significativa ($Rho = 0.433^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo 2016 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 43.3%, y se afirma: *a mayor calidad en los elementos tangibles, mayor es la satisfacción del usuario.*

Segunda hipótesis

H₀= La relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Chaclacayo, 2016 no es significativa.

H_a= La relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, en el año 2016 es significativa.

Tabla 26

Correlaciones entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario

		D2: Fiabilidad	V2: Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,281**
	Sig. (bilateral)	.	,011
	N	155	155
V2: Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,281**	1,000
	Sig. (bilateral)	,011	.
	N	155	155

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

Interpretación

La tabla 26 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva baja entre la dimensión Fiabilidad y la variable satisfacción del usuario y es estadísticamente significativa ($Rho = 0.281^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo 2016 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 28.1%, y se afirma: *a mayor calidad en la fiabilidad del servicio, mayor es la satisfacción del usuario.*

Tercera hipótesis

H₀= La relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Chaclacayo, 2016 no es significativa.

H_a= La relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, en el año 2016 es significativa.

Tabla 27

Correlaciones entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

		D3: Capacidad de Respuesta	V2: Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,694**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	155	155
	Coeficiente de correlación	,694**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	155	155

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

Interpretación

La tabla 27 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario y es estadísticamente significativa (Rho = 0.425**); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$; y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo 2016 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 42.5%, y se afirma: *a mayor capacidad de respuesta, mayor Satisfacción del Usuario.*

Cuarta hipótesis

H₀= La relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Chaclacayo, 2016 no es significativa.

H_a= La relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, en el año 2016 es significativa.

Tabla 28

Correlaciones entre la seguridad y la satisfacción del usuario

		D4: Seguridad	V2: Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,412**
	D4: Seguridad Sig. (bilateral)	.	,000
	N	155	155
V2: Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,412**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	155	155

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

Interpretación

La tabla 28 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva baja entre la dimensión Seguridad y la variable satisfacción del usuario y es estadísticamente significativa (Rho = 0.384**); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$; y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo 2016 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 38.4%, y se afirma: *la seguridad, afecta de manera baja a la Satisfacción del Usuario.*

Quinta hipótesis

H₀= La relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Chaclacayo, 2016 no es significativa.

H_a= La relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, en el año 2016 es significativa.

Tabla 29

Correlaciones entre la empatía y la satisfacción del usuario

		D5: Empatía	V2: Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,743**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	155	155
V2: Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,743**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	155	155

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

Interpretación

La tabla 29 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario y es estadísticamente significativa ($Rho = 0.743^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo 2016 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 74.3%, y se afirma: *a mayor empatía, mayor Satisfacción del Usuario.*

IV DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación evidencian que la calidad de servicio involucra: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Asimismo, se señala de los 155 usuarios encuestados de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, el 57.4% califica como una “mala” calidad de servicio y el 42.6% indica que la calidad de servicio es “regular”; esto hace notar que los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo califican con un nivel malo o regular a la calidad de servicio que reciben.

En cuanto a la Satisfacción del Usuario que está integrado por: Lealtad, recomendación y gestión de quejas señalan que los 155 usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo encuestados, el 58.1% “mala” y el 41.3% “regular”;; esto hace notar que los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo califican con una baja o regular satisfacción del usuario.

En las tablas de contingencia se ha identificado que la calidad de servicio cruzado con la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, 2016 es de mala y regular calidad de servicio y el nivel de satisfacción es mala o regular.

Estos resultados que se obtuvieron en la fase estadística, se corroboran con el Coeficiente de Correlación de Spearman, el cual arroja una correlación positiva alta entre las dos variables y es estadísticamente significativa ($r=0,723^{**}$); y (siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$) con un 99% de probabilidad se confirmó la hipótesis alterna en el siguiente sentido: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, 2016 y es significativa; y

se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación se dio al 72.3%, afirmando: *a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario.*

Esta interpretación es sustentada por Mendez (2017), en su tesis Calidad y satisfacción del usuarios externo del Servicio Nacional de Flora y Fauna Silvestre – SERFOR, estudio de tipo descriptivo, que concluye señalando que existe correspondencia entre la calidad y la satisfacción del usuario externo con un nivel de correlación alta positiva de $r=0,795^{**}$ y siendo un nivel de significancia $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se concluye que: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

V CONCLUSIÓN

Primera: En función a los resultados que se han obtenido en la fase estadística, se determinó que se evidenciaba una relación de $r=0,723$ entre las variables: Calidad de servicio y satisfacción del usuario. La interpretación de dichos resultados es: Existencia de correlación es positiva, con nivel correlativo alto (72.3%). Por los resultados de $p=0,000$ se determina que existe relación directa y significativa, ya que p es menor a 0,01. En ese sentido se concluye que la hipótesis nula se rechaza, aceptando la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo general el cual pretende determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo.

Confirmando a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario.

Segunda: Los resultados evidencian que los elementos tangibles es regular y la satisfacción del usuario es mala y regular. Asimismo, se ha determinado la existencia de una correlación moderada positiva y significativa alta entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, en el año 2016, siendo el Rho de $0,433^{**}$; es decir, el índice de correlación al 43.3%.

Confirmando a mejor *elemento tangible*, mayor *satisfacción del usuario*.

Tercera: Los resultados evidencian que la fiabilidad es mala y regular y la satisfacción del usuario es mala y regular. Asimismo, se ha determinado la existencia de una correlación débil positiva y significativa alta entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, en el año 2016, siendo el Rho de 0,281**; es decir, el índice de correlación al 28.1%.

Confirmando a mayor fiabilidad, mayor satisfacción del usuario.

Cuarta: Los resultados evidencian que la capacidad de respuesta es mala y regular y la satisfacción del usuario es mala y regular. Asimismo, se ha determinado la existencia de una correlación alta positiva y significativa alta entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, en el año 2016, siendo el Rho de 0,694**; es decir, el índice de correlación al 69.4%.

Confirmando a mejor capacidad de respuesta, mayor satisfacción del usuario.

Quinta: Los resultados evidencian que la seguridad es mala y regular y la satisfacción del usuario es mala y regular. Asimismo, se ha determinado la existencia de una correlación moderada positiva y significativa alta entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, en el año 2016, siendo el Rho de ,412**; es decir, el índice de correlación al 41.2%.

Confirmando a mayor seguridad, mayor satisfacción del usuario.

Sexta: Los resultados evidencian que la empatía es mala y la satisfacción del usuario es mala. Asimismo, se ha determinado la existencia de una correlación alta positiva y significativa alta entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, en el año 2016, siendo el Rho de ,743**; es decir, el índice de correlación al 74.3%.

Confirmando a mejor empatía, mayor satisfacción del usuario.

VI RECOMENDACIONES

- Primera:** Visto los resultados de figura 15 y la tabla 17 frecuencias de la calidad de servicio cruzado con la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, 2016, se observa que la calidad de servicio es mala y satisfacción del cliente es mala; por lo que se recomienda a la Municipalidad de Chaclacayo es realizar mejoras en la organización, de modo que mejoren la calidad del servicio brindado a los usuarios que realizan sus trámites para obtener una licencia de funcionamiento o una autorización de obra.
- Segunda:** Visto los resultados de figura 16 y la tabla 18 frecuencias de los elementos tangibles cruzado con la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, 2016, se observa que los elementos tangibles es malo y regular y la satisfacción del cliente es mala y regular; por lo que se recomienda a la Municipalidad de Chaclacayo es realizar mejoras en la organización, de modo que mejoren los elementos tangibles (infraestructura que soporta el proceso) del servicio brindado a los usuarios que realizan sus trámites para obtener una licencia de funcionamiento o una autorización de obra, para mejorar la calidad de servicio.
- Tercera:** Visto los resultados de figura 17 y la tabla 19 frecuencias de la fiabilidad cruzada con la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, 2016, se observa que la fiabilidad es entre mala y regular y la satisfacción del cliente es entre mala y regular; por lo que se recomienda a la Municipalidad de Chaclacayo es realizar diagnóstico de los puntos de control, de modo que mejoren la fiabilidad del servicio brindado a los usuarios que realizan sus

trámites para obtener una licencia de funcionamiento o una autorización de obra, para mejorar la calidad de servicio.

Cuarta: Visto los resultados de figura 18 y la tabla 20 frecuencias de la capacidad de respuesta cruzada con la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, 2016, se observa que la capacidad de respuesta es mala y la satisfacción del cliente es mala; por lo que se recomienda a la Municipalidad de Chaclacayo es realizar diagnóstico de los plazos de atención, de modo que mejoren según las expectativas de los usuarios, considerando que estos trámites están reglamentados, y en algunos casos de menor riesgo deben otorgarse de manera automática.

Quinta: Visto los resultados de figura 20 y la tabla 22 frecuencias de la empatía cruzada con la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, 2016, se observa que la empatía es mala y la satisfacción del cliente es mala; por lo que se recomienda a la Municipalidad de Chaclacayo es realizar capacitación al personal con el fin de fortalecer las habilidades de atención al cliente, debido a que la empatía es una de las dimensiones que tiene mayor peso para los usuarios.

Sexta: Se recomienda tomar estos resultados para investigaciones futuras a nivel de postgrado.

VII REFERENCIAS

- Aguilar Carrera, H. (2013). *Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la Unidad de Policlínica Central IGSS* (Tesis de Maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperada de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_9210.pdf
- Araujo, R., Clemenza, C., Fuenmayor, R., & Altuve, E. (enero - abril, 2010). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de los programas sociales en salud. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, (16), 80-91.
- Arguedas Oquendo, M. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014* (Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Bernal, I., Pedraza, N., & Lavín, J. (2016). *Calidad percibida de los servicios de salud por usuarios afiliados a seguro popular*. Facultad de Contaduría Pública y Administración de la Universidad Autónoma de Nuevo León, 633-654.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: (5ª Ed.) Mc Graw Hill.
- Huiza Guardia, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre - diciembre 2013* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza_gg.pdf;jsessionid=A1491AD394125C911BAA9C934A84AF3B?sequence=1
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. (14ª ed.). Mexico: Pearson.
- Loli, A., Del Carpio, J., Cuba, E., Vergara, A., Morales, S., Flores, M., & Lamas, L. (febrero - mayo, 2013). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 171-190.
- Mendez Huamán, F. (2017). *Calidad y satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016* (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

- Miranda Cabrera, S. (2015). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chanchamayo, 2013* (Tesis para optar el título de Magister en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Perú.
- Montalvo, D. (2009). Satisfacción ciudadana con servicios municipales. *Perspectivas desde el Barómetro de las Américas*, 14, 1-6.
- Sánchez De la Cruz, J. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de una agencia RENIEC, Lima, 2016* (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Schiffman , L., & Lazar, L. (2010). *Comportamiento del Consumidor* (10a ed.). México: Pearson Educación

VIII ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

Autor: Bach. Dora Noemi Rosales Tineo

PROBLEMAS		OBJETIVOS		HIPÓTESIS		VARIABLES E INDICADORES				
General ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016?		General Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.		General Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.		Variable 1: Calidad del Servicio (24 ítems) – Niveles y rangos bajo (.....), medio (.....); alto (.....)				
						DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGOS
						Elementos Tangibles (5 ítems)	Condición de instalaciones, equipos, documentación			
							Aspecto del personal			
						Fiabilidad (4 ítems)	Seguridad en el tiempo de entrega			
							Precisión en el servicio		Tipo Likert:	
Problemas	Específicos:	Objetivos	Específicos:	Hipótesis	Específicos:	Capacidad de Respuesta (4 ítems)	Receptividad para la ayuda		Totalmente en desacuerdo = 1	
PE1: ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016?		OE1: Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.		HE1: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.			Prontitud en la ayuda		En desacuerdo = 2	
						Seguridad (4 ítems)	Credibilidad y confianza		Indeciso = 3	
							Cortesía		De acuerdo = 4	
							Personalización en la atención		Totalmente de acuerdo = 5	
						Empatía (5 ítems)	Adaptación a las necesidades del usuario			

OE2: Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

HE2: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

**Variable 2: Satisfacción del Usuario
(10 ítems) – Niveles y rangos bajo (.....), medio (.....); alto (.....)**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGOS
Lealtad (7 ítems)	Perdurabilidad			
	Buen trato			
	Afecto			
Recomendación (8 ítems)	Promotor			
	Infraestructura		Tipo Likert:	
	Capacidad de respuesta		Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2	
Gestión de Quejas (9 ítems)	Facilitación de medios		Indeciso = 3 De acuerdo = 4	
	Tiempo de atención		Totalmente de acuerdo = 5	
	Acceso			
	Automatización			
	Atención diligente en la queja			

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Alcance: Descriptivo - correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, de alcance correlacional de corte transversal.</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 100 licencias.</p> <p>Tipo de muestreo: probabilístico.</p> <p>Tamaño de la muestra:</p>	<p>Variable 1: Calidad del Servicio</p> <p>Técnicas: encuesta Instrumentos: Cuestionario SERVQUAL (22 Ítems) Autor: Parasuraman, Zeithaml y Berry Año: 1988 Ámbito de Aplicación: Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo. Forma de Administración: Auto administrado e individual.</p> <hr/> <p>Variable 2: Satisfacción del Usuario</p> <p>Técnicas: encuesta Instrumentos: Cuestionario (24 Ítems) basado en el desarrollo teórico de Kottler, P. y Keller, K. (2012) Autor: Dora Noemi Rosales Tineo Año: 2018 Ámbito de Aplicación: Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo. Forma de Administración: Auto administrado e individual.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tabla y figuras de frecuencias, porcentajes.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>No paramétrica: coeficiente de correlación Rho de Spearman.</p>

Anexo 2 Instrumentos



Instrumento: Cuestionario

Variable (X): Calidad de servicio – Nivel de Percepciones

I. Instrucciones:

Estimado(a) participante, el presente cuestionario es anónimo y se realiza con fines académicos. Se necesita su colaboración respondiendo con sinceridad. No hay respuestas correctas o incorrectas. Se agradece su atención.

Edad: _____ Sexo: M F Grado de instrucción: _____

II. Información específica: Marque con una X, solo una de las opciones

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

VARIABLE X: CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
1. Tiene equipos de aspecto moderno					
2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas					
3. Los empleados se ven pulcros					
4. Los materiales asociados con el servicio (la documentación) son visualmente atractivos					
5. Cuando le promete hacer algo en un cierto tiempo, lo cumple					
6. Cuando tiene un problema, le muestra un sincero interés en resolverlo					
7. Se desempeña bien el servicio desde la primera vez					
8. Proporciona sus servicios en el momento que promete hacerlo.					
9. Existen registros libres de error.					
10. Le mantiene informado respecto a cuándo se ejecutarán los servicios					
11. Los empleados dan un servicio expedito (rápido y ágil)					
12. Los empleados siempre están dispuestos a ayudarlo					
13. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a su solicitud.					
14. El comportamiento de los empleados infunde confianza en usted					
15. Usted se siente seguro en sus transacciones					
16. Los empleados son corteses de manera consistente con usted.					
17. Los empleados tienen el conocimiento para responder las preguntas.					
18. Se le brinda atención individual					
19. Se ocupa de sus mejores intereses					
20. Los empleados entienden sus necesidades específicas					
21. Tienen horarios de atención convenientes para todos sus clientes.					
22. Tiene empleados que le dan atención personal					

Fuente: Modelo Servqual



Instrumento: Cuestionario

Variable (Y): Satisfacción de Usuario

I. Instrucciones:

Estimado(a) participante, el presente cuestionario es anónimo y se realiza con fines académicos. Se necesita su colaboración respondiendo con sinceridad. No hay respuestas correctas o incorrectas. Se agradece su atención.

II. Información específica: Marque con una X, solo una de las opciones:

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

VARIABLE Y: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1	2	3	4	5
1. El personal tiene buen trato					
2. El personal absuelve mis inquietudes					
3. El personal se preocupa por brindar un buen servicio					
4. Me inspiran respecto y confianza					
5. El servicio brindado cumple con lo solicitado					
6. La atención recibida ha satisfecho sus expectativas					
7. Regresaría con gusto a realizar otro trámite					
8. Realiza comentarios positivos en redes sociales					
9. Recibí referencias favorables de esta Municipalidad					
10. Recomendaré el buen servicio recibido en la Municipalidad					
11. La atención es dentro del plazo establecido					
12. Estoy dispuesto a invitar a otras personas a realizar su trámite en la Municipalidad					
13. Las instalaciones son adecuadas y modernas					
14. Recomendaré los espacios físicos de la Municipalidad					
15. Se atiende una queja de manera oportuna					
16. Se exhiben en lugares visibles avisos de contar con el Libro de reclamaciones					
17. Se presta orientación sobre cómo presentar una queja.					
18. Se brinda orientación sobre el avance del procedimiento de atención de queja.					
19. Se cuenta con sistemas que automatizan el procedimiento de atención de queja.					
20. Se cuenta con espacio exclusivo para la atención de quejas					
21. Se cuenta con sistemas que automatizan la atención de quejas					
22. La atención de la queja es de manera oportuna					
23. Se publicita un medio electrónico para la atención al usuario					
24. El personal demuestra total conocimiento de la atención de las quejas					

Apéndice D



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Subgerencia de Licencias y autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sug.
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Primera Dimensión(X1): Elementos Tangibles							
1. Tiene equipos de aspecto moderno	✓		✓		✓		
2. Las instalaciones físicas con visualmente atractivas	✓		✓		✓		
3. Los empleados se ven pulcros	✓		✓		✓		
4. Los materiales asociados con el servicio (la documentación) son visualmente atractivos	✓		✓		✓		
Segunda Dimensión(X2): Fiabilidad							
5. Cuando le promete hacer algo en un cierto tiempo, lo cumple	✓		✓		✓		
6. Cuando tiene un problema, le muestra un sincero interés en resolverlo	✓		✓		✓		
7. Se desempeña bien el servicio desde la primera vez	✓		✓		✓		
8. Proporciona sus servicios en el momento que promete hacerlo.	✓		✓		✓		
9. Existen registros libres de error.	✓		✓		✓		
Tercera Dimensión(X3): Capacidad de Respuesta							
10. Le mantiene informado respecto a cuándo se ejecutarán los servicios	✓		✓		✓		
11. Los empleados dan un servicio expedito (rápido y ágil)	✓		✓		✓		
12. Los empleados siempre están dispuestos a ayudarlo	✓		✓		✓		
13. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a su solicitud.	✓		✓		✓		
Cuarta Dimensión(X4): Seguridad							
14. El comportamiento de los empleados infunde confianza en usted	✓		✓		✓		
15. Usted se siente seguro en sus transacciones	✓		✓		✓		
16. Los empleados son corteses de manera consistente con usted.	✓		✓		✓		
17. Los empleados tienen el conocimiento para responder las preguntas.	✓		✓		✓		
Quinta Dimensión(X5): Empatía							
18. Se le brinda atención individual	✓		✓		✓		
19. Se ocupa de sus mejores intereses	✓		✓		✓		
20. Los empleados entienden sus necesidades específicas	✓		✓		✓		
21. Tienen horarios de atención convenientes para todos sus clientes.	✓		✓		✓		
22. Tiene empleados que le dan atención personal	✓		✓		✓		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sebastián Sánchez Díaz

Grado académico del juez validador: Doctor.

Especialidad del validador: Psicología.

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 09134807

12 de 02 del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Firma del Juez Validador



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Subgerencia de Licencias y autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sug.
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Primera Dimensión(Y1): Lealtad							
1. El personal tiene buen trato	✓		✓		✓		
2. El personal absuelve mis inquietudes	✓		✓		✓		
3. El personal se preocupa por brindar un buen servicio	✓		✓		✓		
4. Me inspiran respecto y confianza	✓		✓		✓		
5. El servicio brindado cumple con lo solicitado	✓		✓		✓		
6. La atención recibida ha satisfecho sus expectativas	✓		✓		✓		
7. Regresaría con gusto a realizar otro trámite	✓		✓		✓		
Segunda Dimensión(Y2): Recomendación							
8. Realiza comentarios positivos en redes sociales	✓		✓		✓		
9. Recibí referencias favorables de esta Municipalidad	✓		✓		✓		
10. Recomendaré el buen servicio recibido en la Municipalidad	✓		✓		✓		
11. La atención es dentro del plazo establecido	✓		✓		✓		
12. Estoy dispuesto a invitar a otras personas a realizar su trámite en la Municipalidad	✓		✓		✓		
13. Las instalaciones son adecuadas y modernas	✓		✓		✓		
14. Recomendaré los espacios físicos de la Municipalidad	✓		✓		✓		
15. Se atiende una queja de manera oportuna	✓		✓		✓		
Tercera Dimensión(Y3): Gestión de Quejas							
16. Se exhiben en lugares visibles avisos de contar con el Libro de reclamaciones	✓		✓		✓		
17. Se presta orientación sobre cómo presentar una queja.	✓		✓		✓		
18. Se brinda orientación sobre el avance del procedimiento de atención de queja.	✓		✓		✓		
19. Se cuenta con sistemas que automatizan el procedimiento de atención de queja.	✓		✓		✓		
20. Se cuenta con espacio exclusivo para las atención de quejas	✓		✓		✓		
21. Se cuenta con sistemas que automatizan la atención de quejas	✓		✓		✓		
22. La atención de la queja es de manera oportuna	✓		✓		✓		
23. Se publicita un medio electrónico para la atención al usuario	✓		✓		✓		
24. El personal demuestra total conocimiento de la atención de las quejas	✓		✓		✓		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sebastián Sánchez Díaz

Grado académico del juez validador: Doctor.

Especialidad del validador: Psicología.

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 09134807

12 de 02 del 2018,

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Firma del Juez Validador

Anexo 3 Base de Datos

N°	CALIDAD DE SERVICIO - PERCEPCION																					
	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD					ACIDIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				EMPATIA			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	1	3	1	1	1	3	3	1	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
2	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	3	3	1	3	3	1	1	3	1	1	4	1
3	1	1	1	1	3	3	3	5	3	2	1	4	1	1	5	4	4	5	4	5	5	4
4	1	2	2	2	2	2	3	4	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	3
5	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	3	3
6	1	3	4	4	3	4	2	2	2	4	1	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	4
7	1	2	2	2	1	1	3	1	3	1	2	3	4	3	1	1	1	1	1	1	2	3
8	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	4	4	3	3
9	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	3	1	1	3	4	3	4	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
12	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
13	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
14	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	1	3	1	1
15	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
16	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
17	1	3	4	3	4	2	3	1	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	4	3	3
18	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	4	1
19	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
20	1	3	4	4	3	4	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3
21	1	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	3	1	1	3
22	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	1	3	1	3	4	2	2	4	3	3
23	1	1	2	2	3	2	3	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1
25	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
26	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
27	1	3	1	1	1	1	1	1	1	4	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	4
28	1	3	2	3	1	1	2	3	1	1	1	3	3	3	1	3	3	2	1	1	2	1
29	1	3	3	3	2	3	3	3	2	4	1	3	1	1	1	1	5	3	3	1	3	3
30	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
31	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
32	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
33	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	1	3	3	3
34	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	2	2	1
35	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	3	3	3	2	3	1	4	1	4
36	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3
37	4	3	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	1	3	3	3	1	2	1	2	2	2
38	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
39	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
40	1	3	4	3	2	3	1	1	2	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3

N°	CALIDAD DE SERVICIO - PERCEPCION																					
	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD					ACIDIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				EMPATIA			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
41	1	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	2	1	4
42	1	3	4	4	2	3	1	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
43	1	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
44	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
45	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	3	3
46	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
47	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
48	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2
49	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	1	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3
50	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	2	4	1
51	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
52	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
53	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
54	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
55	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
56	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
57	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
58	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2
59	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	1	1	1	2	3	1	1	3	1	3
60	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
61	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	4
62	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	2	1	1	2	2	3	3	4
63	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3
64	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
65	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
66	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
67	1	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1
68	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	1	2	1	3	3	3	3	3
69	1	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
70	1	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
71	1	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	3	3	1	3	3	1	2	3	2	2
72	1	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	4
73	1	3	1	3	1	2	3	1	1	2	3	1	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
74	1	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3
75	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
76	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
77	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
78	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
79	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	3	1
80	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3

N°	CALIDAD DE SERVICIO - PERCEPCION																					
	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD					ACIDIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				EMPATIA			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
81	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
82	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	
83	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	1	
84	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
85	1	3	4	3	3	1	3	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	1	3	2	
86	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	1	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	
88	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	3	
89	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
90	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
91	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	
92	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
93	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
94	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	1	
95	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	
96	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
97	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
98	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	
99	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	
100	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
101	1	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
102	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
103	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	1	2	1	3	3	3	3	
104	1	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
105	1	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
106	1	3	4	4	3	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
107	1	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
108	1	3	1	3	1	2	3	1	1	2	3	1	1	3	3	1	3	3	1	1	4	
109	1	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	
110	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	
111	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	
112	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
113	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
114	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	
115	1	3	4	3	2	3	1	1	2	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
116	1	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
117	1	3	4	4	2	3	1	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
118	1	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
119	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	
120	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	

N°	CALIDAD DE SERVICIO - PERCEPCION																					
	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD					ACIDIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				EMPATIA			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
121	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
122	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
123	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
124	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
125	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
126	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2
127	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
128	1	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
129	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
130	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	1	2	1	3	3	3	3	3
131	1	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
132	1	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
133	1	3	4	4	3	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
134	1	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
135	1	3	1	3	1	2	3	1	1	2	3	1	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
136	1	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3
137	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
138	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
139	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
140	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
141	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
142	1	3	4	3	2	3	1	1	2	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
143	1	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
144	1	3	4	4	2	3	1	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
145	1	1	1	1	3	3	3	5	3	2	1	4	1	1	5	4	4	5	4	5	5	4
146	1	2	2	2	2	2	3	4	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	3
147	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	3	3	3
148	1	3	4	4	3	4	2	2	2	4	1	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	4
149	1	2	2	2	1	1	3	1	3	1	2	3	4	3	1	1	1	1	1	1	2	3
150	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	4	4	3	3
151	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1
152	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
153	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
154	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	2	1
155	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2

N°	SATISFACCION DEL USUARIO																							
	LEALTAD							RECOMENDACIÓN								GESTION DE QUEJAS								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1
2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	3	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	1	1	3	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1
5	2	3	1	1	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
6	1	1	1	3	1	2	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	4	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1
8	1	3	1	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
9	1	2	3	4	1	3	3	1	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1
10	1	4	4	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1
11	2	1	1	4	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1
12	2	1	1	4	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
13	2	1	1	4	1	3	1	1	3	2	1	1	2	3	1	1	2	3	1	3	1	1	1	1
14	1	3	1	2	3	2	1	1	1	1	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
15	2	1	1	4	3	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1
16	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
17	4	3	1	2	3	2	2	2	2	4	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	4
18	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
19	2	3	1	1	2	3	1	2	2	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
20	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1
21	4	4	4	1	3	3	1	1	1	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1
22	4	3	1	2	3	2	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
23	1	1	1	4	1	3	1	1	3	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1
24	1	4	4	1	3	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1
25	1	3	1	2	3	2	2	2	2	4	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4
26	1	1	1	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	5	4	3	1	1	1	1
27	1	1	1	4	1	3	3	1	1	1	3	5	2	2	5	5	5	3	3	3	3	3	3	1
28	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	4	4	3	4	3	3	3	3	5	1	1
29	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	1
30	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
31	4	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2	3	1	1	2	3	4	4
32	4	3	3	3	1	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
33	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1
34	4	3	1	2	3	2	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
35	1	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1
36	4	4	4	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	1

N°	SATISFACCION DEL USUARIO																							
	LEALTAD							RECOMENDACIÓN								GESTION DE QUEJAS								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
37	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	3	4	2	4	4	4
38	1	1	1	4	1	3	1	1	3	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1
39	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
40	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
41	1	1	1	4	1	3	1	1	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1
42	1	1	1	4	1	3	1	1	3	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1
43	1	1	1	4	1	3	1	1	3	2	1	1	2	3	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1
44	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
45	3	3	1	3	1	3	3	2	2	4	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
47	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
48	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
49	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
50	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	3	3	2	3	2	2
51	4	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	1	1	2	3	1	3	2	3	4	4
52	1	1	2	4	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
53	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
54	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
55	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3	1	1
56	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4
57	4	3	1	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3
58	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
59	1	2	2	1	3	3	1	3	3	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1
60	1	1	1	4	1	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1
62	2	3	1	1	2	3	1	1	3	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1
63	4	3	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	4
64	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
65	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
66	1	1	1	4	1	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
67	1	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	3	4	1	2	3	3	2	2	2	2
68	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	4	4
69	4	1	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2
70	1	2	1	4	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	1
71	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2
72	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3
73	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
74	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
75	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1

N°	SATISFACCION DEL USUARIO																							
	LEALTAD							RECOMENDACIÓN								GESTION DE QUEJAS								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
76	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
77	1	2	2	4	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	4
78	1	1	1	4	1	3	1	1	3	2	1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3
79	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
80	4	3	1	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4
81	3	3	3	4	1	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	2	2	1	3	1	3	3	4
82	4	4	4	1	3	3	1	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
83	4	3	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4
84	1	1	1	4	1	3	1	1	3	2	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3
85	3	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3
86	4	3	1	2	3	2	2	2	2	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
87	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
88	2	2	3	4	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
89	1	1	1	4	1	3	1	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3
90	1	1	1	4	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
91	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
92	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
93	1	1	1	4	1	3	1	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4
94	4	2	2	1	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
95	4	3	1	2	3	2	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
96	1	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3
97	1	1	1	4	1	3	1	1	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
98	4	2	4	4	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
99	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
100	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	4	3	4	4	2	4
101	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
102	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
103	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	4	4
104	4	1	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2
105	1	2	1	4	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1
106	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3
107	1	2	1	4	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2
108	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
109	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
110	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1

N°	SATISFACCION DEL USUARIO																							
	LEALTAD								RECOMENDACIÓN								GESTION DE QUEJAS							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
111	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
112	1	1	1	4	1	3	1	1	3	2	2	2	2	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	4
113	1	1	1	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1
114	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
115	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
116	1	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1
117	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1
118	1	1	1	4	1	3	1	1	3	2	1	1	2	3	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1
119	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
120	4	3	3	2	2	1	1	2	2	4	3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	1	3	4	4
121	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
122	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
123	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
124	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3
125	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	3	2	3	1	1
126	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
127	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	4	3	4	4	2	4
128	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
129	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
130	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	4	4
131	4	1	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2
132	1	2	1	4	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1
133	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3
134	1	2	1	4	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2
135	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
136	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
137	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
138	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
139	1	1	1	4	1	3	1	1	3	2	2	2	2	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	4
140	1	1	1	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1
141	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
142	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
143	1	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1
144	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1
145	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
146	4	4	1	1	3	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1
147	2	3	1	1	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
148	1	1	1	3	1	2	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
149	1	1	4	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1
150	1	3	1	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
151	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
152	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
153	1	1	1	4	1	3	1	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4
154	4	2	2	1	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
155	4	3	1	2	3	2	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4

Anexo 3 Carta dirigida a la Municipalidad de Chaclacayo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Postgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 30 de enero del 2018

Carta P. 632 – 2018 EPG – UCV LE

Señor(a)
Ing. Miguel David Aponte Jurado
Municipalidad de Chaclacayo
Atención:
Alcalde de la Municipalidad de Chaclacayo



Asunto: Carta de Presentación alumno DORA NOEMI ROSALES TINEO

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **DORA NOEMI ROSALES TINEO** identificado(a) con DNI N.° **42187163** y código de matrícula N.° **7001054702**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

" Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016 "

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas a las áreas correspondientes y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas

Jefe de Unidad Posgrado – Campus Lima Este

LPAB

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo 4 Artículo científico

Título

Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

Autor: Br. Dora Noemi Rosales Tineo

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, en el año 2016. El tipo de investigación es no experimental, de diseño descriptivo correlacional. La muestra asciende a 155 usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de Calidad de Parasuraman y la encuesta de satisfacción del usuario todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre la calidad y la satisfacción del usuario externo en sus distintas dimensiones. El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.723** indica que existe relación positiva entre las calidad de servicio y la satisfacción del usuario, además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. La correlación es al 72.3%, y se afirma: a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario.

Palabras Clave: Calidad, satisfacción del usuario, servicios.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between quality of services and user satisfaction Subgerencia de Licencias y Autorizaciones of the Municipality of Chaclacayo, in the year 2016. The type of research is non-experimental, with descriptive correlational design. The sample amounts to 155 users of the Subgerencia de Licencias y Autorizaciones of the Municipality of Chaclacayo. This research used for its purpose the non-experimental correlational level design, which collected the information in a specific period, which was developed by applying the Parasuraman Quality survey and the survey of user satisfaction with Likert scale, which provided information about of the relationship that exists between quality and satisfaction of the external user in its different dimensions. The results of correlation coefficient Rho Spearman of 0.723** indicates that there is a positive relationship between quality of services and the user satisfaction, it is also found at the high correlation level and the bilateral significance level being $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant), the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted. The correlation is to 72.3%, and it is affirmed: the greater the quality of services, the greater the user satisfaction.

Keywords: Quality, user satisfaction, services.

Introducción

La presente investigación titulada: "Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016", tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones tramitadas en el año 2016.

El universo o población de interés en esta investigación, estuvo conformada por 260 ciudadanos que han realizado un trámite para obtener una licencia de funcionamiento o una autorización en la municipalidad de

Chaclacayo, sobre esta base se consideró como muestra representativa a 155 personas en las cuales se han estudiado el comportamiento de las variables: percepción de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. El método empleado en la presente investigación fue el descriptivo correlacional de corte transversal, asimismo la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta; y el instrumento utilizado fue un cuestionario con escala Likert.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.723**, es decir, existe un índice de correlación de 72.3%, confirmando que existe relación positiva entre las variables, es decir a mayor percepción de la calidad de servicio mayor satisfacción de los usuarios. Además, el resultado obtenido se encuentra entre el nivel de correlación moderada, siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo). Por esta situación se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

La conclusión es: La percepción de la calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, 2016.

Objetivo

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016.

Método

La investigación fue básica de naturaleza descriptiva y correlacional, de diseño no experimental transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El enfoque fue Cuantitativo, método hipotético deductivo que consiste en un procedimiento que parte de aseveraciones en la prueba de hipótesis. (Ibid). La población se conformó por 155 usuarios externos de la Sugerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo.

Tabla 5

Fiabilidad del instrumento de la variable Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,829	155

Nota: La fuente se obtuvo de los resultados de la aplicación de la encuesta.

Tabla 30

Estadísticos de fiabilidad de la Variable Satisfacción del Usuario

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,899	155

Nota: Resultado SPSS / Realizado por el Investigador

Tabla 31

Correlaciones entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario

		V1: Calidad de Servicio	V2: Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	V1: Calidad de Servicio	1,000	,723**
			,000
		155	155
	V2: Satisfacción del usuario	,723**	1,000
		,000	.
		155	155

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

Resultados

La tabla 24 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta entre las dos variables y es estadísticamente significativa ($Rho = 0.723^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo 2016 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 72.3%, y se afirma: *a mayor Calidad de servicio, mayor Satisfacción del Usuario.*

Discusión

En el presente capítulo, se comparó el resultado obtenido con los antecedentes de la presente investigación, así como la teoría existente:

Los resultados de la presente investigación evidencian que la calidad de servicio involucra: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Asimismo, se señala de los 155 usuarios encuestados de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, el 57.4% califica como una “mala” calidad de servicio y el 42.6% indica que la calidad de servicio es “regular”; esto hace notar que los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo califican con un nivel malo o regular a la calidad de servicio que reciben.

En cuanto a la Satisfacción del Usuario que está integrado por: Lealtad, recomendación y gestión de quejas señalan que los 155 usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo encuestados, el 58.1% “mala” y el 41.3% “regular”; esto hace notar que los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo califican con una baja o regular satisfacción del usuario.

En las tablas de contingencia se ha identificado que la calidad de servicio cruzado con la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, 2016 es de mala y regular calidad de servicio y el nivel de satisfacción es mala o regular.

Estos resultados que se obtuvieron en la fase estadística, se corroboran con el Coeficiente de Correlación de Spearman, el cual arroja una correlación positiva alta entre las dos variables y es estadísticamente significativa ($r=0,723^{**}$); y (siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$) con un 99% de probabilidad se confirmó la hipótesis alterna en el siguiente sentido: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, 2016 y es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación se dio al 72.3%, afirmando: *a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario.*

Esta interpretación es sustentada por Mendez (2017), en su tesis Calidad y satisfacción del usuarios externo del Servicio Nacional de Flora y Fauna Silvestre – SERFOR, estudio de tipo descriptivo, que concluye señalando que existe correspondencia entre la calidad y la satisfacción del usuario externo con un nivel de correlación alta positiva de $r=0,795^{**}$ y siendo un nivel de significancia $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se concluye que: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

Conclusiones

En función a los resultados que se han obtenido en la fase estadística, se determinó que se evidenciaba una relación de $r=0,723$ entre las variables: Calidad de servicio y satisfacción del usuario. La interpretación de dichos resultados es: Existencia de correlación es positiva, con nivel correlativo alto (72.3%). Por los resultados de $p=0,000$ se determina que existe relación directa y significativa, ya que p es menor a 0,01. En ese sentido se concluye que la hipótesis nula se rechaza, aceptando la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo general el cual pretende determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo.

Confirmando a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario.

Recomendación

Visto los resultados de figura 15 y la tabla 17 frecuencias de la calidad de servicio cruzado con la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, 2016, se observa que la calidad de servicio es mala y satisfacción del cliente es mala; por lo que se recomienda a la Municipalidad de Chaclacayo es realizar mejoras en la organización, de modo que mejoren la calidad del servicio brindado a los usuarios que realizan sus trámites para obtener una licencia de funcionamiento o una autorización de obra.

Referencias

- Aguilar Carrera, H. (2013). *Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la Unidad de Policlínica Central IGSS* (Tesis de Maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperada de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_9210.pdf
- Araujo, R., Clemenza, C., Fuenmayor, R., & Altuve, E. (enero - abril, 2010). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de los programas sociales en salud. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, (16), 80-91.
- Arguedas Oquendo, M. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014* (Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Bernal, I., Pedraza, N., & Lavín, J. (2016). *Calidad percibida de los servicios de salud por usuarios afiliados a seguro popular*. Facultad de Contaduría Pública y Administración de la Universidad Autónoma de Nuevo León, 633-654.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: (5ª Ed.) Mc Graw Hill.
- Huiza Guardia, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre - diciembre 2013* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza_gg.pdf;jsessionid=A1491AD394125C911BAA9C934A84AF3B?sequence=1
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. (14ª ed.). Mexico: Pearson.
- Loli, A., Del Carpio, J., Cuba, E., Vergara, A., Morales, S., Flores, M., & Lamas, L. (febrero - mayo, 2013). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 171-190.
- Mendez Huamán, F. (2017). *Calidad y satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR)*. Ayacucho.

2016 (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública).
Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Miranda Cabrera, S. (2015). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chanchamayo, 2013* (Tesis para optar el título de Magister en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Perú.

Montalvo, D. (2009). Satisfacción ciudadana con servicios municipales. *Perspectivas desde el Barómetro de las Américas, 14*, 1-6.

Sánchez De la Cruz, J. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de una agencia RENIEC, Lima, 2016* (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Schiffman , L., & Lazar, L. (2010). *Comportamiento del Consumidor* (10a ed.). México: Pearson Educación

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Dr. Sebastián Sánchez Díaz, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada

“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016”, de la estudiante Dora Noemi Rosales Tineo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

Lima, 28 de febrero de 2018



Firma

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

DNI: 09834807

			
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC
Elaboró	Vicerectorado de Investigación		



**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la
Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la
Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

Autor: Bach. Dora Noemi Rosales Tineo

Asesor: Dr. Sebastián Sánchez Díaz

Todas las fuentes

Coincidencia 1 de 267	
• www.scribd.com Fuente de Internet: 2 URL	11 %
• repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet: 7 URL	11 %
• repositorio.unajma.edu... Fuente de Internet: 3 URL	11 %
• cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet: 2 URL	10 %
• es.scribd.com Fuente de Internet: 3 URL	10 %
• repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet: 3 URL	8 %
• repositorio.unheval.edu... Fuente de Internet: 3 URL	5 %
• docplayer.es Fuente de Internet: 2 URL	5 %
• dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet: 2 URL	3 %
• theibfr.com Fuente de Internet: 2 URL	3 %

[Excluir fuentes](#)

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</p>	<p>Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---	---	---

Yo Dora Noemi Rosales Tineo, identificado con DNI N° 42187163 egresada de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016”**; 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: 42187163

FECHA: 28 de febrero del 2019

<p>Elaboró</p>	<p>Dirección de Investigación</p>	<p>Revisó</p>	<p>Responsable del SGC</p>	<p>Dirección de Investigación</p>
----------------	-----------------------------------	---------------	----------------------------	-----------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
DORA NOEMI ROSALES TINEO

INFORME TÍTULADO:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA
SUBGERENCIA DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHACLACAYO, EN EL AÑO 2016

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 10/04/2018

NOTA O MENCIÓN: 16 (dieciséis)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ