



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de  
Pomahuaca, Jaén.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Sandy Veliz Llaguenta (ORCID: 0000-0002-6396-9244)

**ASESOR:**

Dr. Orlando Alarcón Díaz (ORCID: 0000-0003-2042-7282)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**Chiclayo – Perú**

**2019**

## **Dedicatoria**

A Dios, por ser mi fuente de vida y de sabiduría, con su voluntad me da energía y fuerza para realizar esta investigación.

A mis padres, hermanas, novio y amigos por el apoyo incondicional y ser fuente de motivación para superarme como profesional.

Sandy

### **Agradecimiento**

A Dios todo poderoso por guiarme en cada momento de la vida, por permitirme concluir con esta nueva etapa de mi carrera profesional para lograr mi realización personal y profesional.

A la “Universidad Cesar Vallejo” por haberme dado la oportunidad de mejorar y fortalecer mis conocimientos en el campo de la gestión pública

A mi asesor Dr. Orlando Alarcón Díaz, por su valiosa orientación en el desarrollo de la investigación.

A todos los que de alguna manera han colaborado para que este trabajo de investigación contribuya con el desarrollo del distrito de Pomahuaca.

Sandy

## Página del jurado



### DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS


La bachiller: VELIZ LLAGUENTA SANDY

Para obtener el Grado Académico de **Maestra en Gestión Pública** ha sustentado la tesis titulada:

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE POMAHUACA, JAÉN**

Fecha: 10 de Agosto de 2019. Hora: 12.00m

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada Firma: 

**SECRETARIO:** Mg. Rosa Barboza Bustamante Firma: 

**VOCAL** : Dr. Orlando Alarcón Díaz Firma: 

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *APROBAR POR UNANIMIDAD* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre la tesis:

.....  
.....  
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador

## Declaratoria de autenticidad

Yo, SANDY VELIZ LLAGUENTA, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo, declaro que el trabajo académico titulado Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén, presentado en 66 folios para la obtención del grado académico de Maestría en Gestión Pública es de mi autoría.

Por lo 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 a lo establecido por las normas de elaboración del trabajo académico

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

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en busca de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor me someto a las sanciones que determina el procedimiento disciplinario

Chiclayo, 3 de julio del 2019



SANDY VELIZ LLAGUENTA

DNI 70857069

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>19</b>
2.1. Tipo de Investigación .....	19
2.2. Diseño de investigación .....	19
2.3. Variables .....	19
2.4. Población y muestra .....	23
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información, validez y confiabilidad. ....	23
2.6. Procedimiento .....	25
2.7. Métodos de análisis de datos.....	25
2.8. Aspectos éticos.....	26
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>27</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>31</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>35</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>40</b>
Test de calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pomahuaca.....	40
Ficha técnica.....	42
Juicio de expertos .....	45
Confiabilidad del instrumento.....	54
Autorización para el desarrollo de la tesis.....	56
Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	57
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	58
Reporte de Turnitin .....	59
Autorización de la versión final del trabajo de investigación .....	60

## Índice de tablas

Tabla 1: Población.....	23
Tabla 2: Capacidad de respuesta .....	27
Tabla 3: Cortesía .....	27
Tabla 4: Competencias personales .....	28
Tabla 5: Confianza .....	29
Tabla 6: Trato .....	29
Tabla 7: Comparación de resultados .....	300

## RESUMEN

La calidad de los servicios es muy cuestionada porque se tiene la idea generalizada de que las instituciones públicas no brindan un servicio óptimo hacia los usuarios, por ser entidades del estado, por lo que la presente tesis tiene como fin determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del Usuario de la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén.

La investigación es de tipo descriptivo, con una población de 6649 usuarios que reciben los servicios de cualquier oficina de la Municipalidad de Pomahuaca, se tomó como muestra a 135 usuarios, cuya muestra vamos a buscar la relación que tiene la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Con el cuestionario se hará la respectiva tabulación de los datos recolectados a través del programa Excel y Spss, con el nivel de confiabilidad de Conbrach para determinar el nivel de confiabilidad que determinando si existe correlación positiva entre las variables calidad de servicio y satisfacción de usuarios, es decir a mayor calidad de servicios habrá mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad Distrital de Pomahuaca.

El diseño de la investigación es no experimental, descriptivo correlacional, no experimental porque las variables independientes carecen de manipulación intencional, y no posee grupo de control, correlacional, porque se evaluará la relación que existe entre dos variables que es Calidad de Servicio y Satisfacción de Usuario en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén.

**Palabras clave:** Calidad, servicio, satisfacción, usuario.



## **ABSTRACT**

The quality of the services is very questioned because it has the generalized idea that public institutions do not provide an optimal service to users, so this thesis aims to determine the relationship between quality of service and satisfaction of the User of the Municipality of Pomahuaca, Jaén.

The research is descriptive, with a population of 6649 users who receive the services of any office of the Municipality of Pomahuaca, was taken as a sample to 135 users, whose sample we will look for the relationship that has the quality of service and satisfaction of the user.

With the questionnaire will be made the respective tabulation of the data collected through the program Excel and Spss, with the Spearman coefficient, determining if there is a positive correlation between the variables quality of service and user satisfaction, that is, the higher quality of service will be greater satisfaction of the users of the District Municipality of Pomahuaca.

The research design is non-experimental, descriptive correlational, not experimental because the independent variables lack intentional manipulation, and does not have a control group, correlational, because the relationship between two variables that is Quality of Service and Satisfaction of User in the Municipality of Pomahuaca, Jaén.

**Keywords:** Quality, service, satisfaction, user.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación abarca la temática sobre la calidad de los servicios y satisfacción de los clientes donde se titula “Calidad del Servicio y Satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pomahuaca, Jaén”, en la que llegaremos a apreciar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

El contexto mundial, en donde en últimas décadas se ha ido experimentado profundas transformaciones en diferentes aspectos y, por tanto, los desafíos y las ocasiones en materia de calidad han evolucionado notablemente. La gran mayoría de entidades públicas y privadas buscan mejorar la calidad del servicio que ofrecen sus trabajadores, para obtener satisfacción de aquellos usuarios atendidos.

Es por ello que la gestión pública busca que los servicios brindados por sus trabajadores mejoren constantemente, buscando precisamente implementar estrategias que permiten optimizar el servicio, pudiendo así superar las expectativas y haya una satisfacción por parte del usuario.

Los usuarios cada día son más exigentes con lo que quieren, quizás antes se restringían un poco, pero a medida que los años han pasado, con el uso de las tecnologías, los desarrollos de mercados lograron que los usuarios se involucren cada día más.

“El mejoramiento continuo es un principio básico de la Gestión de calidad, esto se plasma en las organizaciones, tanto pública o privada, esta mejora continua debe ser permanente y debe tenerse como objetivo principal para que así se logre tener una ventaja competitiva a través de la mejora de la calidad de los servicios, programas estratégicos, proyectos y obras públicas. (Ríos, 2009, p.1).

Esto nos quiere decir, que la calidad de servicio debe predominar en la institución Municipal de Pomahuaca, enfocándose en satisfacer las necesidades de la comunidad por lo tanto se debe capacitar a los involucrados en el proceso para resolver los problemas con eficiencia para mayor satisfacción a los ciudadanos y así crear una ventaja competitiva.

La ISO 9000: describe a la Gestión de la Calidad como vía para alcanzar la calidad total y excelencia en las entidades dando mayor énfasis a medir la satisfacción de los usuarios, la mejora continua, considerando beneficios y necesidades de las partes interesadas.

En el Perú el principal proceso de modernización de la gestión del estado esta enfocado en la mejora continua de la calidad de prestación de los bienes y servicios a la población, se considera que los centros de atención esten a disposición, el uso de tecnologías de información para interacción de la ciudadanía y entidades y cualquier medio que sea favorable a favor de mejorar la calidad de servicio al ciudadano.

Por tal motivo, la calidad como parte de la estructura municipal del distrito de Pomahuaca debe conservar una serie de cualidades en relaciones humanas, que sean profesionales y sobre todo conocimiento sobre la realidad problemática de dicho distrito para atender al usuario, asimismo debe estar preparado para desafiar numerosos contextos que se pueden originar.

“El cliente o usuario debe apreciar que sus problemas o necesidades son importantes para ti, ya que el necesita sentirse que es importante, por lo que al hacer cualquier cosa para que el cliente o usuario se sienta especial, estaremos logrando algo positivo y nos estaremos encaminando en lo correcto. Recordandonos que como seres humanos lo que queremos es sentirnos importantes” (Alcaraz & Martínez ,2012, p.59).

Estos autores definen que la calidad en el servicio es centrarse en la atención eso hace que se conviertan en entidades eficientes cumpliendo requisitos de preguntar y sobre todo escuchar, por lo que se puede decir que la calidad de los servicios es de vital importancia. En la Municipalidad distrital de Pomahuaca cuya misión persistentemente está enfocado en brindar un servicio de calidad de atención al ciudadano, donde influye y prevalece la satisfacción a los mismos.

Basándose en este argumento, la investigación fue realizada en el distrito de Pomahuaca, Provincia de Jaén, departamento de Cajamarca, en lo que concierne a calidad de servicios y satisfacción a los usuarios la Municipalidad distrital de Pomahuaca, se dio por la deficiente atención hacia los usuarios, teniendo como consecuencia de esa acción la insatisfacción que

sentían al ser atendidos, esto debido a que no los trataban bien, no había una buena respuesta, no hacían caso a sus consultas, todas estas razones permitieron que se pudiera realizar la investigación para poder solucionar el problema que aqueja al distrito, para lograr esta investigación está conformado por problema de investigación, que surge al observar que actualmente los ciudadanos son más exigentes en cuanto a calidad se refiere, es por ello que las instituciones tratan de dar la mejor de ellos, es por eso que actualmente a los ciudadanos ya no se les trata como simples usuarios sino como cliente ofreciendo plenitud y desarrollo de todo su potencial ya que por esos clientes que pagan impuestos, exigen que sean mejor atendidos en cuanto a resolver sus necesidades.

Si bien es cierto, en el caso de las entidades públicas la calidad está orientada en los usuarios y basada en resultados. La satisfacción de los usuarios es la meta y para esto se basa en la visión de un estado moderno y participativo. Determinar los recursos, plantear procesos y definir sus productos de acuerdo a las necesidades de la población es todo un reto para que la población pueda quedar satisfecho.

También vemos que la calidad de los servicios públicos actualmente es una regla fundamental y obligatoria en todas las municipalidades del Perú como parte de modernizar el estado con la participación de la ciudadana. Esta labor es un deber que recae en los trabajadores públicos y en la máxima autoridad de la municipalidad, por lo que se concluye que es una responsabilidad de toda institución pública brindar a la comunidad un servicio de calidad y en un tiempo prudente, esto involucra el progreso de condiciones de atención al público que acude a las municipalidades. (Inca, 2015, p.18)

Asimismo, es un recurso que tiene el estado para redimir con la desigualdad a la población a la que sirven, para que la población reciba los mismos derechos y servicios con equidad.

Por lo que la calidad de servicio ha empezado a tener un nivel más alto en cuanto a competitividad enfatizando en satisfacer a los usuarios, las empresas lo consideran como ventaja competitiva, por lo que se debe considerar las necesidades de los clientes para poder satisfacerlos, generando una ventaja competitiva, por ende, alcanzar la lealtad de estos y poder incrementar ventas y crecer en el mercado.

Normalmente, en las entidades públicas los servidores no se preocupan por la buena atención a los usuarios, ya que no hay competencia entre entidades, a comparación de las empresas privadas, donde si son evaluados y capacitados permanentemente, por lo que, al no existir mucho interés por parte de la calidad de servicio brindada por los funcionarios o servidores públicos de la entidad, resulta que la satisfacción de los usuarios es baja.

Lo que el usuario tiene en cuenta después de ser atendido, es la calidad con la que fue atendido, esta calidad implica desde el ambiente en el que se encuentra hasta, si se le soluciona su consulta o servicio que requiere, por lo que la entidad debe de coincidir estos dos aspectos que tiene en cuenta el usuario, para así poder hablar de satisfacción, debiéndose tener en cuenta que no siempre se llega a satisfacer al usuario ya que depende mucho de la atención que se brinde o la consulta que se haga surgen otras necesidades que hacen que el usuario no termine completamente satisfecho.

Lo que la municipalidad debe lograr es que la calidad de servicio que brinda concuerde con lo que el usuario esperaba, esto es satisfacción. Actualmente la calidad de servicio es vista desde el talento humano, esto quiere decir que se materializa en el trato y respuesta que se brinda al usuario, logrando obtener así un servicio de calidad como se espera.

Por lo antes mencionado, es preciso que las entidades públicas realicen una ardua tarea para implementar estrategias de la calidad del servicio al usuario, para que los funcionarios o servidores puedan desempeñar un buen rol dentro de su servicio que brinda, mejorando así notablemente el ambiente en el que se desenvuelve y logrando así que el usuario que es atendido cumpla con las expectativas por las que quiso ser atendido.

Como cada institución siempre busca optimar notablemente en ofrecer un servicio de calidad en sus usuarios, si bien es cierto, las entidades no tienen competencia dentro de sus servicios, como las empresas privadas que diariamente se preocupan por la atención que brindan a sus clientes, esto lo lleva a evaluar y capacitar a sus trabajadores; esto no se ve en una entidad pública porque el usuario tiene que llegar por el servicio que se brinda así el servicio sea pésimo, por lo que el objetivo de esta investigación es favorecer con mejorar la calidad de servicio y por lo tanto una satisfacción al ser atendido por el servicio que requiera.

En la municipalidad distrital de Pomahuaca, el servicio que se brinda en algunas áreas de la entidad es deficiente ya que algunos profesionales desconocen la realidad en la que se están desarrollando, es decir sus funciones, esto vendría a ser un problema ya que los servidores o trabajadores no son elegidos como normalmente deben serlo, viniendo a ser una de las causas de la calidad que se brinda, por lo tanto tendrán usuarios insatisfechos, es preciso que como entidad se capacite a los servidores y trabajadores en cuanto a calidad del servicio al público.

Al respecto, en el contexto internacional Chang (2014) realizó un estudio sobre la atención al cliente y lo asoció con su satisfacción a partir de aquellos ofrecidos en la municipalidad de Malacatán. Su investigación está basada en la metodología científica y de tipo descriptivo, la muestra cuenta con 170 usuarios de los servicios municipales, también la observación directa de los colaboradores que brindan al usuario y finalmente se realizó una entrevista al jefe de recursos humanos y la máxima autoridad edil (alcalde), cuyo instrumento utilizado en dicha investigación es la encuesta y entrevista. Donde finalmente concluye que en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención que se brinda a los clientes necesita estrategias por parte de los trabajadores; por lo que en el ámbito de la infraestructura no hay una ambientación adecuada para que se pueda fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos logrando así incrementar la satisfacción de los usuarios y genere una buena imagen institucional, creando las condiciones que influyen a la participación de la ciudadanía de la región, ejerciendo sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos, aunque muchos califican la atención que se les da como regular y buena; sin embargo cuando se analiza los aspectos tangibles e intangibles se concluye que es deficiente.

Asimismo, Armada (2015) llevo a cabo una investigación sobre la satisfacción del usuario como parte de la calidad del servicio que brinda la Municipalidad en el área de deportes, percepción, análisis y evolución. Teniendo como fin determinar el grado de satisfacción que tienen los usuarios que reciben los servicios deportivos por parte de la entidad de Cartagena y analizar el progreso de la satisfacción para lograr así determinar el tipo de calidad que se ofrecen mediante este servicio y apoyar con un caso encaminado a la calidad que sirva al benchmarking de futuros gestores deportivos públicos, la realización del estudio se hizo a través de un

cuestionario elaborado en 1990, la muestra estaba conformada de 667 usuarios; los recursos del servicio deportivo municipal condicional, la calidad aunque indican tener máximo peso en otros aspectos de satisfacción que los ciudadanos perciben, los usuarios dan mayor interés a las infraestructura y a las actividades que brinda la Municipalidad; no obstante, lo que considera importante la entidad, es la satisfacción que se percibe por aquellas personas que brindan el servicio.

Además, dentro del ámbito nacional, Huamán (2017) hizo su investigación correspondiente a la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la entidad de Corongo. Pudiendo establecer la relación que hay entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario. La población estuvo compuesta por 1,824 habitantes de Corongo y la muestra por 361 pobladores. La forma que fueron acopiados se realizó mediante encuesta, en la que aplicó un cuestionario abarcando 31 preguntas, cuyo resultado proporcionó que la calidad de los servicios es moderada en la Municipalidad de Corongo, simbolizada por 85.6% de los encuestados; del mismo modo se debe proporcionar énfasis en la capacidad de respuesta del personal municipal, de esta manera existe una satisfacción moderada, simbolizado por 89.8% de los encuestados. Donde concluyó de acuerdo a los resultados derivados del cuestionario que la concordancia que hay entre calidad de servicios y satisfacción del usuario. Un 85.0% de los usuarios revelaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en la Municipalidad y que solo el 4.4% de los usuarios revelaron que la calidad de servicio es elevada por lo tanto los usuarios se sienten satisfechos con los servicios brindados por parte de la Municipalidad de Corongo.

En cuanto Rojas (2017) habiendo realizado su estudio respecto a la influencia que tiene la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios en la entidad de Pueblo Nuevo –Chincha-Ica. Buscando determinar la influencia entre ambas variables con una población que estuvo constituida por 53,586 habitantes del censo del año 2007 y la muestra estuvo conformada por 138 habitantes. El Método utilizado es Hipotético – Deductivo basado en tomar conclusiones de manera general para que obtengan explicaciones particulares. Finalmente concluyó que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario que ofrece la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.

De esta manera Martínez (2018) En su tesis titulada “Calidad de servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguña, Ica, 2018”. En la que su objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad antes mencionada. Para el trabajo se consideró a 78 usuarios que son atendidos mensualmente en la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018, que fueron elegidos por la técnica del muestreo censal, los instrumentos que se emplearon fue la recolección de datos se llama cuestionarios analizados por validez y confiabilidad. Finalmente, con lo investigado logró determinar que existe relación significativa que existe entre la calidad de servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la municipalidad antes mencionada. Por lo que recomienda al Gobierno Regional de Ica, ayudar con la modernización permanente de los equipos de las municipalidades distritales, regulando tasas y tarifas para que los pobladores tengan acceso. Evaluando constantemente a los trabajadores para confirmar si la atención a los usuarios se cumple en los plazos establecidos y se exponga de interés por resolver interrogantes.

Así también tenemos en el contexto nacional a Gutiérrez & Navarro (2018) en su tesis donde busca determinar la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de servicio en los servidores de la entidad de Santa Rosa de la provincia de Jaén, departamento de Cajamarca. Queriéndote establecer la relación entre estas variables. Este estudio fue correlacional, con una muestra de 95 pobladores, elegidos de forma probabilística a criterio de los investigadores. Llegando a concluir en lo que concierne a satisfacción del usuario con un 34,7 % consideran que es malo y un 32,6% menciona que es regular y el mismo porcentaje piensa que es bueno, en lo que atañe a la variable de calidad de servicio con un 45,3% considera regular, un 23,2 % que es bueno y 31,6% considera malo el servicio. Finalmente recomendó que el encargado de Recursos humanos de dicha municipalidad diseñe talleres de socializaciones con todos los miembros de la municipalidad con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales.

Por otro lado, Romero ( 2017) en su estudio sobre el grado de la satisfacción del usuario de los servicios en el centro de atención al ciudadano de la municipalidad de Cajamarca. Su objetivo fue comprobar el nivel de relación entre ambas variables por el área que brinda el servicio en esta entidad. El estudio fue aplicado y descriptivo, con una muestra de 73 usuarios



de los servicios brindados por el centro de atención a los ciudadanos, esta muestra fue elegida aleatoriamente, utilizando la técnica de la encuesta. Permitiendo llegar a la conclusión que el nivel de satisfacción de los usuarios que son atendidos, respecto al servicio recibido en el área de atención que se brinda al ciudadano, en las dimensiones de Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, tienen un nivel alto lo cual su respuesta es regular, ello pretende expresar es que el Centro de Atención al Ciudadano efectúa sus obligaciones para dar un servicio apropiado a los usuarios. Lo que recomienda al coordinador del Centro de Atención, es que se deberá comunicar a los trabajadores sus Funciones básicas para promover buenas prácticas y la mejora continua de los procesos, mejorando la distribución de los módulos de atención y la señalización en las instalaciones para evitar colas innecesarias e incomodidad de los usuarios.

Igualmente, Chugnas & Núñez (2018) En su tesis “Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente del complejo baños del inca – Cajamarca, 2018”. Su objetivo fue determinar si existe correlación significativa entre las variables, para ayudar a entender y comprender las relaciones de la calidad del servicio y satisfacción del cliente. Cuya población estuvo conformada por el promedio de servicios que fueron atendidos en el completo de los baños del inca durante los meses desde enero hasta mayo del 2018 que asciende a los 41,710 clientes atendidos por lo que su muestra está constituida de 135 personas. El método que dieron énfasis es el análisis y síntesis para que sirva de ayuda a que describan e identifiquen los elementos y componentes de las variables a través de comportamientos y características de la unidad de observación para que puedan llegar a la conclusión de acuerdo a los resultados que obtendrán del instrumento que fue la encuesta. Consiguieron a la siguiente conclusión, de que el nivel de calidad del servicio que presta el complejo baños del Inca - Cajamarca, presenta un mayor énfasis en la dimensión de seguridad cuyo valor promedio es de 3.26 con una desviación estándar de 1.07, lo que a la dimensión seguridad la hace más predominante, En concordancia con lo declarado por Gabriel Weil, (2003) tanto los conocimientos como la atención mostrados por los empleados respecto del servicio que están prestando, así como la habilidad para prestar confianza y credibilidad en el servicio. Consiguiendo recomendar al complejo turístico Baños del inca promover cambios en el comportamiento y actitudes de los colaboradores en sentido de optimizar la calidad de servicio, ya que solo el 40% de los encuestados indicaron estar de

acuerdo y el 8% considera muy de acuerdo, mientras que un 52% perciben que no están brindando un servicio orientado a mejorar la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad es necesario que los directivos tomen decisiones y acciones para optimizar la prestación de los servicios.

Mientras que en las hipótesis concernientes al contenido, en la presente indagación se basa en dos variables (calidad de servicio y satisfacción del usuario), tema que causa mucha relevancia en los tiempos en los que vivimos ya que según Parasuraman, Zeithaml y Berry (2001), manifiestan que: los expertos usan habitualmente los métodos de satisfacción y calidad de manera intercambiable, más los investigadores son más puntuales respecto a la medición de estos dos conceptos, trasladándolo a un debate. Ya que estos dos conceptos son básicamente diferentes respecto a sus causas y resultados.

Es así que la calidad tiende a tener características parecidas, ya que la satisfacción engloba una definición más amplia, mientras que la calidad está dada respecto al servicio, por lo que el usuario está relacionado y es parte de la satisfacción que recibe.

Tenemos al modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, este modelo está fundamentado en una perspectiva de apreciación del usuario sobre la calidad de servicio, en la que para determinar un servicio de calidad es preciso que hayan expectativas y percepciones por parte de colaboradores, por lo que al existir un mayor balance en las percepciones, estas destacarán sobre las expectativas, esto involucraría que haya una correcta calidad percibida del servicio y una mejor satisfacción, recalcando ciertos componentes que determinan las perspectivas de los usuarios. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988 mencionado por Huamán, 2017).

Este modelo también nos menciona que para obtener el valor de la calidad, se debe el objetivo de valorar el estado del usuario, con el propósito de perfeccionar la calidad de servicio brindado por una empresa o entidad, tanto pública como privada, este modelo emplea un cuestionario, bajo cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, evalúa la calidad de servicio de una organización (Zeithaml, Parasuramany

Berry 1988 mencionado por Huamán, 2017, p.19) lo mismo nos hace referencia Setó (2004) que indica a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998), autores que consideraron tener cinco elementos en vez de diez, debido a que existe una correlación o similitud entre ellos.

Por lo que las cinco dimensiones son: Tenemos primero a la tangibilidad: esta dimensión se manifiesta mediante el aspecto de las instalaciones materiales, aparatos, personal y aparatos de comunicación; segundo la fiabilidad: se manifiesta a través de la destreza para brindar el servicio ofrecido de forma esmerada y honesta a los usuarios; tercero la capacidad de respuesta; esta dimensión es aquella que se manifiesta mediante la buena capacidad de los trabajadores para ayudar a los usuarios y ofrecerles un servicio eficiente; cuarto la seguridad: esta dimensión se da por medio de la transmisión de la preparación profesional y esmero por los trabajadores y sus destrezas de contacto así como sus habilidades para inculcar credibilidad y confianza al usuario y quinto la empatía: en esta medida se muestra mediante la atención personal que el usuario recibe por el trabajador.

Es así que Setó nos menciona a Grönroos (1984), quien “elaboro un patrón de calidad de servicio, donde quien se encargaba de calificar respecto al servicio recibido con el que esperaban eran los mismos interesados” (p. 24)

Por otro lado, podemos obtener dos componentes y dos dimensiones: tenemos primero la Calidad técnica: esta dimensión se enfoca al resultado del servicio recibido; segundo la calidad funcional: esta dimensión está orientada respecto en el proceso del servicio que se brinda al usuario.

Mientras que para (Llamas, 2004 mencionado por Chang, 2014), nos manifiesta que hay una diversidad de variables relacionadas con el procedimiento de comercialización, estos contribuyen en un servicio de calidad recibida por parte de los usuarios. Estas variables conceden mayor valor a una empresa, ya sea pública o privada.

Estas variables pueden ser:

- Tangibles:

Las herramientas que intervienen en la apreciación que tienen las personas acerca de un lugar u establecimiento. Conseguimos asociarlos en dos categorías: primero la Ambientación del establecimiento. En esta categoría se tiene en cuenta los adornos, la luminaria, el sonido o la distribución de una empresa o entidad, ya que todo esto contribuye en las perspectivas de los clientes o usuarios.

La decoración debe ser acorde al desenvolvimiento y objetivo que tiene una empresa tanto pública como privada; y segundo la exposición de los productos. Esto basado en la perspectiva de la productividad y que la capacidad de mejorar para lograr lo que se quiere.

Gestión del punto de venta bajo criterios de rentabilidad y eficiencia.

(Zeithman&Bitner, 2002 mencionado por Quispe, 2015). Definen elementos tangibles: a la apariencia que se muestran en las instalaciones físicas, los equipos, el personal que labora en el establecimiento y los materiales de comunicación. Todos estos elementos son los que determinan el prototipo de servicio que se ofrece y que los beneficiarios o interesados emplean para evaluar la calidad.

- Intangibles:

Son aquellas mediante las cual se evalúa las habilidades mostradas por parte de aquellos que brindan el servicio, es decir se ven expresadas por parte de los integrantes de una empresa, logrando así poder complacer a las personas que son atendidas, es decir a los interesados.

Teniendo variables primordiales intangibles, las cuales son:

Valores corporativos. Son los que introducen los dogmas de una empresa pública o privada, siendo los componentes que mayor predominio poseen respecto al producto, esto incluye el trabajo que se realiza en la venta y la labor que se hacer posterior a esta.

Calidad de servicio: El servicio de calidad esta expresada en diversas situaciones, en cómo se desempeña aquella persona que brinda el servicio, la forma en cómo se expresa, su

conducta y la estimulación que tengan para realizar el servicio, dichos componentes contribuyen en la percepción que se tenga de la entidad y la calidad de lo que se ofreció.

Dentro del enfoque conceptual de calidad el autor Domínguez (2006). Manifiesta que la calidad es la habilidad, capacidad o destreza que tienen los órganos para manejar de forma confiable el grado de rendimiento en el periodo que se brinda el trabajo.

“La calidad no es un atributo de los productos o una particularidad de los servicios, al contrario, es una representación de cómo son las personas. La calidad que tiene un individuo genera servicios o productos de calidad; por lo que se requiere en las empresas tanto públicas como privadas es personas de calidad” esto afirma (Sosa, 2006, p. 13).

Por otro lado, para Tschohl (2008) coincide que “La capacidad que tiene una organización para producir beneficios es producto del desenvolvimiento de sus empleados para con los clientes. Los recursos para poder crear ese impacto en los clientes, es la calidad que se ofrece y el valor de los productos y el rendimiento que demuestran aquellas personas que brindan el servicio, es decir lo que se muestra a los clientes (la aptitud, atención, la honestidad y la celeridad que se tenga al momento de hacer el trabajo, y la disposición con la que pueden relacionarse con los clientes para poder atender sus necesidades. Todos los integrantes de una empresa tanto pública como privada, forman parte importante de la empresa.

La calidad no viene a ser atributos de productos ni la propiedad del servicio sino de la forma de ser de los colaboradores ya que ellos son los que ofrecen un artículo o beneficio de calidad es por ello que las entidades deben de contar con recurso humano idónea para el puesto adecuado es allí donde van a sobrecoger a los clientes, la calidad se demuestra desde un empleado ganando el sueldo mínimo hasta el sueldo máximo.

Mientras que en la calidad del servicio cabe explicar que para poder hablar de “La calidad de los servicios, se debe considerar que cualquier empresa pública o privada que presta servicios, debe actuar con responsabilidad para obtener buenos resultados, esto es conseguir la complacencia de los usuarios, quien es el que justifica su existencia. Visto de esta manera para la administración pública, la calidad no es un fin, sino un medio para poder asegurar la

credibilidad del sistema, su correcta certificación frente a los ciudadanos como autentico objetivo. (Nevado, 2003).

Se debe tomar relevancia a la importante voz que tiene la ciudadanía para poder mejorar nuestro sistema burocrático y así poder firmemente satisfacer al ciudadano ya que gracias a ellos justifica la existencia de una entidad.

“Al respecto cuando departimos de calidad en el servicio, rápidamente nos viene a la cabeza el concepto de cliente. En la realidad Hoy en día, en la realidad en la que nos desenvolvemos, ya sea como clientes o como usuarios, siempre buscamos calidad, ya que buscamos cosas que satisfagan nuestras necesidades. Por lo que buscamos y averiguamos servicios que se encuentren dirigidos a satisfacer nuestras necesidades, partiendo desde una excelente atención, información, etc. (...) La calidad que se brinde en el servicio es una de las razones importantes para lograr el objetivo de una empresa, no obstante, en vez de que la calidad siempre mejore, cada vez nos encontramos con clientes que no se encuentran conformes con los servicios que reciben” (Moya, 2016).

Para que la calidad de servicio se brinde de manera idónea al cliente y lograr satisfacer sus necesidades se tiene que empezar a cambiar desde dentro de la entidad, muchas veces nos ha tocado hacer largas colas, atormentarse por el sistema burocrático que se rige en las instituciones es por ello que encontramos gran parte de usuarios insatisfechos por el servicio brindado en las entidades.

“Los componentes que establecen la calidad de los servicios son los siguientes. Primero, se ocasiona un encuentro con los distribuidores de los servicios. En él las cosas pueden salir bien o mal. Por lo que el receptor del servicio puede que adquiera lo que desea o no. Los trabajadores se comportan respecto a dos características. Uno se llama adaptabilidad, esto quiere decir que debe actuar conforme a las necesidades y exigencias de los clientes. La segunda se llama espontaneidad, esto expresa que el trabajador debe intervenir de manera correcta para cautivar al cliente sin esperar que éste lo pida” (Grande, 2000, p. 336).

No obstante, en cuanto a satisfacción del usuario, Arias (2013). Nos dice que “la satisfacción de las personas que son atendidas es consecuencia de cómo se brindan los productos

o servicios, es decir logrando así acomodarse o adaptarse e incluso rebasar sus expectativas con las que llegaron”. También nos dice que “En cuestión de las expectativas o intereses que puedan tener las personas que van a ser atendidas se comprende como “calidad esperada” siendo esto el producto o servicio que espera aquella persona que es atendida. Entonces el empleado reconoce la disposición o expectativa que espera por la persona que es atendida y debe lograr proyectar el producto o servicio modificando la expectativa esperada en características o distinción del producto o servicio ofrecido”. (p.25 y 26).

Para (Thompson, 1997 mencionado por Quispe, 2015), estos autores nos declaran que las expectativas de aquellas personas que son atendidas, no solo depende de la eficacia de servicio sino también de sus perspectivas. Por lo que al cubrir o excede las expectativas de los usuarios, este estaría satisfecho, pero de debe tener en cuenta que si el usuario tiene expectativas bajas así el servicio haya sido deficiente pues igual ira satisfecho.

Para Keith (1991) nos menciona que “determinadas habilidades para la satisfacción que poseen aquellas personas que son atendidas son perspicaces, mientras que otras son claras. Unas involucran un trabajo en tiempo de gestión, mientras que otras se centran y enfocan en un gran análisis que tienen aquellas personas que van a ser atendidas dentro de una organización viendo así lo que requieren y la habilidad de aquellas personas” (p.19).

Ahora bien, se considera que la satisfacción es la reacción del cliente, es decir es la determinación que tiene el cliente por el servicio o producto que recibió, es el nivel de satisfacción de retribución que se vincula con la adquisición. La satisfacción es la valoración que hace el individuo que recibe respecto al beneficio o prestación, y estos deben de cubrir sus necesidades y expectativas según lo requieran. Al no cumplir con lo que las personas esperaban al ser atendidas, el resultado que se obtendrá será la insatisfacción. (Zeithaml, 2008 mencionado por Chang, 2014)

De la misma manera Rojas (2017) nos menciona que la complacencia de las personas que son atendidas se determina respecto a la dimensión y la posición que tiene la persona que es atendida respecto al servicio que va ha recibido, en proporción que lo atraiga, se sentirá complacido, siendo así que el procedimiento o manera que se tome para poder lograr que la

percepción que tendrá a persona que es atendida sea de calidad. En consecuencia, existirá concordancia entre dos variables, esto es la calidad y satisfacción. (p.35).

“La complacencia que tenga aquella persona que recibe un servicio, esto comprende una experiencia racional o cognoscitiva, dicho de otra manera, a asimilación que hay entre las perspectivas o expectativas de lo que se recibe que puede ser el producto o un servicio; estando supeditada a elementos como intereses, servicios íntegros, pedagógicos, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos factores determinan que la satisfacción no sea igual para todos los individuos y para el mismo individuo que es atendido, pero en distintas situaciones” (Quispe, 2015, p56).

Rojas (2007) nos dice que la satisfacción es uno de las consecuencias significativas para brindar calidad en los servicios. Puesto que la satisfacción de aquella persona o individuo que es atendido contribuye de modo que, en su conducta, es una meta valorada porque puede contribuir en (p.44):

La razón de que la persona que es atendida requiera o no atención.

El sitio en el cual se brinde la atención.

La razón de que esté dispuesto a remunerar el servicio brindado.

La razón de que la persona que es atendida (usuario) prosiga con lo que se le indica después de realizado el servicio.

La razón de que el individuo que es atendido vuelva o no después de brindado el servicio.

La razón de que la persona que recibe el servicio sugiera a otras personas el servicio que ha recibido.

Con respecto a los elementos que conforme la satisfacción del cliente tenemos a (Kotler& Armstrong, 2004 mencionado por Quispe, 2015), que manifiestan que los factores que constituyen la satisfacción de las personas que reciben el servicio son los siguientes: a) Rendimiento Percibido: Este elemento se refiere al trabajo respecto a la entrega del producto o servicio que el cliente ha recibido. Dicho de otra manera, el rendimiento que la persona que es atendida percibe de lo que recibió. b) Las expectativas: En el elemento de las expectativas, son las expectativas que el usuario tiene por lograr algo. Estas posibilidades de las personas que son atendidas nace por una o más razones: la primera que son los Ofrecimientos realizados por la



organización respecto al rendimiento que ofrece en sus servicios; la segunda que es la Experiencia de compras anteriores; la tercera que son los juicios que tengas aquellas personas cercanas tanto conocidos, amigos, familia y aquellas personas que tengan conocimiento; y la cuarta se refiere respecto a las propuestas que tenga la competencia.

Por lo que, este tema es de suma importancia, debido a que lo que se busca es la satisfacción del usuario y/o cliente, debiéndose tener en cuenta las perspectivas que tienes estos, ya que al aumentar sus expectativas va a ser mucho más difícil lograr la satisfacción, reducir los índices de insatisfacción del cliente.

De esta manera es de suma importancia ejecutar un seguimiento regularmente, cuales son las expectativas que esperan los clientes, para así poder establecer lo siguiente: la primera si se puede o no proporcionar lo que la empresa tiene; la segunda si están igual, por debajo o encima según las perspectivas que tengan los competidores y la tercera si concuerdan con lo que las personas que son atendidas esperaban respecto a lo que buscaban.

El siguiente nivel es c) Los niveles de satisfacción que se da dentro de los paralelismos de satisfacción encontramos tres niveles, de los cuales podemos decir que unos de estos tres experimentan las personas que son atendidas o que buscan el servicio: aquí tenemos la insatisfacción, la satisfacción y la complacencia.

En el mismo modo tenemos a la calidad de los servicios en el Perú donde se manifiesta que “existe una gran necesidad por parte de las personas para poder obtener servicios de calidad en sus comunidades, es decir destreza y premura en el procedimiento para dar trámite a los documentos, el acceso al agua, carreteras en buenas condiciones, desarrollo en el deporte, salud y educación, etc. Por lo que para obtener todo esto se requiere que desde los gobiernos locales hasta el central exista una buena respuesta en los servicios que se prestan, es decir eficiencia y eficacia, esto es según las necesidades que se requieran para poder obtener el desarrollo (...) Es así que con el objetivo de mejorar la asistencia de sus servicios, en la actualidad la cantidad de municipios ha crecido por lo que se han preocupado y han ido adoptando prácticas de gestión de calidad en su servicios brindados, dando especial valor a la gestión de procesos. El patrón que se viene usando, sea o no con fines de certificación, es la norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad.” (Forbes, 2015, p.2).

Mientras que para Mego (2011) nos dice que “la calidad en cómo se la prestación de los servicios públicos locales se viene brindando es preocupante para la gestión de servicios del Estado, ya que se requiere la mejora de las capacidades de las diferentes instituciones del sector público, debido a que son unas instituciones que sirven para dar un servicio a las personas que requieren ser atendidas” (p. 65).

Por lo tanto, el problema se resume de la siguiente manera:

¿Existe relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén?

En este aspecto la justificación de la presente investigación está orientada a realizar un análisis, respecto a la calidad del servicio que ofrece la Municipalidad de Pomahuaca, con el propósito de alcanzar alternativas a fin de que este mejore y por tanto se gestione una favorable satisfacción de los usuarios.

Este tipo de investigación es un tema de novedad para la Municipalidad de Pomahuaca, considerando que aún no se ha realizado ningún estudio de esa naturaleza, no obstante, la relevancia que adquiere el hecho de determinar la calidad del servicio que brinda la entidad Municipal, que permita establecer el nivel de satisfacción de los usuarios y proponer estrategias que conlleven a gestionar de mejor manera de la entidad.

El objetivo de esta investigación es conocer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta que con los resultados de la misma los que ayudaran a la municipalidad de Pomahuaca a mejorar la calidad de los servicios, es decir, mejora de la atención al usuario ayudando así a resolver sus necesidades por las que van a la entidad, llegando a el objetivo de la calidad de los servicios que es la satisfacción de los usuarios.

Esta investigación contribuirá el mejoramiento de la calidad de los servicios y consecuentemente una óptima satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Pomahuaca.

Al respecto la hipótesis fue formulada de la siguiente manera:

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Pomahuaca.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Pomahuaca.

Al mismo tiempo e objetivos generales fue planteado de la siguiente forma:

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Pomahuaca 2019.

Por lo que, en conformidad con el objetivo principal, tenemos los objetivos específicos detallados a continuación:

Identificar el nivel de la calidad del servicio en la municipalidad de Pomahuaca.

Establecer el grado de desarrollo de la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Pomahuaca.

Contrastar el nivel de relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios e n la municipalidad de Pomahuaca.

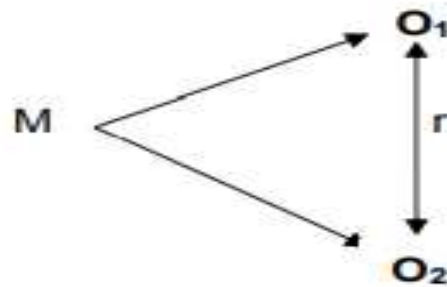
## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo de Investigación

Fue de tipo correlacional, orientado a determinar el nivel de relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca.

### 2.2. Diseño de investigación

De acuerdo con la naturaleza de la investigación fue de tipo no experimental tal como se detalla en la figura que se presenta a continuación:



Donde:

M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación entre las variables

### 2.3. Variables

#### Variable 1: Calidad de Servicio

Capacidad de Respuesta

Cortesía

Competencias personales

#### Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Confianza en el servicio

Trato

### 2.3.1. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL	TÉC/INST
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	CAPACIDAD DE RESPUESTA	<p>Se determina a través del tiempo de espera de los usuarios para recibir la atención.</p> <p>Esto se ve reflejado mediante los recursos que cuenta la empresa o entidad al momento de realizar el servicio.</p>	Alto	Técnica Observación/ Instrumento Encuesta
	CORTESÍA	<p>Corresponde al trato que recibe el usuario al ser atendido por el empleado, recibiendo adecuadamente el servicio que espera.</p> <p>Se muestra mediante el comportamiento de la persona que brinda el servicio para con el usuario.</p> <p>Los trabajadores normalmente utilizan un lenguaje poco común que no ayuda al entendimiento del usuario, por lo que</p>	Medio  Bajo	

		se debe tener un lenguaje apropiado y de buen entendimiento.		
	<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>	<p>Se muestra respecto al tipo de profesionales que brindan la atención y que deben encontrarse capacitados.</p> <p>El usuario busca que el personal que lo atiende lo oriente según sus problemas que busca resolverlos.</p> <p>El personal que brinda el servicio debe estar comúnmente preparado para poder apoyar al usuario.</p>		
<b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>	<b>CONFIANZA</b>	<p>Se debe priorizar las necesidades de los usuarios que van a ser atendidos, ya que para eso recurren a una empresa o entidad.</p> <p>Asimismo, se debe determinar los principales problemas para poder darles solución.</p> <p>Normalmente el modelo de gestión que se maneja es burocrático para poder dar trámite a un problema, cosa que el</p>		

		usuario lo que busca es la eficiencia de ello.		
	TRATO	<p>La atención eficaz, es lo que se busca tanto en cualquier tipo de empresa tanto pública como privada, para poder satisfacer las expectativas del usuario.</p> <p>Cuando el servicio cumple con las expectativas que el usuario está buscando se va a lograr el objetivo por el que busco el servicio, en este caso la satisfacción del usuario.</p> <p>Cuando el empleador conoce las necesidades del usuario, se va a dar el servicio que requiere.</p>		

*Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora*

## 2.4.Población y muestra

### 2.4.1. Población

Estuvo constituida por 6649 pobladores: 3438 hombres y 3211 mujeres, tal como se establece en la tabla N° 1

**Tabla 1: Población**

Grupo de estudio					Total	
Hombres		Mujeres		Hombres	Mujeres	
F	%	F	%	F	%	
3438	51,71	3211	48,29	6649	100	

*Fuente:* Oficina Nacional de Procesos Electorales

### 2.4.2. Muestra

Ha sido delimitada de un total de 135 usuarios por toma de decisión del investigador, siendo estos los usuarios que viven dentro del distrito, y acuden con frecuencia a la municipalidad a hacer sus trámites y gestiones.

## 2.5.Técnicas e instrumentos de recolección de información, validez y confiabilidad.

### 2.5.1. Técnicas e instrumentos

Para el recojo de datos se ha empleado las siguientes técnicas e instrumentos:

- **Técnica de fichaje**

Dirigida a recoger datos de carácter teórico, con los cuales se ha encaminado el estudio, para el caso se utilizó:

- **Fichas bibliográficas**

En las cuales se anotó la información conveniente de los textos analizados.



- **Fichas textuales**

Estas fichas se emplearon para desarrollar la reproducción de un párrafo del texto analizado para el idóneo tratamiento del estudio

- **Fichas de comentario**

En estas fichas se apuntaron algunas glosas de los datos recogidos y que naturalmente el investigador los creía pertinentes.

## **2.5.2. Técnicas de campo**

- **Observación**

El discernimiento del estudio se efectuó bajo parámetros de integridad, fuste y fiabilidad con el propósito de conseguir datos importantes respecto a la correlación existente la relación de calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Pomahuaca.

- **Cuestionario**

Herramienta de recojo de información, partiendo de una gama de interrogantes dispuestas sigilosamente en torno al estudio con la finalidad que sean contestadas por el grupo de trabajo.

- **Test**

Dispositivo que ha permitido la verificación de los propósitos delineados y la verificación de la hipótesis planteada mediante el procesamiento de conclusiones.

## **2.5.3. Validez y confiabilidad**

### **2.5.3.1. Validez**

Este aspecto se ha sujetado a la opinión profesional de, al menos, tres entendidos en la materia quienes poseen crédito moral, ético y técnico en armonía con la investigación y amplios expertos en asuntos de carácter científico, los mismos que han valorado el instrumento, asociándolo con la temática de las variables, dimensiones e indicadores.

### **2.5.3.2.Confiabilidad**

La fiabilidad del instrumento se determinó a través de Cronbach.

#### **Estadístico de confiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	20

### **2.6.Procedimiento**

Se ha establecido las diferentes fases por las cuales ha traspuesto el estudio científico, en todo el proceso se razonó y extractó, así como se llevó a cabo deducciones particulares a partir de matices globales y se plantearon desenlaces universales partiendo de inferencias singulares

Se instituyó pormenorizadamente las maneras asociadas con las fuentes y su ubicación, la metodología para recoger información, la herramienta que permitió valorar la realidad, las variables, las concepciones operacionales, la muestra y los recursos que estuvieron a disposición.

### **2.7.Métodos de análisis de datos.**

Los datos se organizaron en tablas. Para el caso, se efectuó el respectivo estudio y explicación de los resultados haciendo uso de la estadística descriptiva empleando los programas Excel y SPSS.

Se aplicó el dispositivo de recojo de datos, a partir del cual se acopió información muy relevante, la cual fue estructurada en forma estadística para una alta explicación y determinación por parte del investigador.

Se empleó: la media aritmética, la cual permitió la obtención del puntaje promedio de la muestra de estudio.

Asimismo, se utilizó la desviación estándar, la misma que ha permitido mostrar el nivel en que las referencias numéricas se desarrollaron próximas al valor promedio.

Igualmente, el coeficiente de variabilidad valió para comprobar la homogeneidad del grupo estudio.

## **2.8.Aspectos éticos**

La factibilidad del estudio requirió no sólo del ofrecimiento de contribuciones concretas a la colectividad, asimismo, brindarle la valoración oficial y científica, la cual, indudablemente constituyó una exigencia moral, en la perspectiva de una investigación, efectivamente, meritoria utiliza de manera seria los datos que se encuentran a su disposición y soslaya beneficiarse de aquellos que ya han sido contrastados.

En este escenario un estudio científico erróneamente configurado con resultados insuficientemente confidenciales desde la perspectiva científica, evidentemente, no resulta de naturaleza ética.

Sin legitimidad, la investigación no genera ningún tipo de valor agregado, menos conocimiento, no trae consigo beneficio alguno y en consecuencia, tampoco se justifica que se arroge inseguridades y por lo mismo se llegue a afectar a las personas.

No obstante, quien realice la investigación ha de asumir todas las responsabilidades a que hubiere lugar a partir de su ejercicio investigador, el mismo que se encuentra en la necesidad ajustarse a la autenticidad y los preceptos éticos que tutelan la investigación cuando intervienen personas.

### III. RESULTADOS

#### Objetivo específico 1

#### Identificación de la calidad del servicio

**Tabla 2: Capacidad de Respuesta**

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	8	5,9	
Medio	40	29,6	$\bar{X} = 12,07$
Bajo	87	64,4	$S = 3,01$
TOTAL	135	100%	$CV = 25,02\%$

Fuente:

*Cuestionario aplicado al grupo de estudio  
Fecha: abril del 2019*

La estimación de la dimensión de Capacidad de Respuesta de la presente tabla nos refleja que la muestra representativa es baja con un 64,4%.

Por otro lado, tenemos el puntaje promedio alcanzado del grupo en referencia es de 12,07 puntos que compone una apreciación débil de acuerdo a la tabla.

A la vez podemos observar que la referencia numérica que se han desarrollado próximas al valor promedio de 3,01 puntos.

Además, en la percepción de la muestra de referenciase aprecia que el coeficiente de variabilidad es de 25,02%.

**Tabla 3: Cortesía**

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	5	3,7	
Medio	35	25,9	$\bar{X} = 11,67$
Bajo	95	70,4	$S = 2,73$
TOTAL	135	100%	$CV = 23,14\%$

*Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio  
Fecha: abril del 2019*

La estimación de la dimensión de Cortesía de la presente tabla nos refleja que la muestra representativa es baja con un 70,4%.

Por otro lado, tenemos el puntaje promedio alcanzado del grupo en referencia es de 11,67 puntos que compone una apreciación débil de acuerdo a la tabla.

A la vez podemos observar que la referencia numérica que se han desarrollado próximas al valor promedio de 2,73 puntos.

Además, en la percepción de la muestra de referenciase aprecia que el coeficiente de variabilidad es de 23,14%.

**Tabla 4:** Competencias personales

Nivel	F	%	Estadígrafos
Alto	10	7,4	
Medio	35	25,9	$\bar{X} = 12,04$
Bajo	90	66,7	$S = 3,13$
TOTAL	135	100%	$CV = 24,91\%$

*Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio*

*Fecha: abril del 2019*

La estimación de la dimensión de Competencias Personales de la presente tabla nos refleja que la muestra representativa es baja con un 66,7%.

Por otro lado, tenemos el puntaje promedio alcanzado del grupo en referencia es de 12,04 puntos que compone una apreciación débil de acuerdo a la tabla.

A la vez podemos observar que la referencia numérica que se han desarrollado próximas al valor promedio de 3,13 puntos.

Además, en la percepción de la muestra de referencia se aprecia que el coeficiente de variabilidad es de 24,91%.

## Objetivo específico 2

### Establecimiento del nivel de satisfacción de los usuarios

**Tabla 5:** Confianza

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	4	3,0	
Medio	48	35,6	$\bar{X} = 12,07$
Bajo	83	61,5	$S = 2,76$
TOTAL	135	100%	$CV = 22,07\%$

*Fuente:* Cuestionario aplicado al grupo de estudio

*Fecha:* abril del 2019

La estimación de la dimensión de Confianza de la presente tabla nos refleja que la muestra representativa es baja con un 61,5%.

Por otro lado, tenemos el puntaje promedio alcanzado del grupo en referencia es de 12,07 puntos que compone una apreciación débil de acuerdo a la tabla.

A la vez podemos observar que la referencia numérica que se han desarrollado próximas al valor promedio de 2,76 puntos.

Además, en la percepción de la muestra de referencia se aprecia que el coeficiente de variabilidad es de 22,07%.

**Tabla 6:** Trato

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	10	7,4	
Medio	35	25,9	$\bar{X} = 12,04$
Bajo	90	66,7	$S = 3,13$
TOTAL	135	100%	$CV = 24,92\%$

*Fuente:* Cuestionario aplicado al grupo de estudio

*Fecha:* abril del 2019

La estimación de la dimensión de Trato de la presente tabla nos refleja que la muestra representativa es baja con un 66,7%.

Por otro lado, tenemos el puntaje promedio alcanzado del grupo en referencia es de 12,04 puntos que compone una apreciación débil de acuerdo a la tabla.

A la vez podemos observar que la referencia numérica que se han desarrollado próximas al valor promedio de 3,13 puntos.

Además, en la percepción de la muestra de referencia se aprecia que el coeficiente de variabilidad es de 24,92%.

### Objetivo 3

#### Comparación de la relación resultados de calidad de servicio y satisfacción al usuario

**Tabla 7:** Comparación de resultados

Niveles	Capacidad de Respuesta		Cortesía		Competencias Personales		confianza		Trato	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Alto	8	5,9	5	3,7	10	7,4	4	3,0	10
Medio	40	29,6	35	25,9	35	25,9	48	35,6	35	25,9
Bajo	87	64,4	95	70,4	90	66,7	83	61,5	90	66,7
Total	135	100	135	100	135	100	135	100	135	100

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Fecha: abril del 2019

De los resultados obtenidos presentados en la tabla 7 se observa que la municipalidad Distrital de Pomahuaca necesita mejorar los procesos relacionados con la calidad de los servicios en lo que, respecto a Capacidad de Respuesta, cortesía y Competencias personales de los servidores públicos de dicha Municipalidad, mejorando estrategias y soluciones en cuanto a calidad se trata.

También debe optimizar las dimensiones de la satisfacción al usuario lo que respecta a confianza y trato hacia el usuario que es lo más importante para que el usuario lleve una buena percepción de la entidad.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La calidad de los servicios en la actualidad viene jugando un rol muy importante, tanto en el sector público como en el sector privado, es por ello que el usuario que va por un servicio a cualquier entidad es más exigente en la atención que recibe, ya que depende del trato que reciban para que el usuario se sienta satisfecho con la atención recibida.

Según los resultados, los usuarios no perciben buena calidad de los servicios por parte de la Municipalidad Distrital de Pomahuaca, de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente, la gran mayoría califica bajo en todas las dimensiones, esto quiere decir que la mayoría de personas no se encuentran satisfechos con la atención recibida en la entidad pública, esto debido a que un factor es que parte del sector público tiene servidores que son nombrados o permanentes que no buscan la satisfacción del usuario, sino por el contrario cumplir con sus horas de trabajo y no producir más de lo que normalmente se tiene como expectativa. Todo esto nos sobrelleva a que se tome como una situación alarmante ya que las autoridades son electas para servir al pueblo y acercar al ciudadano con el estado, pues este no se cumple, llevando así que los servicios sean de baja calidad y no haya satisfacción por parte de los usuarios por el servicio requerido.

Capacidad de respuesta como podemos observar en la tabla N° 2 que es bajo con un 64.4% esto quiere decir que el tiempo de espera para recibir la atención es deficiente en la entidad de Pomahuaca, el personal no cuenta con recursos para realizar su trabajo, la tecnología es obsoleta que eso también influye con el tiempo de espera, el personal no informa adecuadamente de los servicios que ofrece en la entidad, además de ello el personal no brinda disposición para atender a los usuarios que cada día son más exigentes para que les brinden un adecuado servicios.

Por otro lado, en la dimensión de cortesía también sale bajo con un 70,4% esto se debe a que el personal no muestra disposición al empatizar con los usuarios, no escuchan los problemas que aquejan a la población por lo que estos usuarios salen disconformes con los servicios brindado por parte de los servidores o funcionario de la Municipalidad Distrital de Pomahuaca.



Asimismo, en las competencias personales los usuarios manifiestan que es bajo con un 66,7 %, los usuarios consideran que los trabajadores no se encuentran preparados para solucionar los problemas que aqueja a la población, a pesar que son los mismos usuarios quienes no confían en los que trabajan en la gestión pública por lo que generalizan que los trabajadores no muestran una imagen honesta y confiable, también se consideran que los trabajadores no están preparados para desempeñarse en los cargos que ocupan ya que no solucionan sus problemas expuestos ante los trabajadores.

Para la dimensión confianza se ve notablemente que es bajo con un 61,5% esto se debe a que el personal no prioriza las necesidades de los usuarios que se atienden en la Municipalidad, no solucionan sus problemas aparte de eso que las entidades públicas siguen un régimen burocrático innecesario por lo que el servicio demora mucho más.

Dimensión trato es bajo con un 66,7% esto se aprecia porque las personas que llegan a la municipalidad no son atendidas como ellos lo esperan, les mandan de una a oficina a otra y no solucionan los problemas.

En la tabla N° 7 vemos que de las 5 dimensiones la gran mayoría de los encuestados estimaron que los servicios no son adecuados por lo que la satisfacción que ellos esperaban no es la que recibieron, por ende, son bajos también.

Se debe tomar relevancia a la importante voz que tiene la ciudadanía para poder mejorar nuestro sistema burocrático y así poder sólidamente satisfacer al ciudadano ya que gracias a ellos justifica la existencia de una entidad.

Por lo que, tanto los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pomahuaca, deben conocer la realidad a la que se están enfrentando para poder así poder solucionar problemas de manera más rápida y efectiva, ya que el desconocimiento impide que puedan actuar de acuerdo a las necesidades que los usuarios solicitan, igualmente la Municipalidad debe comprometerse y realizar capacitación en orientación psicológica para que los trabajadores puedan desenvolverse mejor en detalles de trato, respeto, amabilidad, con atención a los usuarios, ya que según nuestras encuestas realizadas los usuarios determinaron que recibieron una mala atención por parte de los trabajadores, además de ellos se debe socializar los objetivos de la

gestión para que los trabajadores se comprometan en lograrlos y este mejore la calidad del servicio brindado y se obtenga la satisfacción de los usuarios que van a ser atendidos.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Después de realizada la presente investigación, se puede deducir que el nivel de calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Pomahuaca es bajo, ya que no se cumplen con las expectativas que buscan los usuarios al ser atendidos por parte de los trabajadores, asimismo los materiales o instrumentos que utilizan para brindar el servicio son obsoletos, esto hace que se complique más el brindar un buen servicio al ciudadano que llega a ser atendido, por lo que el personal no contribuye en solucionar problemas que aquejan día a día a la población.
2. Si la calidad del servicio que se brinda es baja por lo tanto la satisfacción del usuario resulta ser baja, ya que al no cumplir con las expectativas que tienen los usuarios al ser atendidos van a quedar descontentos por el servicio que se brinda.
3. Se concluye que, un nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios es alto, debido a que, la satisfacción del usuario depende mucho de la calidad de servicio que brinden los trabajadores de la Municipalidad de Pomahuaca, esto quiere decir que mientras mejor sea la calidad del servicio los usuarios más satisfechos estarán.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Después de realizada la investigación y logrando demostrar que hay relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Pomahuaca, se recomienda a la entidad establecer políticas y acciones relacionadas a mejorar la calidad de los servicios que brinda para así mejorar la satisfacción de los usuarios que son atendidos y poder cumplir con lo propuesto dentro de cada gestión.

Atender las principales necesidades de los usuarios del Distrito de Pomahuaca, ya que de acuerdo a ello podemos obtener resultados, donde se vea reflejado los problemas que los aquejan y así los trabajadores puedan estar preparados para atender las necesidades prioritarias de la población.

Realizar las coordinaciones respectivas con los servidores y funcionarios, para mejorar la calidad del servicio que se brinda a la población, debiéndose tener en cuenta que la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios es un tema de mucha importancia para la administración pública, así como capacitar a los servidores en temas relacionados con la calidad del servicio, para que así puedan resolver cualquier tipo de problema que se presente por parte de los usuarios que buscan resolver algún problema llegando a ser atendidos a la entidad.

## REFERENCIAS

- Alcaraz Avendaño, A., & Martínez Hernández, Y. (2012). Calidad en el servicio. *Revista Panorama administrativo*, 6. Obtenido de <http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>
- Arias Coello, A. (2003). *Quality of services and user satisfaction*. (1, Ed.) Madrid: Santísima Trinidad.
- Arias Coello, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. (1, Ed.) Madrid: Santísima Trinidad.
- Armada Ros, D. E. (2015). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución*. Doctorado, UNIVERSIDAD DE MURCIA, Departamento de Actividad Física y Deporte, España.
- Chang Figueroa, J. J. (2014). “*ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE MALACATÁN SAN MARCOS*”. Universidad Rafael Landívar, Ciencias Económicas y Empresariales, Quetzaltenango.
- Chugnas Mosqueira, A., & Núñez Noriega, R. T. (2018). *RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL COMPLEJO BAÑOS DEL INCA – CAJAMARCA, 2018*. LICENCIATURA, UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO, CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVA, Cajamarca.
- De la Cruz Ortiz, E., & Huaman Ruiz, A. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015*. Universidad Nacional de Huancavelica, Facultad de Ciencias Empresariales, Huancavelica.
- Domínguez Collins, H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. Bogotá: Ecoe.
- Domínguez Collins, H. (2006). *The invisible service foundation of good customer service*. Bogotá: Ecoe.
- Forbes Álvarez, R. (05 de mayo de 2015). Gestión de procesos y gestión municipal. *Cegesti*, 5. Obtenido de [http://municipal.cegesti.org/articulos/articulo\\_05\\_060515.pdf](http://municipal.cegesti.org/articulos/articulo_05_060515.pdf)
- Forbes Álvarez, R. (5 de mayo de 2015). Process management and municipal management. *Cegesti*.
- Grande E., I. (2000). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESIC.
- Grande E., I. (2000). *Marketing of services*. Madrid: Esic.

- GUTIÉRREZ UGAZ, C. A., & NAVARRO BANDA, Y. (2018). *Relación entre Satisfacción del Usuario y Calidad de Servicio en los servidores Municipales de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa – Jaén - Cajamarca, 2018*. Maestro, Universidad CÉSAR VALLEJO, CIENCIAS EMPRESARIALES, Chiclayo.
- HUAMÁN BEDÓN, R. J. (2017). “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*”. Magister , Universidad Cesar Vallejo, Ciencias Empresariales, Huaraz.
- Inca Allcahuamán, M. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Licenciatura , Universidad Nacional José María Arguedas, Ciencias de la empresa, Andahuaylas.
- Keith Denton, D. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid: Diaz de Santos, S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=y3yWnHrzW-0C&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio+y+satisfacci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiote6N8dDiAhVvzlkKHcvgAUUQ6AEILTAB#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacci%C3%B3n&f=false>
- Keith, D. (1991). *Quality in customer service*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Martínez San Miguel, L. N. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018*. maestro, Universidad Cesar Vallejo, Ciencias Empresariales, Trujillo.
- Mego Núñez, O. (2011). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Méndez R., J. (2009). *The administration, the quality of people and the quality in customer service*. El cid Editor.
- Méndez R., J. C. (2009). *La administración, la calidad personas y la calidad en el servicio al cliente*. El Cid Editor.

- moya, M. V. (21 de abril de 2016). Estrategia: Calidad de Servicio. *Logistec*. Obtenido de <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Nevado-Batalla Moreno, P. (2003). Calidad de los Servicios. *Scielo* , 5(1). Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-05792003000100001#nu15](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-05792003000100001#nu15)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1998). *Servqual: una escala de elementos múltiples para medir la percepción del cliente sobre la calidad del servicio*. *Journal of Retailing*.
- PIZZO , M. (30 de septiembre de 2013). *Servir con Excelencia*. Obtenido de itson: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/wp-content/uploads/2014/05/Training-intensivo-Parte-1.pdf>
- Quispe Pérez, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas, Ciencias de la empresa, Andahuaylas.
- Ríos Soria, A. (Septiembre de 2009). Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública. *Actualidad Gubernamental*, 6. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/\\$FILE/11\\_24\\_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHxzBFAPNPUQUENCZZC.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHxzBFAPNPUQUENCZZC.pdf)
- Ríos Soria, A. (Septiembre de 2009). Quality Management and continuous improvement in Public Administration. *Actualidad Gubernamental*, 6.
- ROJAS GUTIÉRREZ, W. J. (2017). *INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO, PROVINCIA DE CHINCHA, REGIÓN ICA, AÑO 2016*. MAGISTER, UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA, CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, LIMA.

Rojas Moya, J. (2007). *Management by processes and user attention in the establishments of the National Health System*. Bolivia.

Rojas moya, J. L. (2007). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. Bolivia. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=vy9fOeJ0FccC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

ROMERO MENDOZA, P. (2017). *NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA - 2015*. MAESTRO, UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, Cajamarca.

Setó Pamies , D. (2004). *De la calidad de Servicio a la fidelidad al cliente*. Madrid: ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Setó Pamies, D. (2004). *From the quality of Service to customer loyalty*. Madrid: ESIC.

Sosa Pulido, D. (2006). *Administración por calidad* (2 ed.). México, D.F.: Limusa S.A.

Soto Jiménez, J. (2018). *Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Condorcanqui - Santa María de Nieva - Departamento de Amazonas 2016*. Maestro, Universidad César Vallejo, Chiclayo.

Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio* (1 ed.).

Tigani, D. (2006). *Excellence in service* (1 ed.).

Tschohl, J. (2008). *Servicio al cliente* (5 ed.). Usa: Best Sellers Publishing.



## ANEXOS

### Test de calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pomahuaca

Apellidos y nombres:.....

El presente cuestionario tiene como finalidad valorar el nivel de calidad de los Servicios y satisfacción de los usuarios. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda: BAJO, MEDIO, ALTO.

N°	PREGUNTAS			
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido por cualquier oficina de la entidad es inmediata?			
2	¿El personal cuenta con recursos adecuados para realizar su trabajo?			
3	¿El personal informa adecuadamente los servicios que ofrece?			
4	Considera que el personal inspira confianza y muestra disposición al atenderlo			
	<b>DIMENSIÓN: CORTESÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
5	El personal muestra disposición para ayudar a dar solución a sus problemas			
6	El personal muestra atención en escuchar sus problemas.			
7	El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso hacia Ud.			
8	El funcionario que lo atendió expresa un lenguaje comprensible que Ud. puede atender			
	<b>DIMENSIÓN: COMPETENCIAS PERSONALES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

9	Los trabajadores se encuentran preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir con los ciudadanos			
10	El personal da una imagen de honestidad y confianza			
11	El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa			
12	El personal muestra dominio en su puesto que desempeña para solucionar sus problemas			
<b>DIMENSIÓN: CONFIANZA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
13	El personal resuelve o prioriza las necesidades solicitadas por Ud.			
14	Se han solucionado satisfactoriamente tus demandas en ocasiones pasadas.			
15	La prestación del servicio en la Municipalidad es muy burocrática. (hay mucha demora)			
16	El servicio que recibe le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de la municipalidad			
<b>DIMENSIÓN: TRATO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
17	Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades			
18	El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas por Ud.			
19	El personal que labora en la municipalidad muestra que conoce las necesidades prioritarias que aquejan a los usuarios del distrito de Pomahuaca.			
20	El personal encuentra mejores soluciones a tus necesidades			

¡Muchas gracias por su tiempo!

## **Ficha técnica**

### **1. Denominación**

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE POMAHUACA, JAÉN.

### **2. Autor**

SANDY VELIZ LLAGUENTA

### **3. Objetivo**

Conocer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pomahuaca

### **4. Usuarios**

Se obtuvo información de 135 usuarios, entre hombres y mujeres, que asisten frecuentemente a la Municipalidad distrital de Pomahuaca.

### **5. Características y modo de aplicación.**

- 1° El presente instrumento (Test) está estructurado en base a 20 ítems, distribuidos para la variable de la calidad de Servicio: capacidad de respuesta, cortesía y competencias personales relacionadas con la variable satisfacción a los usuarios: confianza y trato.
- 2° El instrumento fue aplicado de manera individual a cada integrante de la muestra representativa, bajo responsabilidad del investigador, se procuró recoger información objetiva.
- 3° Su aplicación tuvo como duración de 15 minutos aproximadamente, y los materiales que se emplearon fueron: un lápiz y un borrador.

## Estructura

Variables			Ítems
V <sub>1</sub> : calidad de servicio	V <sub>2</sub> : satisfacción de los usuarios		
Dimensiones			
Capacidad de respuesta	confianza		I <sub>1</sub> - I <sub>3</sub> /I <sub>10</sub> -I <sub>12</sub>
Cortesía	trato		I <sub>4</sub> - I <sub>7</sub> /I <sub>13</sub> -I <sub>16</sub>
Competencias personales			I <sub>8</sub> -I <sub>10</sub> /I <sub>17</sub> -I <sub>20</sub>

*Fuente: Cuadro elaborado por el investigador*

## 6. Baremo.

**Tabla 11**  
**Baremo general**

NIVEL	RANGO
ALTO	41 – 60
MEDIO	21 – 40
BAJO	1 – 20

*Fuente: Tabla diseñada por el investigador*

**Tabla 12**  
**Baremo específico**

Nivel	Literal	Rango
Alto	Siempre	16 – 20
Medio	A veces	11 – 15
Bajo	Nunca	00 – 10

*Fuente: Tabla diseñada por el investigador*

## 7. Confiabilidad

Se estimó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach

**Tabla 13**

### **Estadísticos de fiabilidad**

	N de elementos
Alfa de Cronbach	
,885	20

*Fuente: Tabla diseñada por el investigador*

## 8. Validación

El contenido del instrumento fue validado a juicio de expertos

## Juicio de expertos

### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres: ROMERO PERALTA ÁLVARO RAFAEL

1.2. Grado académico: MAESTRO

1.3. Documento de identidad: DNI 16498536

1.4. Centro de labores:

Universidad Particular de Chiclayo

Colegio Nacional de “San José”, Chiclayo

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST

1.6. Título de la Investigación: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE POMAHUACA, JAÉN

1.7. Autor del instrumento: SANDY VELIZ LLAGUENTA

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	X			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
4	Está expresado en conductas observables	X			
5	Tiene rigor científico		X		
6	Existe una organización lógica	X			
7	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes		X		
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		18			

Fuente: Cuadro adaptado por el investigador

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Chiclayo, abril 8 del 2019



Mg. Álvaro Rafael Romero Peralta

DNI 16498536



## **Juicio de expertos**

### **I. DATOS GENERALES**

1.1. Apellidos y nombres: CHOPITEA BALAREZO ERLY GICELA

1.2. Grado académico: MAESTRO

1.3. Documento de identidad: DNI 40055868

1.4. Centro de labores:

Colegio Nacional de “San José”, Chiclayo

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST

1.6. Título de la Investigación: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE POMAHUACA, JAÉN

1.7. Autor del instrumento: SANDY VELIZ LLAGUENTA

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

## 2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

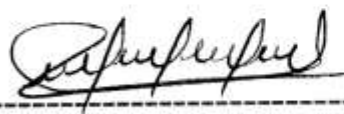
N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	X			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
4	Está expresado en conductas observables	X			
5	Tiene rigor científico	X			
6	Existe una organización lógica	X			
7	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información		X		
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias		X		
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		18			

Fuente: Cuadro adaptado por el investigador

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Chiclayo, abril 8 del 2019



---

Mg. Elry Gicela Chopitea Balarezo

DNI 40055868

## Juicio de expertos

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres: TORO HERRERA MARÍA ELISA
- 1.2. Grado académico: DOCTORA
- 1.3. Documento de identidad: DNI 40273864
- 1.4. Centro de labores:

Colegio Nacional de “San José”

- 1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST
- 1.6. : Título de la investigación: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE POMAHUACA, JAÉN
- 1.7. Autor del instrumento: SANDY VELIZ LLAGUENTA.

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	X			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
4	Está expresado en conductas observables	X			
5	Tiene rigor científico	X			
6	Existe una organización lógica	X			
7	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información		X		
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias		X		
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		18			

Fuente: Cuadro adaptado por el investigador

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Chiclayo, abril 8 del 2019



---

Dra. María Elisa Toro Herrera

DNI 40273864

**TABLA**  
**Confiabilidad del instrumento**

I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1
1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2
3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1

*Fuente: Tabla elaborada por la investigadora*

**TABLA**  
**VARIANZA DE LOS ÍTEMS**

	N	Varianza
Item1	20	0.82894737
Item2	20	0.64210526
Item3	20	0.8
Item4	20	0.66052632
Item5	20	0.76578947
Item6	20	0.82894737
Item7	20	0.8
Item8	20	0.56842105
Item9	20	0.82894737
Item10	20	0.69473684
Item11	20	0.56842105
Item12	20	0.72368421
Item13	20	0.76578947
Item14	20	0.8
Item15	20	0.66052632
Item16	20	0.8
Item17	20	0.67368421
Item18	20	0.72368421
Item19	20	0.66052632
Item20	20	0.67368421
		11.5368421
suma	20	178.431579

Fuente: Tabla elaborada por la investigadora

**TABLA**  
**ALFA DE CRONBACH**

<p><b>Fórmula : <math>\alpha = (K/K - 1) ( 1- \Sigma Vi/VT)</math></b></p> <p><b><math>\alpha</math> = Alfa de Cronbach</b></p> <p><b>K = N° de ítems</b></p> <p><b>Vi = Varianza de cada ítem</b></p> <p><b>VT = Varianza del total</b></p> <p><b><math>\alpha = (20/20-1)(1-11.5368/178.4316)</math></b></p> <p><b><math>\alpha = (20/20-1) ( 1-0.0647)</math></b></p> <p><b><math>\alpha = (1.0526) (0.9353)</math></b></p> <p><b><math>\alpha = 0.885</math></b></p>
--

Fuente: Tabla elaborada por la investigadora



## Autorización para el desarrollo de la tesis



**MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE POMAHUACA  
JAÉN - CAJAMARCA**

*"Por Un Gobierno Responsable Para Todos"*



**"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"**

Pomahuaca, 13 de mayo del 2019

**CARTA N° 016 -2019-MDP/A**

Señorita:

**SANDY VELIZ LLAGUENTA**

Estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo

**Asunto : Aceptación para realizar investigación.**

De mi especial consideración:

Por medio del presente me dirijo a usted, para saludarla cordialmente y a la vez informarle que respecto a la solicitud ingresada por mesa de partes de esta entidad edil con fecha 09 de mayo del presente año, suscrita por su persona; tengo a bien comunicarle que, se le autoriza realizar investigación denominado "CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE POMAHUACA, JAÉN 2019" en mi representada, así mismo la aplicación de instrumentos de investigación para el cumplimiento de lo antes mencionado.

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE POMAHUACA  
Anj. Josabana Amparera Salgado  
ALCALDE

Av. Balta 173 – Pomahuaca – Jaén – Cajamarca – Perú Email: mdp.pomahuaca@gmail.com

## Autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Veliz Llaguenta Sandy

D.N.I. : 70857069

Domicilio : Urb. Las Palmas Mz "B" lote 16 -Chiclayo

Teléfono : Fijo : - Móvil :984055573

E-mail : Sandy\_24\_92@hotmail.com

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

Doctorado

#### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Veliz Llaguenta Sandy

Título de la tesis:

Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén.

Año de publicación : 2019

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha: 21/10/2019

## Acta de aprobación de originalidad de tesis



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Orlando Alarcón Díaz, docente del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, asesor del curso de diseño y desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, Sandy Veliz Llaguenta, titulada: **Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Chiclayo, 22 de julio de 2019

  
.....  
Dr. Orlando Alarcón Díaz  
DNI16427321 

**CAMPUS CHICLAYO**  
Carretera Pimentel km. 3.5.

## Reporte de Turnitin

### CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

13%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Universidad Peruana de Las Americas

Trabajo del estudiante

<1%

4

Submitted to Universidad del Norte, Colombia

Trabajo del estudiante

<1%

5

Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Trabajo del estudiante

<1%

6

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

<1%

7

www.mef.gob.pa

Fuente de Internet

<1%

## Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**VELIZ LLAGUENTA SANDY**

INFORME TÍTULADO:

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE POMAHUACA, JAÉN.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 10/08/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBAR POR UNANIMIDAD

FIRMA DE LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO