



**Calidad de servicio y satisfacción de los administrados
de la Municipalidad de Lurín - 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Chambilla Quispe Sonia Elizabeth

ASESOR:

Dr. Medrano Reynoso Esteban

SECCIÓN

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración de Talento Humano

PERÚ – 2017

Jurado calificador

.....

Dr. César Humberto Del Castillo Talledo

Presidente del jurado

.....

Dra. Liza Dubois Paula Viviana

Secretario del jurado

.....

Dr. Esteban Medrano Reynoso

Vocal del jurado

Dedicatoria

A Dios por guiar mi camino y darme la fortaleza necesaria para no desistir en los momentos difíciles.

A mis padres Luciano y Simona por su esfuerzo y apoyo incondicional, a mis hermanos por su constante motivación en cada logro conseguido.

Sonia

Agradecimiento

Mi sincero agradecimiento a la escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, por la oportunidad brindada en beneficio de la superación profesional y así cumplir con las metas trazadas.

A mis profesores, por sus enseñanzas, experiencias y orientación compartidas que son siempre valiosas.

Al Dr. Esteban Medrano Reynoso, por su capacidad profesional, por compartir sus enseñanzas, apoyo y asesoría en la presente investigación.

Sonia

Declaratoria de autoría

Yo, Sonia Elizabeth Chambilla Quispe, identificado con DNI N° 40283301, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad de la Universidad César Vallejo, sede/filial Los Olivos; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017”, para la obtención del grado académico de maestra en Gestión Pública es de mí autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, mayo del 2017.



.....
Br. Sonia Elizabeth Chambilla Quispe
DNI N° 40283301

Presentación

Señor presidente;

Señores miembros del jurado,

La presente tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017”, se realiza con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los administrados de la municipalidad de Lurín - 2017, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

La presente investigación se estructura en base a siete capítulos y un anexo, los mismos que se detallan a continuación: El primer capítulo: Introducción, el cual contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, justificación, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, que contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados, donde se presentan los resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. El quinto capítulo: Conclusiones, se presentan las conclusiones obtenidas. El sexto capítulo: Recomendaciones, se formulan las recomendaciones. Y el séptimo capítulo: Referencias, se presentan las referencias bibliográficas, en el cual se detalla las fuentes de información considerada para la presente investigación.

Por lo que se espera cumplir con todos los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La autora

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanista	21
1.3 Justificación	43
1.4 Problema	45
1.5 Hipótesis	47
1.6 Objetivos	48
II. Marco metodológico	50
2.1 Variables	51
2.2 Operacionalización de variable	53
2.3 Metodología	54
2.4 Tipo de estudio	54
2.5 Diseño de la investigación	56
2.6 Población, muestra y muestreo	57
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.8 Métodos de análisis de datos	63
2.9 Aspectos éticos	64
III. Resultados	65
3.1 Resultado descriptivo de la investigación	66
3.2 Contrastación de hipótesis	76
IV. Discusión	84
V. Conclusiones	88
VI. Recomendaciones	90
VII. Referencias	92

Anexos	99
Anexo A: Artículo científico	100
Anexo B: Matriz de consistencia	109
Anexo C: Instrumento de recolección de datos	112
Anexo D: Certificados de validación de instrumento	114
Anexo E: Base de datos	126
Anexo F: Resultados de las pruebas	132

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de servicio	53
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción	54
Tabla 3	Población	57
Tabla 4	Validación de juicio de expertos	61
Tabla 5	Niveles de fiabilidad	62
Tabla 6	Estadística de fiabilidad de la calidad de servicio	63
Tabla 7	Estadística de fiabilidad de la satisfacción	63
Tabla 8	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable calidad de servicio de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.	66
Tabla 9	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión Elementos tangibles percibida por los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.	67
Tabla 10	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión fiabilidad percibida por los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.	68
Tabla 11	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión capacidad de respuesta percibida por los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.	69
Tabla 12	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión seguridad percibida por los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.	70
Tabla 13	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión empatía percibida por los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.	71
Tabla 14	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.	72
Tabla 15	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la expectativa de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.	73

Tabla 16	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la percepción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.	74
Tabla 17	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la complacencia de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.	75
Tabla 18	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.	76
Tabla 19	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la calidad de servicio y la expectativa de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.	78
Tabla 20	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre calidad de servicio y la percepción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.	80
Tabla 21	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre calidad de servicio y la complacencia de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.	82

Lista de figuras

Figura 1. Niveles de la variable calidad de servicio.	66
Figura 2. Niveles de la dimensión elementos tangibles.	67
Figura 3. Niveles de la dimensión fiabilidad	68
Figura 4. Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	69
Figura 5. Niveles de la dimensión seguridad.	70
Figura 6. Niveles de la dimensión empatía	71
Figura 7. Niveles de la variable satisfacción	72
Figura 8. Niveles de la dimensión expectativa	73
Figura 9. Niveles de la dimensión percepción	74
Figura 10. Niveles de la dimensión complacencia	75
Figura 11. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados.	77
Figura 12. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre la calidad de servicio y la expectativa de los administrados.	79
Figura 13. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre la calidad de servicio y la percepción de los administrados.	81
Figura 14. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre la calidad de servicio y la complacencia de los administrados.	83

Resumen

La presente investigación titulada: Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la municipalidad de Lurín - 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la municipalidad de Lurín - 2017.

La investigación fue de tipo sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por los administrados de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Gestión Territorial de la Municipalidad de Lurín, la muestra estuvo conformada por 129 administrados y el tipo de muestreo fue muestra probabilística. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos que determinando su confiabilidad se demostró una alta confiabilidad.

Se ha llegado a determinar en la parte descriptiva que la calidad de servicio se ubica en el nivel regular y lo mismo la satisfacción, el resultado de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.766$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,001$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre las calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín – 2017.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, expectativas, percepción, complacencia.

Abstract

The present research titled: Quality of service and satisfaction of the managed ones of the municipality of Lurín - 2017, had as general objective to determine the relation between the quality of service and the satisfaction of the administered ones of the municipality of Lurín - 2017.

The research was of the substantive type of the descriptive level, of quantitative approach; Of non-experimental design. The population was made up of 193 administrators of the Urban Development and Territorial Management Department of the municipality of Lurín corresponding to the month of April 2017, the sample was made up of 129 administered of the municipality of Lurín and the type of sampling was probabilistic sample. The technique used to collect information was the survey and the instruments of data collection were from questionnaires that were duly validated through expert judgments and determining their reliability was demonstrated a high reliability.

It has been determined in the descriptive part that the quality of service is located at the regular level and the same the satisfaction, the result of the Spearman test, where the value of the correlation coefficient is ($r = 0.766$) which indicates A high positive correlation, in addition the value of $P = 0.001$ is lower than that of $P = 0.05$ and consequently the relation is significant to 95% and the null hypothesis (H_0) is rejected assuming that there is a significant relation between the quality of service And the satisfaction of the administrators of the municipality of Lurín - 2017.

Key words: Quality of service, satisfaction, expectations, perception, complacency.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

La presente investigación tomó como referencia información relevante desarrollada en investigaciones que se realizaron en un contexto tanto nacional como internacional, con el propósito de conocer la importancia y el comportamiento de las variables de estudio.

Antecedentes internacionales

A nivel internacional se realizaron investigaciones afines relacionadas al tema de estudio, alguna de las cuales se citan a continuación:

Rojas (2015) en su tesis titulada; *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la municipalidad de lo Prado*, tesis de Maestría en Gestión y Políticas Públicas. Universidad de Chile. Se realizó con el objetivo de proponer una metodología de medición y priorización de toma de decisiones, a través de la identificación de los factores organizacionales que influyen en la percepción de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Lo Prado. El método propuesto plantea conocer la percepción de los usuarios del municipio respecto a la calidad del proceso de atención correspondiente a cinco servicios brindados por la Municipalidad, para identificar prioridades sobre aquellos factores que entregan mayor satisfacción respecto al proceso de atención de los servicios a evaluar; apoyar las decisiones de focalización de recursos y de mejoras; además de proponer un modelo de gestión eficiente respecto al proceso de atención, cuya principal fuente de información sea la opinión de los vecinos y contribuyentes, tal como lo propone el modelo de la Nueva Gestión Pública. Para ello se aplicó la técnica de la encuesta a 340 personas, cuyos resultados derivaron en la primera evaluación de servicio hecha en la Municipalidad de Lo Prado. A estos datos, se le aplicó el método PLS (Mínimos Cuadrados Parciales) de la metodología de ecuaciones estructurales, el cual arrojó que es el factor organizativo y el factor humano los que inciden mayormente en la satisfacción, dejando al margen a la calidad e imagen. Se llegó a la conclusión que el modelo propuesto cuenta con validez y fiabilidad estadística

para la muestra aplicada y se logra explicar la varianza del factor satisfacción en un 82,4%, por lo que el modelo podrá ser aplicado, en lo posible, a una muestra probabilística que permita inferir hacia la población. Si bien el modelo es perfectible, es un aporte a la gestión de los servicios de una municipalidad al medir las percepciones de los ciudadanos identificando qué aspectos son los que más inciden en la satisfacción de los usuarios del servicio, a objeto de dirigir mejor el gasto, en circunstancias en que el presupuesto es escaso.

Enríquez (2014) en su tesis; *Satisfacción del cliente del departamento de recaudaciones y cobranzas de la municipalidad de Ensenada*, tesis de Maestría en Dirección de Empresas, realizada en la Universidad Nacional de la Plata – Argentina. Cuyo objetivo fue aportar a la municipalidad de Ensenada un conjunto de parámetros, determinados con buena precisión, que permita a la misma evaluar el nivel de satisfacción de los clientes. En particular, esta determinación se llevó a cabo para aquellos servicios del Departamento Administrativo de Recaudaciones y Cobranzas. Con esta herramienta, este departamento podrá detectar y corregir errores en la calidad de los servicios y por lo tanto apuntar a mejorarlos. La metodología aplicada fue el Kaisen metodología de origen japonés El tipo de investigación fue la cuantitativa. La muestra estuvo conformada por 250 personas. Luego del análisis del resultado global, se observa que el 60% de los entrevistados calificó al servicio como “Excelente”, mientras que el 32% lo calificó como “Bueno”. Así, se puede concluir que el 92% se lleva una imagen positiva del servicio prestado, estando esto por encima de las expectativas, ya que solo el 28% esperaba encontrar un servicio “Excelente” y el 32% esperaba un servicio “Bueno”. El autor llegó a la conclusión que en un contexto de mejora continua, se debe ser consciente de la importancia de la calidad percibida por el cliente y para esto se necesita definir qué es lo que representa un servicio de calidad para el mismo. A partir de ello habrá que cuantificar las expectativas y percepciones para luego trabajar en consecuencia. Además el autor identifica a la dimensión; capacidad de respuesta como la dimensión de mayor implicancia para los usuarios del servicio que ponderan la disposición y voluntad del personal para ayudarlos.

Álvarez (2012) en su tesis titulada; *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de mercados gubernamentales*, tesis de Maestría en Sistemas de la Calidad. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas - Venezuela. Que se realizó con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los clientes y usuarios con respecto a la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados gubernamentales. El autor utiliza la metodología descriptiva correlacional evaluativa, el diseño de investigación fue cuantitativo no experimental, la población estuvo conformada por los beneficiarios de la red directa PDVAL en el distrito Capital con una población de 2 950, obteniéndose una muestra de 893 usuarios, aplicándose en ellos dos técnicas de recolección de datos la observación y la entrevista de tipo estructurada y como instrumento se utilizó la encuesta, en base de la escala CALSUPER el cual tiene cuatro dimensiones, como resultado estadísticos se determinó el índice de calidad de servicio presentando un valor global de -1,27, indicando que las percepciones de los usuarios son más bajas que las expectativas en un 25.4% existiendo oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total, y en términos específicos en la dimensión de las evidencias físicas y fiabilidad, específicamente en la apariencia de los locales y el tiempo de espera en las cajas según lo indicado por el autor supera lo esperado por los usuarios, así también en las dimensiones interacción personal y políticas, en consecuencia según los resultados de la investigación para los usuarios el servicio prestado está a la altura de sus expectativas y se sienten satisfechos con el servicio ofrecido en los supermercados gubernamentales.

Martínez (2008) en su tesis; *Implementación del índice mexicano de satisfacción del usuario para evaluar la satisfacción de los beneficiarios del programa "Abasto Rural" a cargo de la Secretaria de Desarrollo Social*, tesis de Maestría en Ingeniería de la Calidad, llevada a cabo en la Universidad Iberoamericana – México. El objetivo fue adaptar el modelo ACSI para implementarlo como prueba piloto al Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario - IMSU, lo que implicó ensayar el modelo de evaluación en los servicios gubernamentales de México, El IMSU tiene su base en modelos estructurales (modelo causa efecto probado empíricamente). El instrumento de medición fue el

cuestionario, el cual obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.929, por lo que el instrumento de medición tiene una consistencia y coherencia muy buena. En conclusión se obtuvo un modelo útil que describe la satisfacción del usuario para el Programa de Abasto Rural en relación con sus factores; expectativas y percepción y sus efectos; queja y confianza. Respecto a la evaluación global del programa implementado indica que aunque no es la tienda ideal, cumple con las expectativas de los usuarios. Los componentes del modelo evaluados muestran que si son mejorados, se esperaría que repercutan en la satisfacción de los usuarios. De acuerdo con el modelo general, el componente de mayor peso es la conveniencia, dicho componente está compuesto por la calidad y el precio.

Antecedentes nacionales

Arellano (2015) en su investigación; *La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte, 2014*. Tesis para optar grado de magíster en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. La tesis tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte. El tipo de estudio fue descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, con una población de 325 y muestra de 176 correspondientes a los usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte, cuyo muestreo fue probabilístico; la técnica de recolección fue la encuesta. La confiabilidad del instrumento se hizo a través de la prueba estadística de Alfa de Cronbach obteniendo una buena confiabilidad con un valor superior a 0.80 en el programa SSPSS. Los resultados del estudio establecen la existencia de una relación positiva ($r=0.857$) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba de Rho Spearman, la que demuestra una significancia (0.000) menor a 0.05. La conclusión a la que llegó es que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte, considerando los cambios esperados y que se verá reflejada en el comportamiento y adaptación del personal jurisdiccional con incidencia en atención al público para lograr la satisfacción del usuario al brindarles un alto nivel en la calidad del servicio.

Gachay y Sánchez (2015) realizaron la investigación titulada *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014. Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú*. Señalaron como objetivo determinar la relación entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014. El modelo empleado fue el hipotético-deductivo, de diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal. Para la investigación la población estuvo conformada por 15 000 usuarios de la municipalidad de Surco, la muestra extraída estuvo conformada por 375 usuarios mediante el procedimiento de muestreo probabilístico. Se desarrolló aplicando como instrumento dos cuestionarios; cuestionario servicio de atención el cual contenía 22 preguntas y el cuestionario de la satisfacción del usuario el cual contenía 15 preguntas, ambos en la escala de Likert. Los autores llegan a la conclusión que existe evidencia para afirmar que el servicio de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.673, que representa una moderada correlación entre las variables, probándose además la hipótesis planteada.

Redhead (2015) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013*, para obtener grado de magister en Gerencia de servicios de salud en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El estudio tuvo como principal objetivo establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, en el año 2013. Fue una investigación de tipo no experimental, con un diseño transeccional y descriptivo correlacional, donde se consideró una población de 19417 y una muestra de 317 usuarios externos. El muestreo fue probabilístico, por el método muestreo aleatorio simple. La técnica de recolección fue a través del cuestionario y la encuesta, cuyo instrumento fue analizado por el programa estadístico SPSS mediante la prueba de Alfa de Cronbach, determinando una confiabilidad con valores aceptables para la calidad de servicio y 0,90 para la satisfacción del usuario. Los resultados del estudio establecen la existencia de una relación positiva ($r=0.609$) entre la calidad de

servicio y la satisfacción del usuario. Para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba de Rho Spearman, la que demuestra una significancia (0.000) menor a 0.05. La conclusión a la que llegó el investigador, es que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, así como de las dimensiones consideradas en el estudio como son la tangibilidad, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, también existe una relación positiva con la calidad de servicio, y en sus recomendaciones sugiere hacer un constante seguimiento para incrementar los niveles de calidad y satisfacción del usuario.

Gonzales (2014) expuso en su tesis titulada; *El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado Sede Central, Lima 2013, Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú*. Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las variables servicio de atención y satisfacción del usuario. Utilizo una metodología de investigación básica, con un diseño cuantitativo no experimental, y de nivel descriptiva correlacional. La población estudiada fueron 91 602 usuarios, con una muestra de 383 usuarios del OSCE, el instrumento utilizado fue la adaptación del cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL, el cual estuvo conformado por 32 ítems con el fin de evaluar las variables de estudio. El autor concluyo; que existe una correlación moderada entre las variables el servicio de atención y la satisfacción del usuario, se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman = Rho: 0,593, con lo cual el autor demuestra que un buen servicio de atención permite la satisfacción de los usuario que la reciben por el contrario, si el servicio brindado es malo se produce insatisfacción de los usuarios. Los datos de correlación evidencian que el servicio de atención está relacionado de forma significativa moderada con la expectativa del usuario, lo que permite afirmar que a mayor o menor medida que el usuario responda a las expectativas del usuario, tendrá una buena o mala calificación y en consecuencia será mayor o menor la satisfacción, también el servicio de atención se encuentra relacionado de forma significativa moderada con la percepción del usuario. Esta investigación fue relevante debido a que se valoró la relación existente entre las variables de estudio y logró comprobar el objetivo de la investigación al determinar la relación

entre dichas variables de estudio, con lo que el autor avala la hipótesis específica y fortalece la hipótesis general.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanista

Enfoque teórico de la calidad de servicio

Entre los principales modelos que han planteado los teóricos de la calidad de servicio, los cuales han ido evolucionando con el pasar del tiempo, se ha considerado para la presente investigación a las escuelas del norte de Europa y Norteamérica, que definen conceptos desde ópticas distintas respecto al enfoque de la calidad del servicio, las cuales se detallan a continuación:

Escuela Nórdica o Noreuropea

Esta escuela según sus creadores enfoca el concepto de calidad de servicio desde el punto de vista del producto. Siendo uno de sus principales teóricos Gronroos, quien plantea su modelo de calidad en el servicio, Vargas y Aldana (2014, p.198) explicaron así lo planteado por el autor; que la calidad de servicio resulta de integrar la calidad total alrededor de tres dimensiones; la calidad técnica, la calidad funcional y la calidad corporativa. Posteriormente Gronroos desarrolla el modelo de Ofertas de servicio incrementadas, donde el autor propone según Vargas y Aldana (2014, p.199) analizar el servicio el cual lo considera como un producto tangible, este modelo muestra la intención de la organización que brinda el servicio. Modelo denominado de tres componentes, desarrollada por los teóricos Rust y Oliver, proponen este modelo teniendo como referencia el modelo planteado por Gronroos, según Vargas y Aldana (2014, p. 200) consta de tres elementos que funcionan de manera articulada y sincronizada; el servicio con sus características, el proceso de entrega y el ambiente que rodea al servicio. En este modelo se evalúa el proceso antes y durante la prestación del servicio. Posteriormente Eiglier y Langeard crearon el modelo de servucción, considerado como el proceso de fabricación del servicio, Según lo citado por Vargas y Aldana (2014, p. 201) los autores diseñaron un sistema con el propósito de tener un proceso planificado, controlado y

cuantificado para la prestación del servicio. Los autores proponen organizar de manera sistemática y coherente los elementos que intervienen al momento que se brinda el servicio, para lo cual lo definieron en cuatro elementos; el cliente, el soporte físico, el personal de contacto, el servicio.

Escuela Americana o Norteamericana

Esta escuela se caracteriza por enfocar el concepto de calidad de servicio desde la óptica de la percepción del cliente, para ello se centra en la entrega de la calidad de servicio. Entre sus modelos más representativos están; el modelo SERVQUAL (Service Quality) denominado el modelo de brechas creado en 1985 y 1994 por Zeithaml, Parasuraman y Berry. El modelo SERVPERF creado por los teóricos Cronin y Taylor en 1992, tomaron como referencia al modelo SERVQUAL. Este modelo fue creado según Vargas y Aldana (2014, p. 205) con el objetivo de medir las percepciones de los clientes, el modelo analiza las expectativas y las percepciones a la luz de la tangibilidad del servicio y de los momentos de la verdad. El modelo jerárquico multidimensional creado por Brady y Cronin en el año 2001, toma como referencia tres modelos, el de Gronroos, el modelo de Zeithaml, Parasuraman y Berry y también el modelo de Rust y Oliver, los cuales según Vargas y Aldana (2014, p. 206) comparten las premisas de medir la manera de cómo se van formando las percepciones sobre la calidad de servicio, con lo que establecen múltiples niveles para conformar la percepción global. Con este enfoque, la calidad percibida es una variable multifuncional.

El modelo de Kano, creado por Noriaki Kano, este modelo que según Vargas y Aldana (2014, p. 207) su enfoque esta en cuestionar la proposición de que la satisfacción del cliente depende únicamente de lo bien que las empresas son capaces hacer los productos o de prestar los servicios. Según su autor no todas las características de un producto dan la misma satisfacción, algunas contribuyen en mayor grado en fortalecer la fidelidad del servicio.

Modelo teórico de la calidad de servicio

Considerando los modelos antes citados, los cuales proporcionan importantes aportes en el estudio de la calidad de servicio, se ha elegido el modelo SERVQUAL denominado también como el modelo de las brechas, como sustento para profundizar el estudio de la calidad de servicio en la presente investigación.

El modelo SERVQUAL (Service Quality) por sus siglas en inglés, es el resultado de sucesivos trabajos e investigaciones de los teóricos Parasuraman, Zeithaml y Berry. Este modelo perteneciente a la escuela americana, fue desarrollado entre los años 1985 y 1994, fue denominado como el modelo de las brechas, donde la calidad de servicio es vista como un patrón multidimensional.

Según Vargas y Aldana (2014) Los autores definen la calidad del servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio. (p. 202)

Los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, centraron su investigación en base a tres preguntas; ¿Cuándo un servicio es percibido de calidad?, ¿Qué dimensiones integran la calidad?, y ¿Qué preguntas deben integrar el cuestionario para medir la calidad? Citado por Camisón, Cruz y Gonzáles (2007, p. 918).

Los autores desarrollaron un instrumento de medida de la calidad percibida que lo denominaron SERVQUAL. La definición operacional de la calidad de servicio fue desarrollada en base a cinco dimensiones; elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, estas dimensiones fueron planteadas con sus respectivos indicadores los cuales serán medidos. El modelo propone que mediante 22 preguntas se puede medir el servicio entregado por parte de una empresa de servicio.

En conclusión este modelo fue planteado para lograr que una organización que no tenga una óptima calidad en la prestación de sus servicios, al buscar e identificar errores o deficiencias y conocer sus problemas frecuentes pueda plantear soluciones y construir estrategias para poder contrarrestarlos, y superarlos con el fin de brindar un servicio de calidad a sus usuarios. Es importante considerar los aportes que este modelo proporciona a una organización al someterse a una evaluación voluntaria para conocer su situación real con la finalidad de mejorar sus condiciones y brindar una óptima calidad de servicio a sus usuarios.

Definición de calidad de servicio

La calidad de servicio respecto a sus definiciones ha ido evolucionando constantemente a lo largo del tiempo, desde un concepto básico de prestación de un servicio, que luego de muchos estudios e investigaciones ha decantado en conceptos más complejos planteados por teóricos e investigadores. Para la presente investigación se han considerado las siguientes definiciones teóricas:

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) definieron la calidad de los servicios como; “la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus perspectivas” (p. 25).

Stanton, Etzel y Walker (2004, p. 350) afirmaron que:

La calidad de servicio tiene dos atributos que deben ser entendidos por quienes proveen el servicio para que estos se distingan de los demás, el primero; la calidad la define el cliente no el productor-vendedor y segundo; los clientes evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este.

Según Cobra (2000, p. 141) la calidad de servicio no posee una definición específica debido a que es el consumidor quien determina que es la calidad. De las definiciones antes citadas se puede desprender que hay un punto que resulta coincidente en lo planteado por los teóricos que estudian la calidad del servicio

ellos consideran que la calidad del servicio lo define el cliente y no el proveedor del servicio.

Por otra parte Cuatrecasas (2010) lo definió como; la capacidad de dar respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes, mediante un precio, midiéndose por el grado de satisfacción de los mismos (p. 103). De la misma manera, Vargas y Aldana (2014) definieron la calidad de servicio como el conjunto de actividades diseñadas para construir procesos que conduzcan a incrementar la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de quien los requiera (p. 84).

Por lo que se debe tener en cuenta que medir la calidad de servicio resulta compleja, debido a que las personas tienen distintos criterios que influyen al momento de evaluar un determinado servicio, varían los niveles de importancia que le otorgan en las diferentes etapas del servicio. Considerando además que los servicios ofertados en entidades públicas que por su naturaleza y características pueden no ser frecuentes ni mucho menos opcionales para los administrados, se debe considerar de antemano que sus expectativas podrían ser altas en comparación a su percepción como se ha podido apreciar en los antecedentes que respaldan la presente investigación.

Zeithaml y Bitner (2002, p. 107) manifestaron que desde el punto de vista del cliente la impresión más vívida del servicio ocurre en el encuentro del servicio o momento de la verdad es decir, cuando los clientes interactúan con la empresa de servicio. Por lo que sería importante promover una cultura organizacional, en la institución donde sus integrantes y el personal se comprometan en entender y atender las necesidades y requerimientos de sus usuarios, pues son ellos la razón de ser de la institución.

En conclusión, luego de conocer los criterios y afirmaciones de teóricos e investigadores se entiende la calidad del servicio como la valoración por parte del usuario basada en su propia percepción, considerando el acto de prestar servicio como la consecuencia de todo un proceso.

Características de la calidad de servicio

El presente estudio, acogió lo señalado por Zeithaml, Parasuraman y Berry respecto a las características de los servicios, según su planteamiento los servicios poseen características inherentes a ellos y que por su naturaleza se caracterizan por ser intangibles, heterogéneas e inseparables, por tal motivo, resulta necesario conocer dicho planteamiento.

Grönross (1994, p. 36) al respecto señaló:

Los servicios son básicamente procesos intangibles y experimentados de manera subjetiva, en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultánea. Se producen interacciones que influyen una serie de momentos de verdad entre el usuario y el proveedor del servicio. Lo que sucede en estas interacciones tiene un efecto fundamental en el servicio percibido.

Las principales características de los servicios permiten conocer aspectos que luego serán evaluados por los usuarios y ayudaran a entender cuál es su percepción respecto a ellos, pudiendo las entidades conocer los requerimientos de sus usuarios para luego determinar la calidad de servicio que deben estar basada fundamentalmente en las percepciones de los usuarios.

Zeithaml *et al.*, (1993) consideraron que:

Existen características diferenciadoras entre los productos tangibles y los servicios: tales como, la intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad, lo cual hace que el servicio no pueda evaluarse del mismo modo que los productos tangibles. (p. 420).

Los servicios por tener características propias, requieren de un estudio particular y debe ser valorado según como los usuarios del servicio se comporten respecto a ellos. A continuación se detallan las características de los servicios:

Intangibilidad: Debido a que los servicios se componen de un conjunto de acciones es difícil la evaluación por parte de los administrados, la calidad de muchos servicios no podrá ser comprobada antes de aceptar el servicio ofertado, dependerá de quien lo produce y lo presta. La intangibilidad es una de las características más significativa de los servicios, debido a que no es posible tocarlos, verlos ni sentirlos.

Heterogeneidad: Es otra importante característica del servicio, que no es más que el resultado de la interacción humana influenciada por la individualidad del usuario a la percepción que se tenga a la prestación del servicio incluso del estado de ánimo del que presta el servicio. Por lo que es poco probable recibir un servicio igual a otro, ninguna organización o entidad puede garantizar a sus usuarios que la calidad de servicio sea la misma. En ese sentido Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 34) afirman que la heterogeneidad se refiere a la alta variabilidad potencial que existe en el desempeño de los servicios.

Inseparabilidad: El propósito de la producción y el acto del consumo de la mayoría de los servicios no pueden separarse, son inseparables, pues está inmersa en el proceso y acto, las expectativas del usuario y la intención de satisfacer al mismo por parte de quien presta el servicio.

En conclusión por las características propias del servicio según lo antes citado, se puede afirmar que son intangibles por su propia naturaleza, no pueden tocarse, verse o sentirse, por lo que posterior a recibir el servicio el usuario recién podrá verificar la calidad del mismo. Son heterogéneos los resultados de la prestación del servicio pueden ser variables por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, a veces el servicio que una entidad cree prestar puede ser muy diferente a lo que el usuario percibe. Son inseparables debido a que el servicio se realizan simultáneamente no se puede separar la producción y el consumo, se produce a menudo una interacción entre el usuario y la persona que brinda el servicio, lo cual influye considerablemente en la calidad del servicio y la evaluación del mismo.

La calidad de servicio en la administración pública

En los últimos años el término calidad se ha ido extendido y abarcando muchos ámbitos en las instituciones públicas, desde los procedimientos más sencillos como la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos en su desempeño. Respecto a los conceptos teóricos de la calidad de servicios en relación a la administración pública se plantean definiciones más próximas a su naturaleza y características particulares.

Ruiz (2012, p. 31) sostuvo:

La calidad de servicio se desarrolló inicialmente en la empresa privada y ha evolucionado a lo largo de los años, posteriormente este concepto se fue introduciendo a la esfera de gobierno en el afán de volver a las instituciones públicas más competitivas y capaces de satisfacer las demandas de sus usuarios.

Según Senlle (1996) la calidad de servicio que brindan las entidades públicas comprenden un conjunto de actividades que se ofrecen con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos (p. 62). En ese sentido, es el administrado quien requiere atender ciertas necesidades las cuales serán resueltas únicamente por la entidad pública asignada para tal fin, el administrado interpretará como una forma de calidad de servicio el lograr tener acceso y se le brinde un servicio adecuado, conforme a los debidos procedimientos administrativos, que por su naturaleza son únicos y se encuentran establecidos por ley.

En consecuencia se debe tener presente que es el administrado quien definirá la calidad del servicio que recibe de la administración pública, los diversos servicios brindados por la entidad a través de personal a cargo serán valorados por los administrados. Por lo que se debe considerar a la calidad de servicio como un todo, un conjunto de procesos y actividades, donde el factor humano es el más importante, pues es el personal quien representa a la entidad y es quien brinda el servicio requerido por los administrados.

Senlle (1996, p. 63) afirmó también que;

Es necesario conocer las necesidades y expectativas de los usuarios mediante encuestas adecuadas y luego establecer prioridades, acciones políticas, planes y gestiones como un objetivo concreto a fin de dar satisfacción en el servicio y un trato adecuado.

Considerando lo antes citado es importante conocer la percepción de los administrados respecto a la calidad del servicio, las relaciones interpersonales también ocupan un lugar importante en ese sentido, por lo que resulta necesario tener en cuenta la capacitación al personal de la entidad que tendrá un trato directo con los administrados, dicha capacitación debe contemplar protocolos de atención orientados a un mejor desempeño, considerado aspectos humanos básicos en las relaciones interpersonales, así también procedimientos a seguir en situaciones diversas poniendo especial importancia al tratamiento de quejas y reclamos debiendo ser resuelta de la manera más acertada considerando que es el administrado quien evalúa constantemente la calidad del servicio que le brinda la entidad pública.

Si bien es cierto, la administración pública requiere de un enfoque hacia sus ciudadanos y administrados, por ser el ciudadano la razón de ser de la entidad. Es fundamental que la institución se preocupe por conocer las necesidades y expectativas de sus administrados para así tener una visión objetiva y obtener su satisfacción.

Según lo definido por la Secretaria del Gestión Pública (2015) administrado es la persona natural o jurídica que participa en el procedimiento administrativo (p. 113). Conocer las necesidades y expectativas de dichos administrados, debe llevar a la entidad a realizar un análisis consiente de su situación real, que en base a la información obtenida podrá tomar decisiones claves para la mejora de sus procesos, plantear estrategias para generar cambios y contar con herramientas útiles y adecuadas para lograr la satisfacción de sus administrados.

Por su parte Roel (1996) mencionó que “la organización debe orientarse a servir a su cliente. Esta es la razón de ser, esta es la justificación para gastar o invertir fondos públicos, esta es su misión” (p. 64). La administración pública representada para el presente estudio en la entidad municipal debe enfocarse en buscar incrementar la confianza del ciudadano, mediante su satisfacción, al brindar una óptima calidad del servicio enfocada a cumplir con sus expectativas. En consecuencia al crear confianza en el ciudadano mejora la buena imagen y reputación de la entidad.

La calidad de servicio que brindan las entidades pública debe enfocarse en un todo un conjunto de acciones y procesos. Debe visualizarse como una forma de satisfacer las necesidades de sus administrados, medir la calidad del servicio resulta compleja debido a que no es un concepto absoluto, pues es factible de cambios, que serán apreciados y valorados de forma distinta según las propias perspectivas y expectativas de cada administrado. Por lo que es labor de las entidades públicas orientar sus políticas en la mejora constante de la calidad de servicio, para generar credibilidad y confianza en sus ciudadanos.

Dimensiones de la variable calidad de servicio

La variable calidad de servicio para la presente investigación toma como base los componentes planteados por sus creadores; Parasuraman, Zeithaml y Berry, para el modelo SERVQUAL, el cual mide la calidad de servicio. Este modelo como resultado de sucesivas investigaciones por parte de sus autores, concluyeron en dimensionar la calidad de servicio en cinco componentes, los cuales han sido considerados y adaptados en el presente estudio, para realizar una medición consistente en base a sus cinco dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los cuales se detallan a continuación:

Dimensión 1. Elementos tangibles

Zeithaml *et al.*, (1993) "Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación" (p. 29).

Mollá, Berenguer, Gómez y Quintanilla (2014, p. 57) Afirmaron:

Está determinado tanto por las propiedades físicas y materiales como por las características funcionales y estéticas percibidas por el consumidor de un producto. La composición física, las normas técnicas, así como la estética y el diseño, son aspectos tangibles que los responsables de marketing consideran claves para diferenciar sus productos respecto de aquellos de los competidores.

Müller (2003, p. 12) aseguró que los elementos tangibles representan las características, físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

De acuerdo a las definiciones antes citadas, los aspectos tangibles se encuentran relacionado al entorno en el que se brinda el servicio y son percibidas por los usuarios, entendiéndose como tal la apariencia física de las instalaciones, equipos utilizados en los diferentes procesos y servicios, los medios y materiales de comunicación usados para brindar información a los administrados y la apariencia del personal que brinda la atención del servicio.

Dimensión 2. Fiabilidad

Zeithaml *et al.*, (1993) habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (p. 29).

Cottle (1991, p. 36) lo definió como:

La habilidad que poseemos para suministrar el servicio prometido de forma confiable, segura y cuidadosa. Incluye puntualidad y todos los elementos

que le permiten al cliente percibir sus niveles de formación y conocimientos profesionales. El cliente juzga a usted y a su organización, en tanto evalúa cuan confiables son. Fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Müller (2003, p. 12) afirmo:

Que está más asociada a la calidad de los procesos y es un factor esencial en la prestación del servicio al contribuyente pues su percepción permite una mejor apertura de su parte para comunicar y resolver sus problemas cumpliendo el principal objetivo institucional.

Se muestra mediante la capacidad de cumplir con el servicio prometido, por lo que se puede entender la importancia de la promesa de servicio que se hace a los administrados. En instituciones públicas se debe considerar la habilidad del personal para brinda los servicios que ofrece la entidad, dentro de los plazos establecidos según las normativas vigentes para lograr con éxito el servicio prometido.

Dimensión 3. Capacidad de Respuesta

Zeithaml *et al.*, (1993) disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido (p. 29).

Cottle (1991, p. 40) afirmó:

Es la actitud que se muestra para ayudar a sus clientes y para suministrar un servicio rápido. La capacidad de respuesta como la fiabilidad, también incluye el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos. Accesibilidad es también parte de la capacidad de respuesta; se define a la posibilidad que tienen sus clientes de entrar en contacto con usted y la facilidad con que puede lograrlo, significa que sea fácil entrar en contacto con la organización.

Müller (2003, p. 13) afirmo:

Que es importante transmitir seguridad y convicción al brindar la respuesta a la consulta formulada o problema planteado; así como, la sensación de que hemos hecho todo lo que está en nuestras manos para brindar una solución.

La capacidad de respuesta que se ve reflejada en la disponibilidad de ayudar al usuario, en la precisión al dar una respuesta pronta y eficiente, manteniendo un trato respetuoso y cordial por parte del personal que brinda el servicio. Con lo cual la entidad podrá medir la real vocación de servicio del personal hacia los administrados.

Dimensión 4. Seguridad

Zeithaml *et al.*, (1993) conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (p. 29).

Cottle (1991, p. 37) manifestó:

Representa el sentimiento que tienen los clientes de que sus problemas están en buenas manos. Incluye el conocimiento y la actitud de atención que proyecte su persona y la capacidad que tenga para generar fe y confianza. Seguridad también implica credibilidad que a seu vez incluye integridad, confianza y honestidad.

Según Müller (2003, p. 11) afirmó que es parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Consiste en cumplir con los lineamientos implantados en una entidad, trabajar en base a acciones planificadas y sistemáticas. El personal debe cumplir con los protocolos de atención y el conocimiento para la ejecución del servicio con profesionalismo. Se puede medir entre otros aspectos con la competencia que

proyecta el personal para resolver diversas situaciones brindando credibilidad y confianza.

Dimensión 5: Empatía

Zeithaml *et al.*, (1993) atención personalizada que ofrecen las empresas a sus consumidores (p. 30).

Al respecto Cottle (1991, p. 42) lo definió como:

La disposición de ofrecer a sus clientes cuidado y atención personalizada. Va más allá de la simple cortesía, a pesar de que la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad. Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales y de sus requerimientos específicos.

Müller (2003, p. 11) manifestó que la empatía es una habilidad propia del ser humano que nos permite establecer una comunicación cordial con los demás.

Implica el interés, comunicación y el nivel de atención individualizada del personal que brinda el servicio hacia los usuarios o administrados, considerando también el intercambio de roles, ponerse en el lugar del otro para entender los problemas que lo aquejan y así poder ayudarlos. En las instituciones públicas el esfuerzo del personal en acercarse al administrado, comunicarse y poder conocer sus inquietudes y necesidades brindando una atención cordial y personalizada.

Enfoque teórico de la Satisfacción

Entre las teorías que estudian la satisfacción, muchas de ellas buscan poder entender el comportamiento de los usuarios y los procesos que se desarrollan para tomar decisiones las que influyen en su respuesta y su nivel de satisfacción. Las personas enfrentan numerosas necesidades en un determinado momento, estas necesidades si son lo suficientemente fuerte pueden convertirse en

motivación que podría hacerlo actuar. Para una mejor comprensión, se ha considerado en el presente estudio las siguientes teorías:

Teoría de la jerarquía de necesidades básicas, sustentada por Maslow (1954, p. 102) buscaba explicar por qué la gente se ve impulsada por necesidades particulares en determinados momentos, la respuesta fue que las necesidades humanas se encuentran ordenadas jerárquicamente. El autor formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades básicas establecidas de la más a menos apremiante; fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrealización. Según Kotler y Keller (2012, p. 160) las personas intentaran satisfacer primero su necesidad más importantes, y luego la que le siga en el orden de relevancia. Las personas así también los usuarios buscan satisfacer sus necesidades de acuerdo a un orden donde entra a tallar una evaluación para determinar dicho orden de jerarquía de acuerdo a sus necesidades.

Teoría de dos factores, planteada por Frederick Herzberg, esta teoría distingue entre dos factores; desmotivadores y motivadores, considerando factores desmotivadores a los que provocan insatisfacción y los factores motivadores aquellos que provocan satisfacción, según Kotler y Keller (2012, p. 161) la ausencia de desmotivadores no es suficiente para motivar una compra; también es preciso que existan motivadores. Los factores motivacionales tienen la capacidad de llevar a un estado de satisfacción al usuario al lograr cubrir sus necesidades.

Según Kotler y Keller (2012, p. 128) una alta satisfacción provoca un vínculo emocional con la marca o empresa. Pudiendo entender el comportamiento del consumidor donde el conjunto de procesos psicológicos se combinan con las características del individuo para generar procesos de decisión, que es importante conocerlo para poder influir en ellos y así lograr su satisfacción. Tomando en consideración lo planteado, la satisfacción del usuario va en relación a la medida que este le otorga a la calidad en los servicios conforme a sus motivaciones y esto se logra habiendo comprendido sus requerimientos y necesidades.

Fundamentos teóricos de la satisfacción

Las teorías relacionadas a la satisfacción han ido evolucionando constantemente hasta llegar a la valoración del usuario enfocándose al logro de la satisfacción, en el estudio de la satisfacción las muchas teorías planteadas generan cierta confusión al momento pretender evaluar y medir la satisfacción. Considerando que el presente estudio toma como variables la calidad de servicio y la satisfacción, es pertinente identificar estas posiciones al respecto; una de las cuales señala que no existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción y que ninguna es antecedente de la otra, también están los que plantean que la satisfacción es el antecedente de la calidad, por otro lado quienes plantean que la satisfacción es consecuencia de la calidad.

Siguiendo ese orden de ideas, para los teóricos Fornell, Anderson y Rust (1997) es la calidad la que produce el estado de satisfacción, y esto redundando en una serie de comportamientos desde el punto de vista del usuario. De esta manera se permite identificar el mecanismo, cómo interactúan y analizar las variables que contribuyen a medir la satisfacción, en ese sentido Yu y Dean (2001, p. 235) afirman que es una medida global de un conjunto de satisfacciones con experiencias previas.

La satisfacción puede entenderse desde un punto de vista de una acción específica o de experiencias acumuladas, los teóricos Anderson, Fornell y Lehmann (1994, p. 54) consideran la satisfacción como una evaluación global basada en la experiencia de consumo y compra total en el tiempo. Para el presente estudio se asumen lo planteado por los teóricos que afirman que para determinar la satisfacción se debe evaluar de manera global buscando con ello poder entender las intenciones y como se van comportando las variables logrando cuantificar la satisfacción.

Índices nacionales de satisfacción

Los índices nacionales surgieron promovidos por el interés de las empresas privadas en su necesidad por crear un instrumento de medida que les permitiera conocer la calidad de los bienes y servicios ofertados y conocer también el nivel de satisfacción de sus clientes o usuarios, con ello no solo se buscaba medir el nivel de satisfacción sino también saber cuáles son los motivadores de la satisfacción, identificar las variables que puedan incidir y condicionar directamente en la satisfacción y saber en qué medida lo afecta y cuáles serían las consecuencias en el comportamiento de los clientes o usuarios, para poder intervenir y actuar sobre ellos. En consecuencia se considera la satisfacción como una variable latente, no observable directamente, por lo que no se puede medir por sí misma, sino que depende de otras variables.

En los años 90 en un entorno cambiante, dentro del cual se creó un marco compuesto por estructuras públicas y privadas, a nivel nacional e internacional para incentivar la competitividad, se trataba de la European Quality House, donde surgen diferentes proyectos entre los que figuran: SCSB; Swedish Customer Satisfaction Barometer, fue el primer índice reconocido como nacional en Suecia. ECSI; European Customer Satisfaction Index, se trataba de un proyecto de benchmarking de Índices de satisfacción. EFQM; European Foundation for Quality Management, formado para promover la gestión de calidad total, tratando de establecer un modelo de gestión para ayudar a las empresas a alcanzar la excelencia. EOQ: European Organisation for Quality, una asociación que coordinaba proyectos piloto para el ECSI. Siendo considerado el ACSI entre los modelos de mayor reconocimiento internacional, y que en la actualidad se sigue empleando para medir el nivel de satisfacción en las empresas e instituciones estatales.

Modelo teórico de satisfacción

El presente estudio ha considerado el modelo ACSI (American Customer Satisfaction Index) por sus siglas en inglés, para medir la satisfacción. Se trata de

una metodología que se inició en el sector privado, y fue desarrollada por Claes Fornell en la Escuela de Negocios de la Universidad de Michigan. Este modelo fue creado para convertirse en un indicador económico nacional de la satisfacción de los clientes o usuarios con la mayoría de bienes y servicios de la economía estadounidense. Según Kotler y Keller (2012, p. 130) es necesario que las empresas presten especial atención al nivel de satisfacción de sus clientes. Considerando los resultados obtenidos, este modelo ha servido para que otros países e instituciones lo adapten de acuerdo a su propia realidad y necesidades.

Van Ryzin y Del Pino (2009, p. 8) afirmaron que la metodología ACSI implica un modelo econométrico que vincula las expectativas y satisfacción de los clientes con la lealtad y la retención de los mismos. Este modelo se basa en las relaciones entre características tales como la calidad percibida, el valor percibido, la tolerancia respecto al precio, la posibilidad de recompra y la recomendación del servicio y/o producto a otros, que son evaluadas por los clientes (Fornell Johnson, Anderson, Cha, Bryant, 1996). Para la configuración de la satisfacción, es necesario la existencia de un objetivo que el consumidor desea alcanzar, a la prestación de un servicio o entrega de un bien. La consecuencia de este objetivo, puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación, de allí que se identifique con la percepción que tenga el usuario al recibir lo que necesita.

Lobato, Rivera, Serrato, Gómez y Brun (2016, p. 42) afirmaron que el fundamento del ACSI está basado en el hecho de que un consumidor (ciudadano) satisfecho será el reflejo de una economía sana y pujante. Este modelo recopila y procesa datos que provienen de encuestas, aplicadas a usuarios seleccionados, el cual debe calificar como tal dentro de un tiempo determinado. Lobato *et al.* (2016, p. 44) afirmaron también que un aspecto fundamental para la construcción de un modelo es la selección de las variables (latentes y manifiestas) y la definición de las interrelaciones entre ellas. En consideración evaluar la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos un resultado y una referencia o estándar de comparación, por lo que resulta medible después de la prestación del servicio en el caso de servicios. Este modelo de evaluación de

la satisfacción permite conocer también el nivel de satisfacción en las entidades de la administración pública las que podrán ser sometidas a evaluación voluntaria con la finalidad de conocer la opinión de sus administrados.

Definición de satisfacción

Muchos autores plantean definiciones que va ampliando el conocimiento y perfeccionando los conceptos de satisfacción, los cuales han ido evolucionando progresivamente. Para el presente estudio se han considerado las siguientes definiciones:

Gosso (2008) lo definió la satisfacción como;

El agrado que experimenta el usuario después de haber consumido un determinado producto o servicio. También define satisfacción como el proceso que experimenta el cliente por el cual percibe y evalúa una experiencia (p. 58).

Johnson y Fornell (2001, p.16) al respecto manifestaron lo siguiente:

La satisfacción del cliente está formada por la acumulación de la experiencia del cliente con un producto o servicio. Exponen que esta percepción de la satisfacción del cliente no es una percepción estática en el tiempo, sino que la satisfacción del cliente recoge la experiencia adquirida con la compra y uso de un determinado producto o servicio hasta ese instante de tiempo.

De las definiciones antes citadas la satisfacción se entiende como el resultado de la evaluación de experiencias y de comparar la realidad percibida por el usuario con algún estándar de comparación, como sus propias expectativas o alguna norma basada en experiencias anteriores. Las proposiciones iniciales en los modelos de satisfacción eran muy sencillas, pues se relacionaba con el grado y dirección de la discrepancia entre expectativas y el rendimiento.

Kotler y Keller (2012) definieron que:

La satisfacción es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenía. Si el resultado es más pobre que las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si es igual a las expectativas, estará satisfecho. Si excede las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o complacido. (p. 128).

El concepto antes citado plantea que aunque la satisfacción del usuario tiene parámetros que parecieran fáciles de determinar es más complejo de lo que parece, esto a razón que se involucran aspectos psicológicos cuando las personas van a evaluar la satisfacción. Bajo este razonamiento las organizaciones buscarán superar las expectativas para lograr la satisfacción de sus usuarios.

Ferrel y Hartline (2006, p. 234) señalaron también que la satisfacción del usuario es el grado en que el servicio cubre o supera las expectativas de este y satisface sus necesidades. Tomando en consideración lo citado, para alcanzar una adecuada percepción del grado de satisfacción por parte de los usuarios, las organizaciones tendrán que valerse de múltiples y variadas formas que les ayude a perfeccionar los servicios ofertados, para así lograr la satisfacción deseada. Considerando el hecho que las instituciones públicas se plantean incrementar el nivel de satisfacción de sus usuarios, en consecuencia se tendría un efecto positivo que quedaría impregnado en los administrados al lograr que la experiencia que se generaría durante y después de la atención de un determinado servicio y como resultado de haber superado sus expectativas.

Dimensión de la variable satisfacción

La variable satisfacción ha sido dimensionada tomando en cuenta los componentes propuestos por Claes Fornell, para el modelo ACSI el cual mide la satisfacción del cliente. Dicho modelo dimensiona la satisfacción en seis

componentes; expectativas, percepción, valor percibido, satisfacción del cliente, quejas y lealtad, los cuales para la siguiente investigación se han considerado y adaptado tres de ellos para realizar una medición consistente. Por las características de la investigación no se ha considerado el valor percibido debido a que los costos de los servicios ofertados se encuentran establecidos por normativa, tampoco se ha considerado las quejas ni la lealtad debido a que los servicios ofertados solo pueden realizarse en la entidad no habiendo ninguna otra institución que realice los mismos servicios a los ciudadanos o administrados por lo que no hay otra opción a elegir, en la dimensión satisfacción del cliente para evitar confusión con la variable se ha considerado el término complacencia. Las dimensiones a desarrollar se citan a continuación;

Dimensión 1: Expectativas

Fornell (2005, p. 11) precisó:

Las expectativas de los clientes son una medida de la anticipación del cliente sobre la calidad de los productos o servicios de una empresa. Las expectativas representan tanto la experiencia previa en el consumo, que incluye información no exclusiva como la publicidad y el boca a boca, y una previsión de la capacidad de la empresa para ofrecer calidad en el futuro.

Kotler y Keller (2012, p. 128) afirmaron:

Que las expectativas se producen a partir de experiencias de compra previa, consejos de amigos y colegas y la información y promesas de la empresa y sus competidores. Si las empresas elevan demasiado sus expectativas, es probable que el comprador termine decepcionado, si establecen expectativas demasiado bajas, no atraerán suficientes compradores.

Según Zeithaml y Bitner (2002, p. 34)

Las expectativas son los estándares o puntos de referencia del desempeño contra los cuales se compararan las experiencias del servicio y a menudo se formulan en términos de lo que el cliente cree que debería suceder o que va a suceder.

Considerado lo planteado por los autores antes citados, la expectativa es la idea que cada usuario tiene o se hace respecto a un servicio, sumando sus experiencias anteriores en consecuencia la medida varía por ser inherente a cada usuario. Por lo que es importante tener en cuenta que muchas entidades públicas incluyendo también los municipios no son bien vistos por la población y sus administrados lo que en consecuencia podría entenderse que las expectativas hacia ellas sean bajas.

Dimensión 2: Percepción

Fornell (2005, p. 11) definió:

Como una medida de la evaluación del cliente a través de la reciente experiencia de consumo de la calidad de los productos o servicios de una empresa. La calidad se mide en términos de personalización, que es el grado en que un producto o servicio satisface las necesidades individuales del cliente, y la fiabilidad, que es la frecuencia con la que las cosas van mal con el producto o servicio.

Schiffman y Lazar (2006) afirmaron que la percepción no son sucesos reales, sino lo que los consumidores piensan respecto a ello, lo que afecta sus acciones y sus hábitos de compra. (p. 122).

Zeithaml (2008, p. 20) afirmó que los clientes perciben los servicios en términos de su calidad y del grado en que se sienten satisfechos con sus experiencias en general.

En ocasiones, la percepción abarca fenómenos que tienen repercusiones directas en las expectativas como son los tiempos de espera, los horarios del servicio o las condiciones en que se brindan los servicios en conjunto estas condiciones generan valoraciones diversas de los servicios ofertados por parte de los usuarios. Teniendo en cuenta que la mayoría de entidades públicas no se caracterizan necesariamente por ser eficientes al brindar sus servicios podría resultar beneficioso si los percibido por los administrados es mejor de lo que se esperaban.

Dimensión 3: Complacencia

Fornell (2005, p. 12) manifestó:

La puntuación del índice de satisfacción del cliente (ACSI) se calcula como un promedio ponderado de tres preguntas de encuesta que miden diferentes facetas de satisfacción con un producto o servicio.

Zeithaml (2008, p. 21) afirmó que es la respuesta a la santidad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo.

Es la evaluación que se hace a un servicio en términos de si ha cumplido sus necesidades y expectativas. Tener complacidos a los administrados es tan importante como hacer que los nuevos administrados se lleven una buena impresión de la entidad, lo que permite que la credibilidad hacia autoridades y funcionarios se incremente. Las entidades que tienen fama de brindar altos niveles de complacencia al usuario o administrado hacen las cosas de manera diferente de los demás y logran el prestigio deseado.

La presente investigación al encontrarse dentro del ámbito de aplicación de una entidad de la administración pública en este caso un municipio distrital, y considerando sus características particulares en el sentido de no tener competencia para sus servicios ofertados se considera conveniente solo el uso de las dimensiones antes citadas.

1.3 Justificación

Justificación teórica

La presente investigación se sustentó teóricamente, lo que permitió conocer sobre la amplitud y manejo de conocimiento de los temas abordado, así también comprender con objetividad la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en la muestra objeto de estudio. Del mismo modo, se valoró los aportes que se sustentan en bases teóricas y metodológicas. También se

comprobó la validez como un aporte al mejoramiento de la calidad del servicio en entidades municipales.

Justificación práctica

La presente investigación beneficia a los administrados de la municipalidad al aportar información relevante a los funcionarios de la municipalidad para que evalúen e identifiquen la situación real de la calidad de servicio y la satisfacción que se brinda a los administrados en esta entidad pública, los resultados obtenidos proporcionan evidencias del desempeño del servicio, y la manera en que están asociadas estas variables. Asimismo, la presente investigación brindó recomendaciones a considerar para la mejorar en la calidad del servicio generando así estrategias que contribuyan a la satisfacción de los administrados.

Justificación social

La trascendencia en la sociedad es muy importante, debido a que con el apoyo y la intervención de los administrados, se puede percibir la calidad del servicio y el nivel de satisfacción y su relación entre sí, dichos conocimientos permiten tomar acciones y hacer uso de estrategias que beneficiarán no solo a los administrados de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Gestión Territorial de la municipalidad de Lurín sino también de la población en general, lo cual repercutirá en una mejor imagen de la sociedad hacia la entidad municipal.

Justificación metodológica

La investigación está respaldada por instrumentos, métodos, técnicas y procedimientos, que al ser probada su validez y confiabilidad podrán ser empleadas en estudios de similares características. La presente investigación le da énfasis a dos aspectos que están íntimamente ligados en el ejercicio de la actividad pública y al servicio de la sociedad como son; la calidad del servicio y la satisfacción de los administrados. Los resultados obtenidos luego de la evaluación permitirán tomar acciones en beneficio de administrados y la propia municipalidad.

1.4 Problema

A nivel internacional, América Latina no es ajena a la problemática existente respecto a prácticas poco adecuadas que se dan en las instituciones públicas, las cuales generan inconformidad y malestar por parte de la población y que repercuten en acciones generando malestar y poca aceptación hacia sus autoridades, siendo los ciudadanos los actores que evalúan a las instituciones públicas, estas deberían tomar mayor interés en resolver la problemática. Por otro lado, los gobiernos apuntan constantemente en buscar soluciones mediante una serie de procesos para así lograr la modernización administrativa en las instituciones públicas.

En la actualidad es evidente notar el malestar que existe entre los ciudadanos y sus autoridades a nivel nacional, pudiéndose apreciar mucho mejor en un entorno más próximo como son los gobiernos locales, debido a varias posibles situaciones. Considerando que el estado promueve iniciativas orientadas a mejorar la calidad en la prestación de servicios en las instituciones públicas, para lo cual emite normativas orientada a estandarizar, simplificar y mejorar la calidad de los servicios público pero aún el cambio no es notable para la población. Desde hace varios años el estado viene promoviendo y participando activamente en eventos y seminarios internacionales relacionados a la mejora de la calidad de servicios, en uno de los cuales se sostuvo lo siguiente:

En los últimos años se han dado avances significativos en materia de Modernización del Estado. Entre los más importantes se pueden mencionar el proceso de descentralización, la simplificación administrativa, mayor transparencia y la asignación presupuestal bajo una lógica de presupuesto por resultados. Sin embargo, aún no se ha logrado un Estado que actúe de manera articulada y eficiente, [...]. Es por ello que los ciudadanos aún no sienten que el Estado está presente y si está, éste no les brinda servicios de calidad. Según lo citado por Llona (2013, p. 7).

Si bien estas mejoras se vienen normando y poniendo en práctica en las entidades de la administración pública, es más bien escaso el grado de conocimiento de los ciudadanos sobre las medidas puestas en práctica, para la mejora continua de la calidad de servicios que se les brindan.

En el Perú muchas entidades públicas de alcance nacional, regional o local, aun no logran brindar un servicio de calidad a sus administrados. Los servicios brindados de manera inadecuada e ineficiente generan malestar en sus administrados al no recibir el servicio esperado. Para muchos ciudadanos realizar trámites en entidades públicas para la obtención de un servicio resulta engorroso por la demora e inadecuada atención entre otros factores, al respecto la organización Ciudadanos al Día emitió un informe respecto a los principales problemas en las municipalidades distritales de Lima y Callao, con los siguientes resultados:

Los principales problemas identificados por los ciudadanos en las municipalidades distritales de Lima y Callao evaluadas son: falta de comprensión del problemas por parte del personal (27%), lentitud en resolver trámites y gestiones (25%), descoordinación entre oficinas y departamentos (21%), falta de interés del personal (17%), excesivos trámites y requisitos (16%), entre otros. ("Ciudadano al Día", 2013, p. 3).

Esta realidad no es ajena en el distrito de Lurín, conocida como la capital arqueológica de Lima y que cuenta con una población al 2016 de 87 256 habitantes según datos del INEI, ni en la Gerencia de Desarrollo Urbano y Gestión Territorial (GDUGT) de la Municipalidad de Lurín la cual está compuesta por 2 Sub Gerencias; Planeamiento Urbano y Catastro y la subgerencia de Licencias y Autorizaciones Urbanas, áreas donde se brindan múltiples servicios y la atención al ciudadano es permanente. Por lo que resulta importante realizar la presente investigación orientada a establecer la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción percibida por los administrados de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Gestión Territorial de la municipalidad de Lurín, en sus distintas dimensiones y desde la percepción de los administrados.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la municipalidad de Lurín - 2017?

Problemas específicos

Problemas específico 1.

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y las expectativas de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017?

Problemas específico 2.

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la percepción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017?

Problemas específico 3.

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la complacencia de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

Existe una relación entre la calidad de servicio y las expectativas de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

Hipótesis específica 2.

Existe una relación entre la calidad de servicio y la percepción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

Hipótesis específica 3.

Existe una relación entre la calidad de servicio y la complacencia de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la municipalidad de Lurín - 2017.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1.

Identificar la relación entre la calidad de servicio y las expectativas de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

Objetivo específico 2.

Identificar la relación entre la calidad de servicio y la percepción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

Objetivo específico 3.

Identificar la relación entre la calidad de servicio y la complacencia de los administrados de la de la Municipalidad de Lurín - 2017.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Definición de variable

Se ha contemplado para el siguiente estudio el uso de dos variables, de carácter independiente de tipo cuantitativo ordinal, en un contexto particular en función al estudio de la problemática que es materia de la presente investigación.

Definición conceptual de la Variable

Variable 1. Calidad de servicio

Zeithaml, *et al.* (1993, p. 25) lo definieron como: la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus perspectivas.

Dimensiones de la variable:

Elementos tangibles: es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Zeithaml, *et al.*, 1993, p. 29).

Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (Zeithaml, *et al.*, 1993, p. 29).

Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido (Zeithaml, *et al.*, 1993, p. 29).

Seguridad: el conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (Zeithaml, *et al.*, 1993, p. 29).

Empatía: es la atención personalizada que ofrecen las empresas a sus consumidores (Zeithaml, *et al.*, 1993, p. 30).

Variable 2. Satisfacción

Kotler y Keller (2012, p. 128) definieron que:

La satisfacción es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenía. Si el resultado es más pobre que las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si es igual a las expectativas, estará satisfecho. Si excede las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o complacido.

Dimensiones de la variable:

Expectativa: Son una medida de la anticipación del cliente sobre la calidad de los productos o servicios de una empresa. Las expectativas representan tanto la experiencia previa en el consumo, que incluye información no exclusiva como la publicidad y el boca a boca, y una previsión de la capacidad de la empresa para ofrecer calidad en el futuro (Fornell, 2005, p. 11).

Percepción: Es una medida de la evaluación del cliente a través de la reciente experiencia de consumo de la calidad de los productos o servicios de una empresa. La calidad se mide en términos de personalización, que es el grado en que un producto o servicio satisface las necesidades individuales del cliente, y la fiabilidad, que es la frecuencia con la que las cosas van mal con el producto o servicio (Fornell, 2005, p. 11).

Complacencia: Es la respuesta a la saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo (Zeithaml, 2008, p. 21).

2.2 Operacionalización de variable

En concordancia con Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 111), la operacionalización es la estructura de una variable en sus componentes con la finalidad de ser analizado a profundidad desde sus características abstractas al nivel de observación empírica, para lo cual es necesario la esquematización del fenómeno a ser estudiado dentro del campo o contexto donde se produce el hecho.

En la investigación se consideró dos variables; calidad de servicio y satisfacción, las que se asumen como constructo teórico para ser puesto en contraste con la realidad en base a la problemática motivo del presente estudio.

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valoración	Niveles y Rango de la variable
Elementos tangibles	-Instalaciones físicas.	1,2,	Se utilizó la escala ordinal, según las categorías.	Deficiente 42 - 52 Moderado 53 - 64 Eficiente 65 - 77
	-Apariencia del personal.	3		
	-Materiales	4		
Fiabilidad	-Puntualidad en la atención.	5,6	Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces(3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	
	-Libre de error	7		
	-Confianza	8		
Capacidad de Respuesta	-Precisión en trámite.	9		
	-Información clara	10		
	-Personal capacitado	11		
Seguridad	-Confianza	12		
	-Amabilidad	13		
	-Disposición de atención.	14		
Empatía	-Atención personalizada	15		
	-Comprensión	16		
	-Procedimientos adecuados	17		
	-Horario adecuados	18		

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valoración	Niveles y Rango de la variable
Expectativas	-Servicio general esperado	1,2,	Se utilizó la escala ordinal, según las categorías.	Insatisfecho 42- 53 Aceptable 54 - 65 Satisfecho 66 - 78
	-Trato esperado por el personal	3,4,		
	-Fiabilidad	5,6,7		
Percepción	-Servicio general recibido	8,9	Nunca (1)	
	-Trato recibido por el personal	10,11	Casi Nunca (2)	
	-Servicio recibido por el tramite	12,13,14	Algunas Veces(3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	
Complacencia	-Satisfacción general	15		
	-Desconfirmación de expectativas	16		
	-Rendimiento comparado al ideal	17,18		

2.3 Metodología

Para la presente investigación se utilizó el Método Hipotético deductivo, pues se parte de una Hipótesis y mediante deducciones se llega a las conclusiones. Según (Bernal, 2010, p. 60) consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

2.4 Tipo de estudio

Existe una gama de clasificaciones de tipos de investigación, para la presente investigación se ha considerado los siguientes aspectos:

Según la finalidad

La investigación desarrollada es de tipo básica, consiste en desarrollar una teoría, extender el conocimiento mediante el descubrimiento de principios, es decir es la obtención de nuevos conocimientos" (Sánchez y Reyes, 2006, p. 36).

Contribuye a ampliar el contenido el conocimiento teórico, y permite el desarrollo de teorías. Para la presente investigación se recogió datos e información correspondiente a las variables de estudio.

Según su carácter

La investigación descriptiva se orienta a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad, con el objetivo de contribuir con la estructuración de las teorías científicas. La investigación sustantiva se desarrolla en un ámbito de la realidad social y natural.

Hernández *et al.*, (2010, p. 80), manifiestan que “la investigación descriptiva buscar especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, con respecto a un grupo o población”.

En los estudios realizados se establecen las relaciones entre variables, de dos a más variables, intentando conocer si una variable está relacionada o no con otra, mas no puede explicar las relaciones causales entre las variables.

Según su naturaleza

Enfoque cuantitativo, por ser secuencial y probatorio; siguiendo un estricto orden que en el proceso redefinió alguna fase. La recolección de datos fue usada para probar las hipótesis planteadas, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con lo cual se estableció patrones de comportamiento y así también probar las teorías.

Según el alcance temporal

Transversal o seccional y longitudinal Transversal. Estas investigaciones se estudian en un sólo momento dado.

Asimismo los estudios correlacionales por su propósito de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos categorías o variables en un contexto en particular.

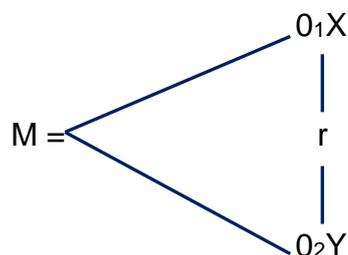
2.5 Diseño de la investigación

La investigación es de diseño; no experimental de corte transversal y de carácter descriptivo correlacional.

Es no experimental, porque se realizó sin manipulación deliberada de variables, el estudio se limitó a la observación de las actividades propias que se brindan en la Municipalidad de Lurín para su posterior análisis. Según Hernández *et al.*, (2010, p. 149) es un estudio que se realiza sin manipulación deliberada de variables y que solo se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

Es transversal, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede, según Hernández *et al.*, (2010, p. 151). Se midió las variables; calidad de servicio y satisfacción en un espacio y tiempo único; en la Municipalidad de Lurín durante el mes de Abril del 2017.

Es descriptivo correlacional, según Hernández *et al.*, (2010, p. 81) tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existiría entre dos o más variables en un contexto en particular". El estudio pretendió medir si las dos variables; calidad de servicio y satisfacción están relacionadas entre sí para luego analizar el grado de correlación existente. Gráficamente se denota de la siguiente manera:



Dónde:

- M : Es la muestra de estudio (N° de administrados).
- O₁X : Indica la medición a la variable (Calidad de Servicio).
- O₂Y : Indica la medición a la variable (Satisfacción).
- r : Relación entre variables (Coeficiente de correlación).

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

De acuerdo con lo indicado por Hernández *et al.*, (2010,) población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo (p. 174). Para la presente investigación se consideró una población conformada por los administrados de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Gestión Territorial de la municipalidad de Lurín, considerando para lo cual administrados atendidos durante el mes de abril del 2017, como antecedente se tomaron datos históricos de los meses de enero a marzo del 2017.

Tabla 3
Población

Administrados atendidos en la Gerencia de Desarrollo Urbano y Gestión Territorial	Cantidad de Administrados
Enero	179
Febrero	202
Marzo	198
Promedio Total	193

Muestra

Según Hernández *et al.*, (2010, p. 175). Es un subgrupo de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Para el presente estudio el tamaño de la muestra corresponde a 129 administrados, lo cual fue determinado mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza

P = Probabilidad de ocurrencia del evento

Q = Probabilidad de no ocurrencia del evento

d = Margen de error permitido

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Tamaño de la muestra

$N = 193$ administrados
 $Z = 1.93$ con nivel de confianza al 95%
 $P = 0.5$ de estimación
 $Q = 0.5$ de estimación
 $d = 0.05$ error de estimación
 $n = x$ muestra

Cálculo:

$$n = \frac{(193) (1.93)^2 (0.5) (0.5)}{0.05^2 (193-1) + (1.93)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 128.684532$$

El tamaño de muestra aplicable a administrados de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Gestión Territorial de la Municipalidad de Lurín es de 129.

Muestreo

Según Hernández *et al.*, (2010) es el un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (p. 175). Para el presente estudio se determinó la muestra representativa considerando como unidad de análisis a los administrados de la municipalidad de Lurín quienes proporcionaron la información solicitada.

Muestra probabilística

Carrasco (2006, p. 241) manifestó que es la muestra que se determina y selecciona tomando un número de la población, que corresponde al resultado de dividir la población entre el tamaño de la muestra. Según Hernández *et al.*, (2010, p.76) todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de muestra y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. Para el presente estudio la muestra probabilística fue determinada considerando las características de la población; 129 administrados de la Municipalidad de Lurín, los cuales tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos.

La técnica que se utilizó para el presente estudio fue la encuesta. Según lo citado por Hueso y Cascant (2012, p. 21) técnica que mediante la utilización de un cuestionario estructurado o conjunto de preguntas, permite obtener información sobre una población a partir de una muestra. Teniendo como base la técnica seleccionada para la investigación se empleó 2 instrumentos de recolección de datos, a los cuales se les denominó cuestionarios.

Instrumentos de recolección de datos.

Para la obtención de datos fue utilizado dos cuestionarios, para medir cada una de las variables de estudio. Según Hernández *et al.* (2010) el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (p. 217). Los cuestionarios serán adaptados para poder ser aplicados en el contexto local.

El cuestionario utilizó escalas de tipo Likert, el cual consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Se presenta cada afirmación y se solicita que externen su reacción eligiendo uno de las cinco categorías de la escala (Hernández *et al.*, 2010, p. 245).

Instrumento de calidad de servicio

El cuestionario que mide la variable de calidad de servicio, consta de cinco escalas en función a las dimensiones a estudiar, en la que todas ellas suman la cantidad de 18 ítems, y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuestas de tipo Likert, como: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. La aplicación del cuestionario será de 15 a 20 minutos aproximadamente.

Ficha técnica de la variable calidad de servicio

Denominación	: Cuestionario para medir la calidad de servicio
Autor	: Modelo SERVQUAL, adaptado por Sonia Chambilla Quispe
Objetivo	: Evaluar la calidad del servicio
Administración	: Individual, colectivo
Duración	: Aproximadamente de 15 a 20 minutos
Nivel de medición	: Escala politómica
Estructura	: Cuestionario compuesto por 18 ítems.
Calificación	1-Nunca, 2-Casi nunca, 3-A veces, 4-Casi siempre, 5-Siempre

Niveles de la calidad de servicio:

Deficiente (42 - 52)

Moderado (53 - 64)

Eficiente (65 -77)

Instrumento de satisfacción

El cuestionario que mide la variable de satisfacción, consta de cinco escalas en función a las dimensiones a estudiar, en la que todas ellas suman la cantidad de 18 ítems, y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuestas de tipo Likert, como: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. La aplicación del cuestionario será de 15 a 20 minutos aproximadamente.

Ficha técnica de la variable satisfacción

Denominación	: Cuestionario para medir la satisfacción
Autor	: Modelo ACSI, adaptado por Sonia Chambilla Quispe
Objetivo	: Evaluar la satisfacción
Administración	: Individual, colectivo
Duración	: Aproximadamente de 15 a 20 minutos
Nivel de medición	: Escala politómica
Estructura	: Cuestionario compuesto por 18 ítems.
Calificación	1-Nunca, 2-Casi nunca, 3-A veces, 4-Casi siempre, 5-Siempre

Niveles de la satisfacción:

Insatisfecho (42 - 53)

Aceptable (54 - 65)

Satisfecho (66 -78)

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Hernández *et al.*, (2010), afirmó que la validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (p. 201), se puede entender que un instrumento de medición con validez de contenido da la certeza de que cada enunciado que forman parte del instrumento de medición tiene que medir los constructos que se pretende medir.

En la presente investigación, la validez de los instrumentos se realizó mediante la técnica de juicio de expertos, que consistió en someter a juicio de 3 expertos los 2 instrumentos de medición correspondientes a calidad de servicio y satisfacción para emplearlos posteriormente en la recolección de datos. Ellos analizaron los 2 instrumentos bajo tres conceptos; pertinencia, relevancia y claridad. Los instrumentos evaluados cumplieron con las tres condiciones antes citadas, por lo que los expertos firmaron un certificado de validez por cada instrumento, indicando que hay suficiencia.

Tabla 4

Validación de juicio de expertos

Nº	Experto	Aplicable
Experto 1	Dr. Esteban Medrano Reynoso	Aplicable
Experto 2	Dr. Nerio Janampa Acuña	Aplicable
Experto 3	Mg. Virginia A. Cerafin Urbano	Aplicable

Fuente Propia

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad o fiabilidad de un instrumento de medición, que va en referencia según Hernández *et al.*, (2010, p.200) al grado en que su aplicación repetida al mismo objeto o sujeto produce iguales resultados. La confiabilidad del instrumento para el presente estudio se halló mediante el procedimiento de consistencia interna con el coeficiente Alfa de Cronbach.

Por lo tanto, según Hernández *et al.*, (2010, p. 201) la confiabilidad consiste en el grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente.

Tabla 5

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.5 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1	Alta confiabilidad

Adaptado de Hernández *et al.* (2010)

Escala de valores para determina la confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos, para la presente investigación se realizó determinando el coeficiente Alpha de Cronbach, que es el índice de consistencia interna más utilizada para evaluar la confiabilidad, éste índice se calculó luego de realizar la prueba piloto.

Para determinar el valor del Alfa de Cronbach, se aplicó la prueba piloto consistente en dos cuestionarios; calidad de servicios y satisfacción a 20 administrados de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Gestión Territorial de la Municipalidad de Lurín, la muestra o subgrupo seleccionado tienen en general las mismas características de la población de estudio. Como resultado se obtenido un valor de 0.891 y 0.957 en el cuestionario de calidad de servicio y en el cuestionario de satisfacción, respectivamente; lo cual indican que se tienen una fuerte y una alta confiabilidad respectivamente.

Tabla 6

Estadística de fiabilidad de la calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.891	18

Por lo tanto el nivel de confiabilidad es de “fuerte confiabilidad”.

Tabla 7

Estadística de fiabilidad de la satisfacción

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.957	18

Por lo tanto el nivel de confiabilidad es de “alta confiabilidad”.

2.8 Métodos de análisis de datos

El análisis de datos viene a ser la forma como serán tratados los datos recolectados en sus diferentes etapas. Por lo que se utiliza la estadística como herramienta necesaria en el presente estudio.

La contrastación de las hipótesis se realiza siguiendo estos cinco criterios: la formulación de las hipótesis nulas o de trabajo y las hipótesis alternas o de investigación, la determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir, la selección del estadístico de prueba, la estimación del p-valor y la toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula.

Así también para elegir la estadística de prueba es recomendable tener en cuenta estos cuatro aspectos: el objetivo de la investigación, el diseño de la investigación, la variable de la investigación y la escala de medición.

2.9 Aspectos éticos

La presente investigación ha considerado los datos que fueron obtenidos del grupo de investigación, los cuales fueron procesados de forma adecuada sin adulteración alguna, dichos datos están cimentados en el instrumento aplicado. La investigación contó con la autorización del personal a cargo de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Gestión Territorial de la institución. Para lo cual se tomó en cuenta las siguientes consideraciones: se mantuvo el anonimato de las personas que participaron de las encuestas, se tuvo el debido respeto y consideración a todas las personas participantes y no hubo prejuizgamiento para elegir a las personas que aceptaron participar.

III. Resultados

3.1 Resultado descriptivo de la investigación

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable calidad de servicio de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	29	22,5%
	Moderado	67	51,9%
	Eficiente	33	25,6%
	Total	129	100%

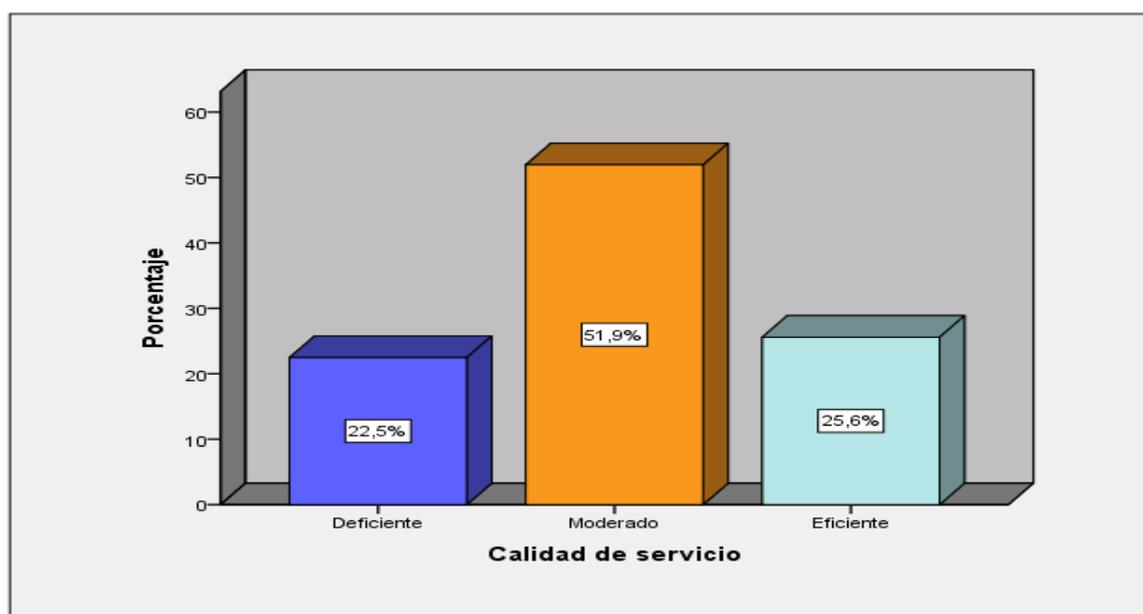


Figura 1. Niveles de la variable calidad de servicio.

Con respecto a la variable calidad de servicio el 51,9% de los administrados manifiestan que la calidad de servicio en la municipalidad es moderada, el 25,6% de los administrativos lo consideran eficiente y un 22,5% de los administrados manifiestan que la calidad de servicio es deficiente. Es decir las condiciones y características en las que se brindan el servicio son factores que influyen en la percepción de la calidad de servicio.

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión Elementos tangibles percibida por los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	8	6,2%
	Moderado	73	56,6%
	Eficiente	48	37,2%
	Total	129	100%

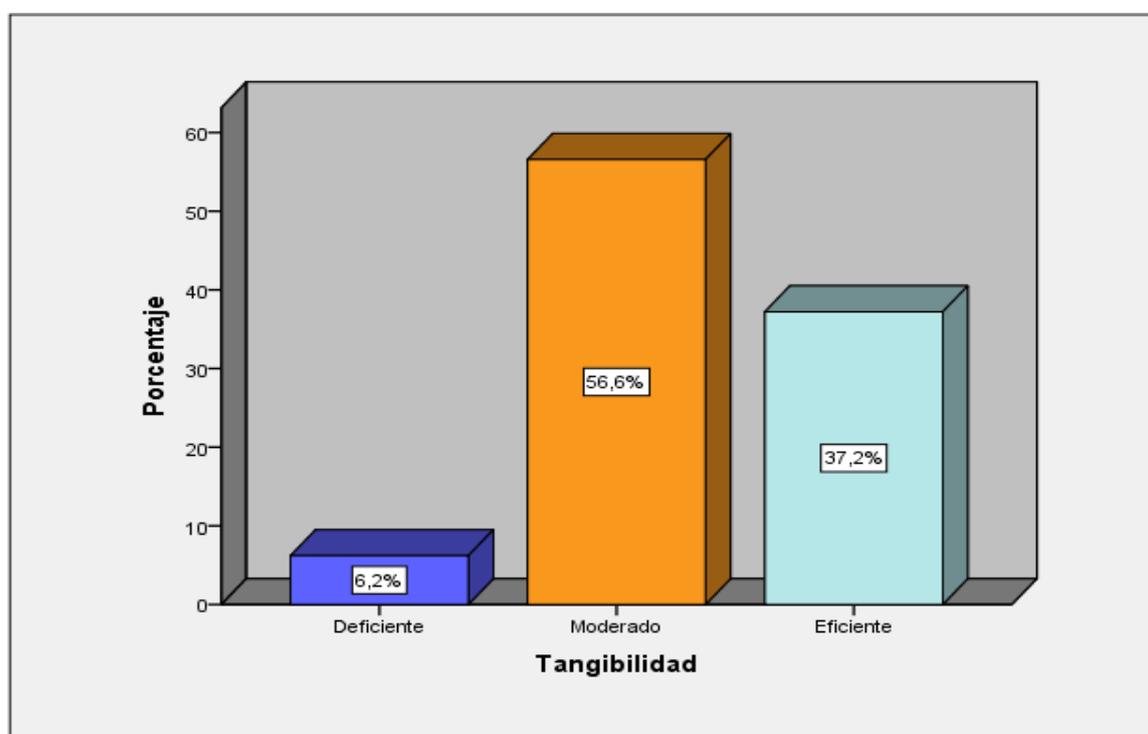


Figura 2. Niveles de la dimensión elementos tangibles.

Con respecto a la dimensión Elementos tangibles el 56,6% de los administrados señalan que los ambientes, equipos y documentación se brindan de manera moderada, el 37,2% de los administrativos indican que el nivel es eficiente y un solo un 6,2% de los administrados señalan que los elementos tangibles son deficientes.

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión fiabilidad percibida por los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	35	27,1%
	Moderado	52	40,3%
	Eficiente	42	32,6%
	Total	129	100%

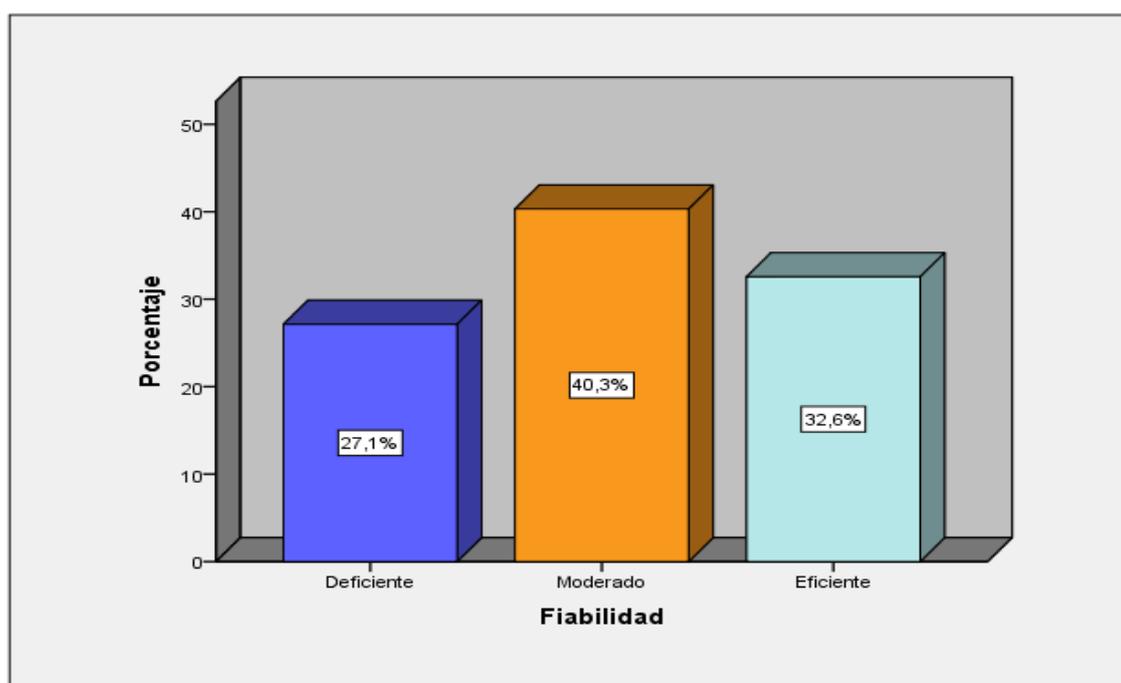


Figura 3. Niveles de la dimensión fiabilidad

Con respecto a la dimensión fiabilidad el 40,3% de los administrados señalan que la fiabilidad en el servicio es moderada, por otro lado el 32,6% de los administrados indican que la fiabilidad es eficiente y un 27,1% de los administrados manifiestan que la fiabilidad es deficiente.

Tabla 11

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión capacidad de respuesta percibida por los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	41	31,8%
	Moderado	49	38%
	Eficiente	39	30,2%
	Total	129	100%

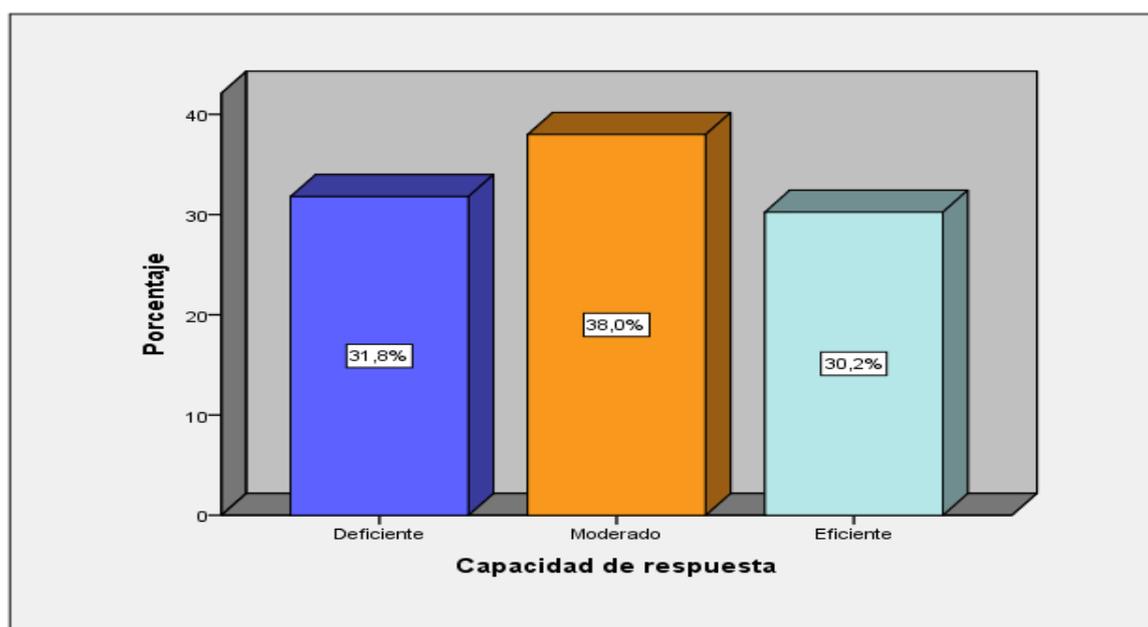


Figura 4. Niveles de la dimensión capacidad de respuesta

Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta el 38% de los administrados manifiestan que la capacidad de respuesta del personal es moderado, el 31,8% de los administrados señalan que la capacidad de respuesta es deficiente y un 30,2% de los administrados manifiestan que la capacidad de respuesta es eficiente.

Tabla 12

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión seguridad percibida por los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	41	31,8%
	Moderado	49	38%
	Eficiente	39	30,2%
	Total	129	100%

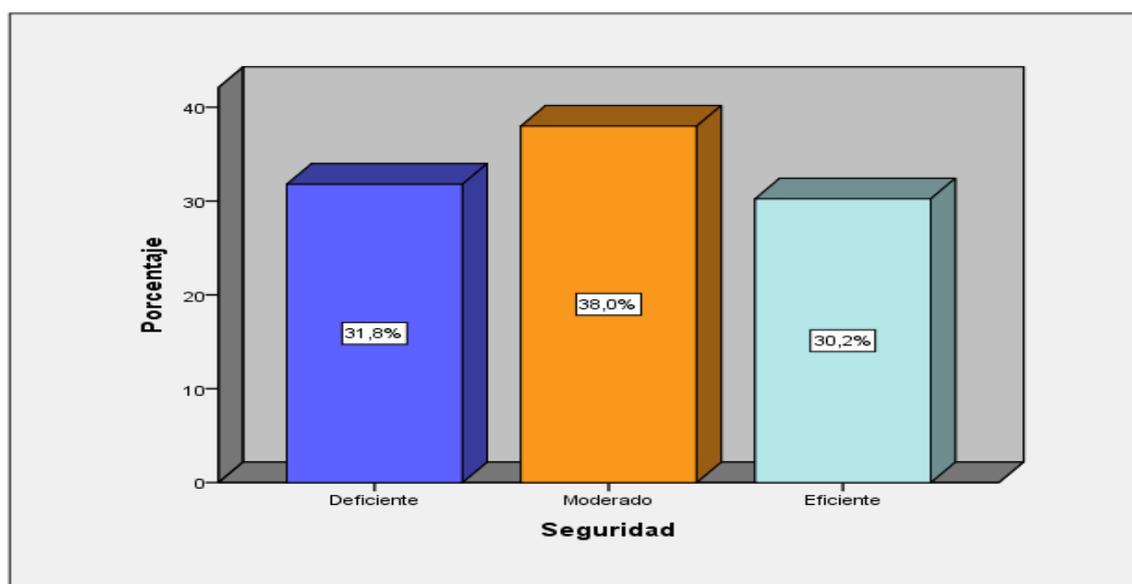


Figura 5. Niveles de la dimensión seguridad.

Con respecto a la dimensión seguridad el 38% de los administrados manifiestan que la seguridad es moderada debido a la demora en los procedimientos y atención del servicio, el 31,8% de los administrados indican que la seguridad es deficiente y un 30,2% de los administrados manifiestan que la seguridad es eficiente.

Tabla 13

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión empatía percibida por los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	21	16,3%
	Moderado	64	49,6%
	Eficiente	44	34,1%
	Total	129	100%

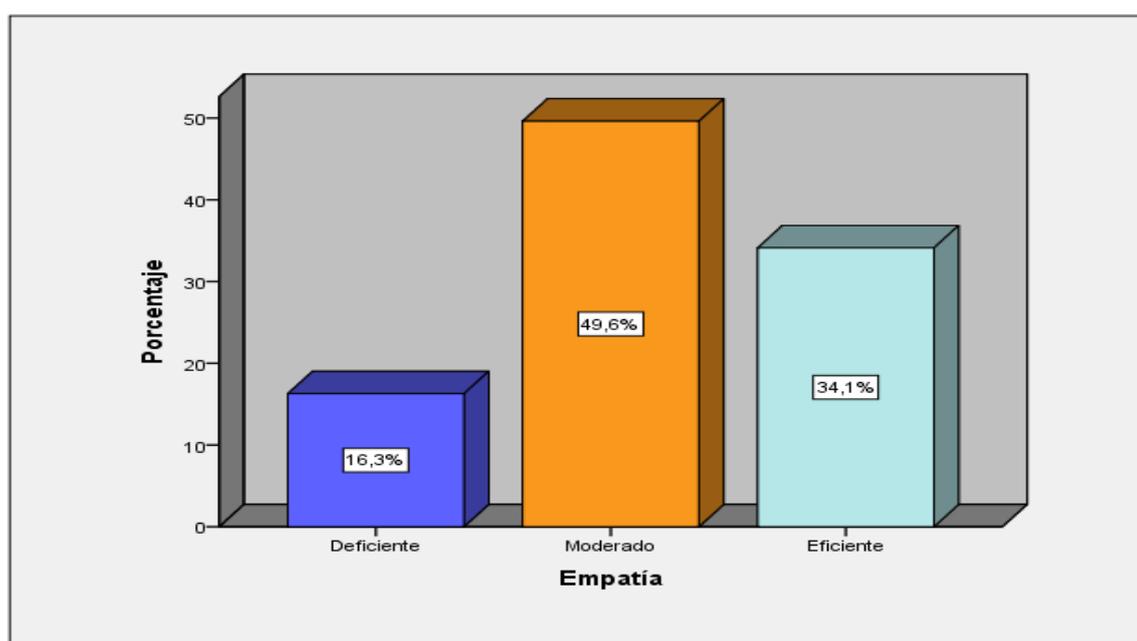


Figura 6. Niveles de la dimensión empatía

Con respecto a la dimensión empatía el 49,6% de los administrados manifiestan que la empatía es moderada perciben que la atención del personal es poco personalizada, el 34,1% de los administrados indican que la empatía es eficiente y solo un 16,3% de los administrados indican que la empatía es deficiente.

Tabla 14

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Insatisfecho	23	17,8%
	Aceptable	78	60,5%
	Satisfecho	28	21,7%
	Total	129	100%

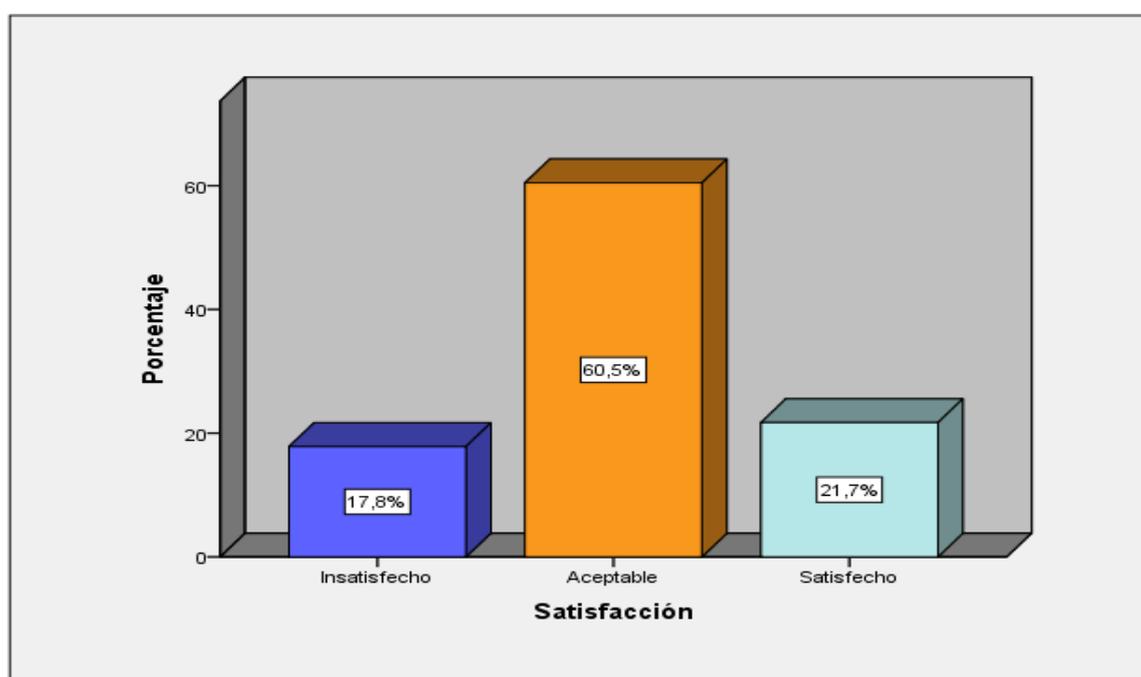


Figura 7. Niveles de la variable satisfacción

Con respecto a la variable satisfacción el 60,5% de los administrados manifiestan que la satisfacción es aceptable, pudiendo brindarles mejores servicios, por otro lado un 21,7% de los administrados manifiestan que la variable satisfacción se ubica en el nivel satisfecho y un 17,8% de los administrados manifiestan que la variable satisfacción se ubica en el nivel insatisfecho.

Tabla 15

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la expectativa de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Insatisfecho	23	17,8%
	Aceptable	81	62,8%
	Satisfecho	25	19,4%
	Total	129	100%

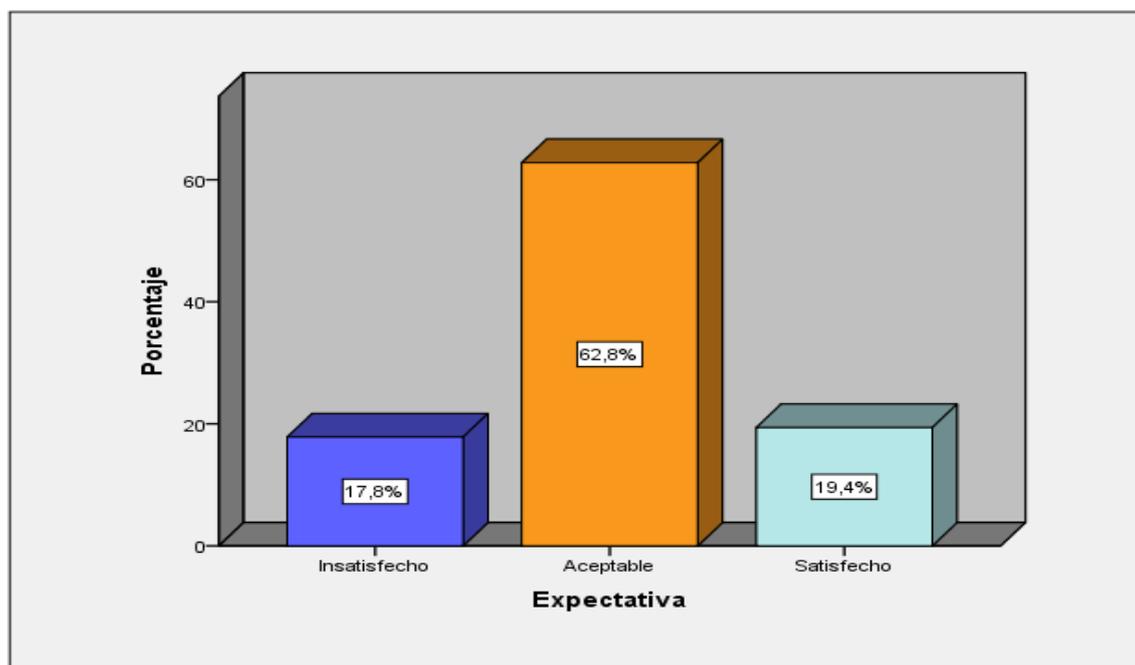


Figura 8. Niveles de la dimensión expectativa

Con respecto a la dimensión expectativa el 62.8% de los administrados manifiestan que la expectativa es aceptable debido a que los servicios que reciben no son los más adecuados, el 19,4% de los administrados indican que la expectativa se ubica en el nivel satisfecho y un 17,8% de los administrados manifiestan que la expectativa se ubica en el nivel insatisfecho.

Tabla 16

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la percepción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Insatisfecho	39	30,2%
	Aceptable	47	36,4%
	Satisfecho	43	33,3%
	Total	129	100%

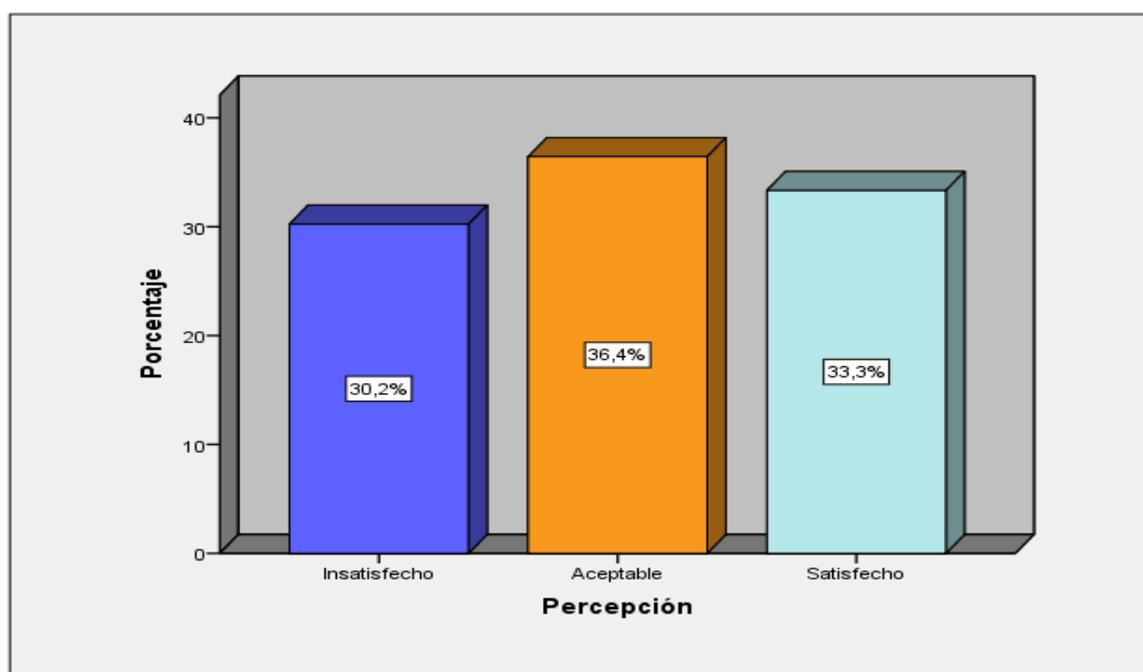


Figura 9. Niveles de la dimensión percepción

Con respecto a la dimensión percepción el 36,4% de los administrados manifiestan que la percepción es aceptable, el 33,3% de los administrados indican que la percepción se ubica en el nivel satisfecho y un 30,2% de los administrados manifiestan que la percepción se ubica en el nivel insatisfecho.

Tabla 17

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la complacencia de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Insatisfecho	32	24,8%
	Aceptable	60	46,5%
	Satisfecho	37	28,7%
	Total	129	100%

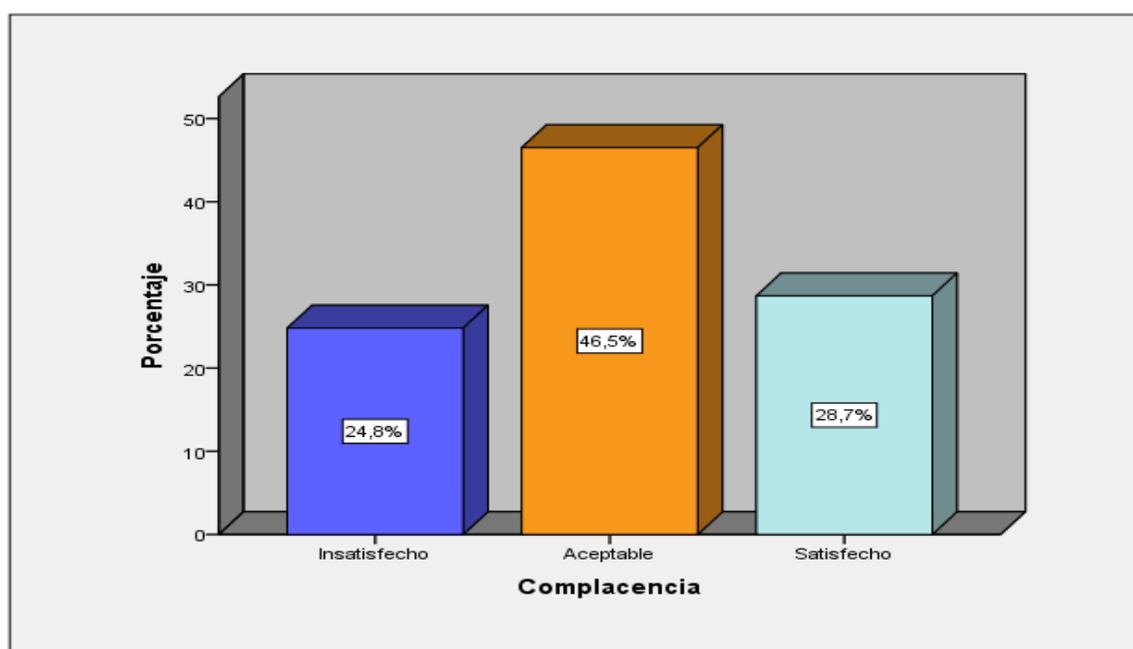


Figura 10. Niveles de la dimensión complacencia

Con respecto a la dimensión complacencia el 46,5% de los administrados manifiestan que la complacencia es aceptable, por otro lado el 28,7% de los administrados indican que la complacencia se ubica en el nivel satisfecho y un 24,8% de los administrados manifiestan que la complacencia se ubica en el nivel insatisfecho.

3.2 Contratación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

H₀: No existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

H_a: Existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

Regla de decisión:

El nivel de significación "p" es menor que α , rechazar H₀

El nivel de significación "p" no es menor que α , no rechazar H₀

Tabla 18

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

		Calidad de servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,766**
		N	,000
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	129
		Sig. (bilateral)	,766**
		N	,000
			129

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

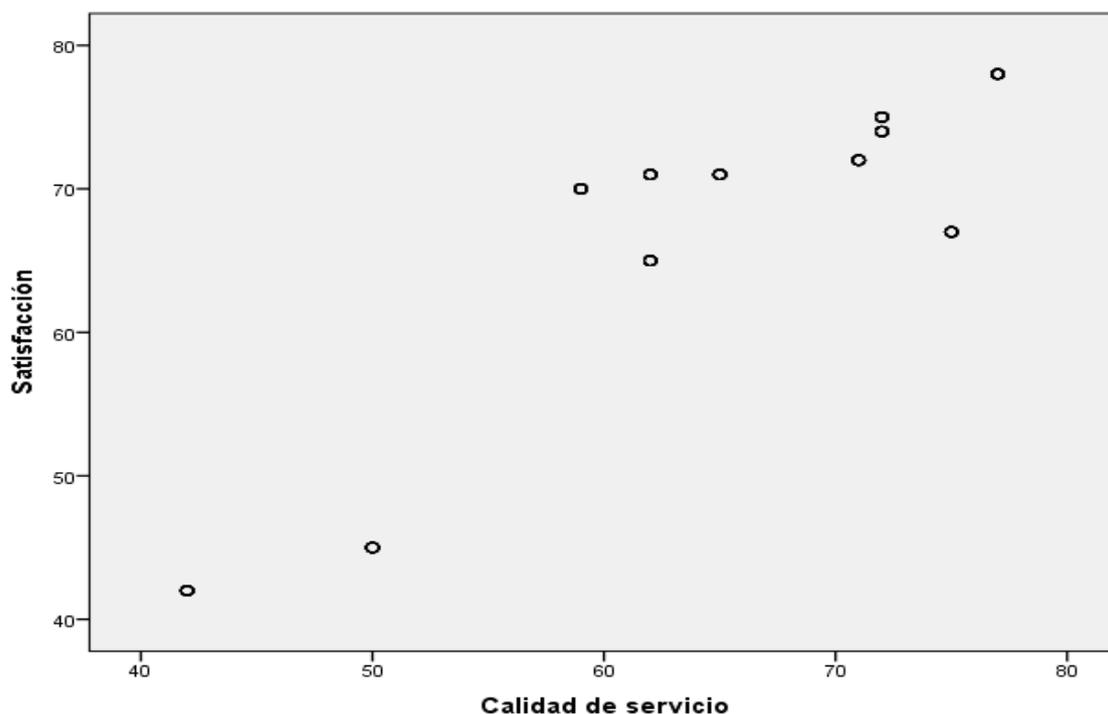


Figura 11. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados.

Los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.766$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,001$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

Hipótesis Específica 1

H₀: No existe relación entre la calidad de servicio y las expectativas de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

H_a: Existe relación entre la calidad de servicio y las expectativas de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

Regla de decisión:

El nivel de significación “p” es menor que α , rechazar H₀

El nivel de significación “p” no es menor que α , no rechazar H₀

Tabla 19

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la calidad de servicio y la expectativa de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

		Calidad de servicio	Expectativa
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,670**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	129	129
Expectativa	Coeficiente de correlación	,670**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	129	129

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

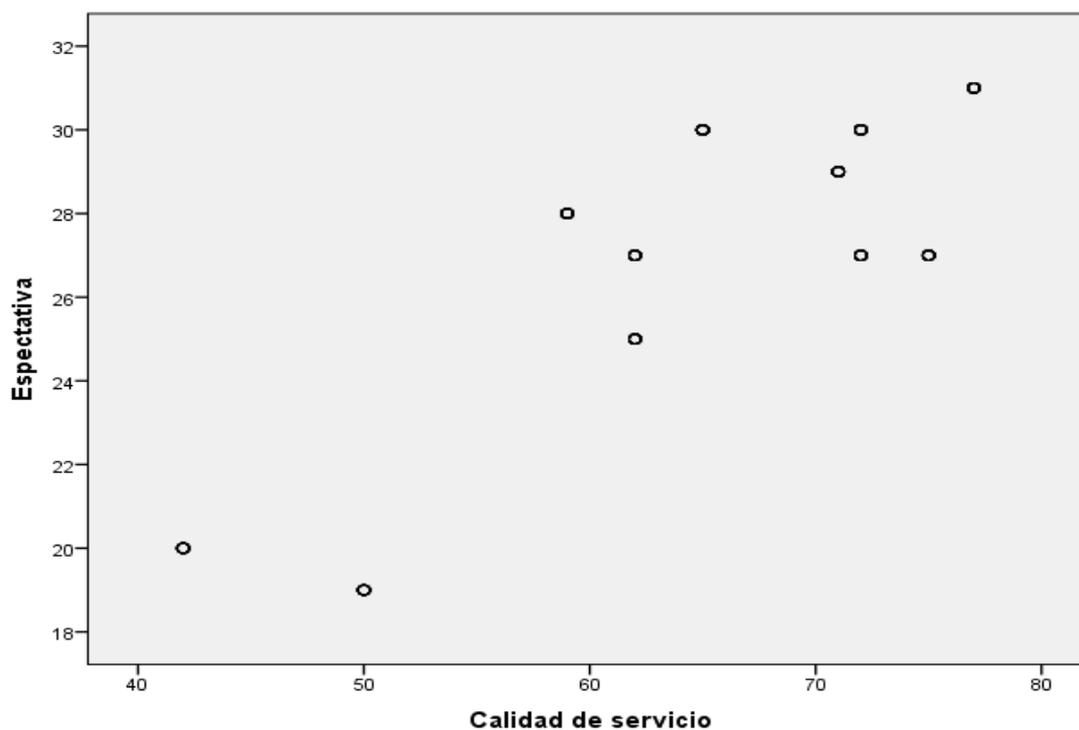


Figura 12. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre la calidad de servicio y la expectativa de los administrados.

Los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.670$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P = 0,001$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la expectativa de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

Hipótesis Específica 2

H₀: No existe relación entre la calidad de servicio y la percepción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

H_a: Existe relación entre la calidad de servicio y la percepción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

Regla de decisión:

El nivel de significación “p” es menor que α , rechazar H₀

El nivel de significación “p” no es menor que α , no rechazar H₀

Tabla 20

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre calidad de servicio y la percepción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

		Calidad de servicio	Percepción
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,703**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	129	129
Percepción	Coeficiente de correlación	,703**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	129	129

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

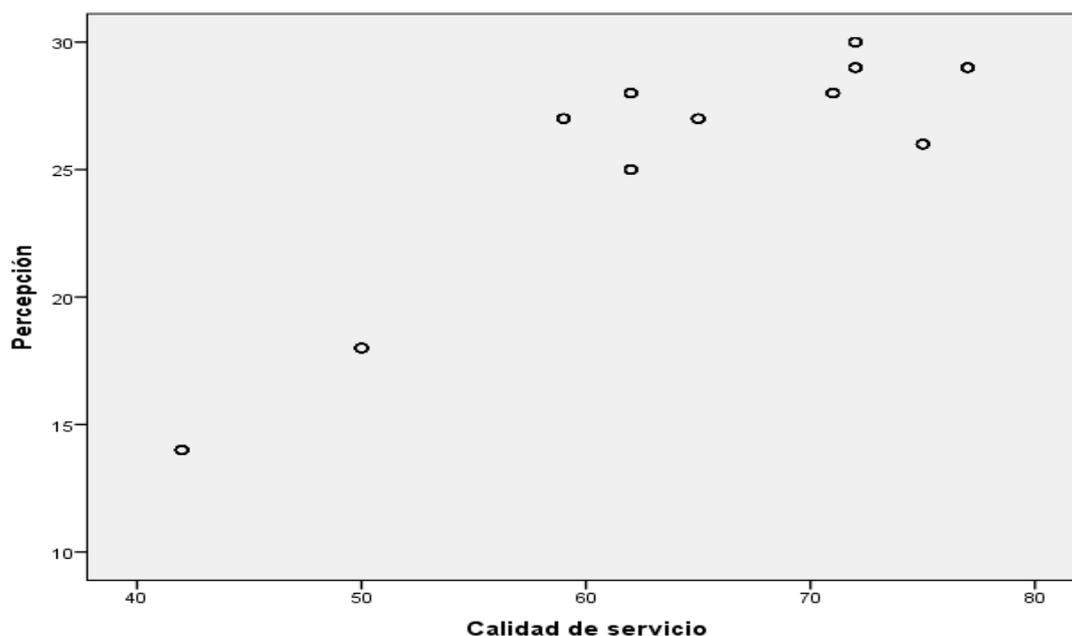


Figura 13. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre la calidad de servicio y la percepción de los administrados.

Los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.703$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,001$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la percepción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

Hipótesis Específica 3

H₀: No existe relación entre la calidad de servicio y la complacencia de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

H_a: Existe relación entre la calidad de servicio y la complacencia de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

Regla de decisión:

El nivel de significación “p” es menor que α , rechazar H₀

El nivel de significación “p” no es menor que α , no rechazar H₀

Tabla 21

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre calidad de servicio y la complacencia de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

		Calidad de servicio	Complacencia
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,548**
	Calidad de servicio Sig. (bilateral)	.	,000
	N	129	129
	Coeficiente de correlación	,548**	1,000
Complacencia	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	129	129

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

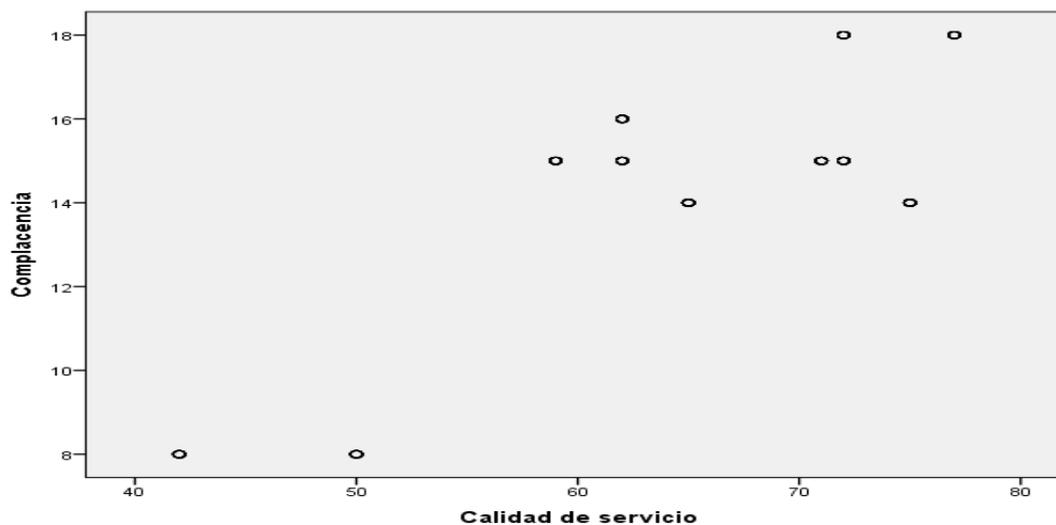


Figura 14. Correlaciones con el coeficiente de Rho Spearman entre la calidad de servicio y la complacencia de los administrados.

Los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.548$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P = 0,001$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la complacencia de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

IV. Discusión

Los resultados obtenidos facilitaron contrastar con la teoría, con los antecedentes y el análisis descriptivo, que se asemejan con la investigación de Gonzales (2014) quien concluyó que la aplicación de la prueba estadística de Rho de Spearman, se evidencia que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción, encontrando una correlación moderada (0,593) con un valor de significancia (bilateral) 0,000; por esta razón se afirma que existe relación moderada entre las ambas variables. La presente investigación finalizó en la indagación que la prueba de Spearman, donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.766$) lo que indica una correlación positiva alta, es decir existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la municipalidad de Lurín - 2017. Asimismo en la parte descriptiva se concluyó que los administrados regularmente sienten satisfacción. El resultado que consigue después de recibir el servicio, el administrado lo realiza en determinado espacio y tiempo. Por esta razón se finalizó en ambas variables cuando aumenta la calidad de servicio y la satisfacción incrementa. También hay una similitud con Gachay y Sánchez (2015) los resultados del estudio establecen la existencia de una relación positiva ($r=0.673$) entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario. Para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba de Rho Spearman, la que demuestra una significancia (0.000) menor a 0.05. La conclusión a la que llegaron los investigadores, es que existe evidencia para afirmar que el servicio de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, así como de las dimensiones consideradas en el estudio como son los elementos tangibles, la confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento y empatía, también existe una relación positiva entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario. En el presente trabajo se realizó bajo la búsqueda de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados, se evaluó la calidad de servicio en base a las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía usando el método de SERVQUAL, encontrando una relación positiva con la satisfacción de los administrados, lo cual demuestra que un servicio entregado considerando las dimensiones en éste trabajo logrará el objetivo de satisfacción. Otro aporte importante, es que al aplicar la encuesta a los administrados se evaluó la frecuencia con que acuden al establecimiento para recabar información o iniciar algún procedimiento administrativo, que es importante conocer para mantener y mejorar la calidad del servicio asegurando la

aceptación de los administrados, y así incrementar la buena imagen de la institución.

Continuando además se asemeja con la investigación de Álvarez (2012) quien concluyó que los resultados obtenidos al efectuar la prueba de Hipótesis de acuerdo con la tabulación de datos, nos da un valor mayor al valor crítico producto de un nivel de confianza de 95% y un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, considerando el grado de libertad respectivo. Lo cual ratifica la hipótesis general propuesta, tomando en cuenta los indicadores propuestos. Por tanto, la conclusión principal es que La calidad de servicio se relaciona directamente en la satisfacción de los usuarios, con el servicio ofrecido en redes de mercados gubernamentales. En la presente investigación se concluyó que la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.766$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,001$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la municipalidad de Lurín – 2017. Al comparar estos resultados se visualiza que la calidad de servicio está ligado con la satisfacción, que está dada con la percepción de los administrados de dicha entidad, la meta es cumplir con la calidad de los servicios ofertados en un determinado tiempo. Así también Redhead (2015) en su investigación establece la existencia de una relación positiva ($r=0.609$) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Para la contrastación de su hipótesis utilizó la prueba de Rho Spearman, la que demuestra una significancia (0.000) menor a 0.05. La conclusión a la que llegó es que existe una relación directa y significativa, entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo del centro de salud Miguel Grau de Chaclacayo. Considerando las recomendaciones del trabajo de investigación donde el autor sugiere hacer un constante seguimiento para incrementar los niveles de calidad y satisfacción del usuario, además de fomentar el trato amable, la organización y la cooperación con otras entidades con el fin de mejorar las condiciones actuales, los cambios esperados se verán reflejados en el comportamiento y adaptación del personal para así lograr transmitir a los usuarios su satisfacción por brindarles una mejor calidad en el servicio. Si bien es cierto el trabajo de investigación tiene como variable la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de un centro de salud, se puede

encontrar dentro del desarrollo del estudio puntos muy importantes que sirven de respaldo en el presente trabajo de investigación. Entre los aportes que brinda esta la importancia de una programación de actividades y herramientas para el cumplimiento de las mismas, personal comprometido, atención oportuna y de calidad. Así como la evaluación y seguimiento de la percepción de calidad de servicio por parte de los usuarios, la cual se ve afectada por factores como: la calidad en la atención, disponibilidad de equipos e insumos e infraestructura las cuales pueden ser optimizadas con una adecuada gestión.

Hay una similitud con el trabajo de investigación de Enríquez (2014) quien concluyó que la calidad de servicio no es tangible, tampoco muestra una realidad objetiva, pero se puede llegar a su descripción mediante la observación y estudio de algunos de sus elementos; por lo tanto, la calidad de servicio no puede decretarse y esperar una misma reacción de quienes reciben el servicio. El estudio de la percepción de los sujetos siempre variará en resultados precisamente por el alto grado de subjetividad que lo caracteriza dentro su ambiente. No se puede perder de vista que los individuos se comportan reaccionando a sus necesidades y su entorno y ambiente. En la presente investigación se arribó a que la prueba de Spearman, donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.776$), lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = ,001$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la municipalidad de Lurín – 2017. Esto resultados hacen reflexionar que las experiencias propias y los valores que trae cada individuo se manifiestan a la hora de emitir opinión respecto a su satisfacción,

V. Conclusiones

- Primera: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la municipalidad de Lurín - 2017, siendo el valor de 0.766; en consecuencia es una correlación alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$.
- Segunda: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y las expectativas de los administrados de la municipalidad de Lurín - 2017, siendo el valor de 0.670; en consecuencia es una correlación moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$.
- Tercera: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la percepción de los administrados de la municipalidad de Lurín - 2017, siendo el valor de 0.703; en consecuencia es una correlación alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$.
- Cuarta: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la complacencia de los administrados de la municipalidad de Lurín - 2017, siendo el valor de 0.548; en consecuencia es una correlación moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$.

VI. Recomendaciones

- Primera. Se recomienda elaborar un plan de mejora continua en la institución para fortalecer aspectos orientados a cumplir satisfactoriamente con los requerimientos y expectativas de los administrados en la atención de los servicios, acortar los tiempos y plazos con el fin de brindar servicios de calidad.
- Segunda. Promover en la institución la participación multidisciplinaria de las áreas que intervienen en dar atención a los requerimientos de los administrados, para así lograr que los procedimientos administrativos se realicen de manera fluida y eficiente, logrando así la satisfacción del administrado al ver cumplidas sus expectativas.
- Tercera. Promover la capacitación de manera continua y permanente del personal de la institución en la atención a los administrados y en la actualización en los procesos y procedimientos, para así brindar una mejor calidad en los servicios, y la percepción de los administrados hacia la institución sea satisfactoria.
- Cuarta. Se recomienda promover una adecuada disposición del personal que interviene directamente en dar atención a los administrados, tomando como prioridad los módulos de atención, por ser el primer contacto de la institución con los administrados, que siendo eficientes generarán una buena imagen de la institución, la que se deberá mantenerse en todo el proceso de atención de los servicios.

VII. Referencias

- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los Clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de mercados gubernamentales* (Tesis de Maestría), Universidad Católica Andrés Bello, Caracas - Venezuela.
- Arellano, M. (2015) *La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaría Vitarte, 2014*. (Tesis Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.
- Anderson, E. Fornell, C. y Lehmann, D. (1994) Customer satisfaccion, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3° ed.): Editorial Pearson.
- Camisón, C., Cruz, S. y Gonzáles, T. (2007). *Gestión de la Calidad: conceptos enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos
- Ciudadano al Día: *Atención al Ciudadano en Municipalidades Distritales de Lima y Callao (2013)*. Boletín CAD. Recuperado de http://www.BoletinCAD_RankinCAD_SAC_MunDistritales2013.pdf.
- Cobra, M. (2000). *Marketing de los servicios*. (3° ed.) España. ECSI Editorial.
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado por el cliente*. Madrid. Díaz Dos Santos.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad; Implantación control y certificación*. Barcelona: Profit editorial.

- Enríquez, J. (2014). *Satisfacción del Cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada* (Tesis de Maestría), Universidad Nacional de la Plata - Argentina.
- Ferrel, O. y Hartline, M. (2006). *Estrategias de Marketing*. (3° ed.). México: Thomson Internacional.
- Fornell, C. (2017). *The Science of Customer Satisfaction*. Recuperado de www.theacsi.org/about-acsi/the-science-of-customer-satisfaction. (Ultimo acceso: Abril 2017).
- Fornell, C. (2005). *American Customer Satisfaction Index (2005): Methodology Report*. USA: University of Michigan.
- Fornell, C., Anderson, E. y Rust, R (1997) Customer satisfaction, productivity, and profitability: differences between goods and services. *Marketing Science*.
- Fornell, C., Johnson, M., Anderson, E., Cha, J. y Bryant B. (1996). The American Customer Satisfaction Index. Description, Findings, and implication. *Journal of Marketing*.
- Gachay, M. y Sánchez, E. (2015). *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014*. (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú.
- Gonzales, E. (2014). *El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado Sede Central, Lima 2013* (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú.
- Gosso, F. (2008). *Satisfacción del cliente*. México: Panorama editorial.
- Grönross, C. (1984). Un modelo de calidad del servicio y sus implicancias de marketing. *Revista Europea de Marketing*.

- Grönross, C. (1994). *Marketing y Gestión de Servicios: La Gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. España: Díaz de Santos S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° ed.) México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1966) *Work and the nature of man*. Cleveland; William Collins.
- Hoffman, K. y Bateson, J. (2002). *Fundamentos de Marketing de Servicios: Conceptos, estrategias y casos* (2° ed.) México: Internacional Thomson Editores S.A.
- Hueso, A. y Cascant, J. (2012). *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación*. España: Universitat politècnica de Valencia.
- INEI (2017). *Perú, Principales indicadores departamentales 2006-2016*. Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Johnson, M. y Fornell, C. (2001). *A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories*. *Journal of Economic Psychology*. 267 -286.
- Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (14° ed.). México: Pearson Educación S.A.
- Kotler, P. y Amstrong, G. (1994). *Fundamentos de la Mercadotecnia*. México: Prentice Hall.
- Lobato, O., Rivera, H., Serrato, H., Gómez, M. y Brun, D. (2016). *El desarrollo de una metodología para evaluar la satisfacción de los usuarios de programas sociales en México*. México: Universidad Iberoamericana A.C.

- Longo, F. y Echebarria, K. (2000). *La Nueva Gestión Pública en la Reforma del Núcleo Estratégico del Gobierno: Experiencias latinoamericanas*. Recuperado de http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/CLAD_0040203.pdf
- López, A. (2001). *La Nueva Gestión Pública: Algunas Precisiones para su Abordaje Conceptual*. Recuperado de http://www.sgp.gov.ar/contenidos/onig/planeamiento_estrategico/docs/biblioteca_y_enlaces/ngpfinal.PDF
- Llona, M. (2013). *Modernización de la gestión pública en el Perú; hacia un estado al servicio del Ciudadano*. Presidencia del Consejo de Ministros - SGP.
- Martínez, J. (2008). *Implementación del índice mexicano de satisfacción del usuario para evaluar la satisfacción de los beneficiarios del programa "Abasto Rural" a cargo de la Secretaria de Desarrollo Social*, (Tesis de Maestría). Universidad Iberoamericana, Ciudad de México – México.
- Maslow, A. (1954) *Motivation and personality*. Nueva York: Harper & Row.
- Mollá, A., Berenguer, G., Gómez, M. y Quintanilla, I. (2014). *El comportamiento del Consumidor*. Barcelona: UOC.
- Müller, E. (2003). *Cultura de calidad de servicio*. México: Trillas.
- Oficina de Calidad de los Servicios (2012). *La Calidad en los Servicios Públicos*. Secretaría General de la Gobernación de Salta. Recuperado de http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf.
- Parasuraman, A., Zeithml, V. y Berry, L. (1985). *Modelo SERVQUAL*. Estados Unidos: S.E.

- Redhead, R. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013*, (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.
- Roel, S. (1996). *Estrategias para un gobierno competitivo: Cómo lograr administración pública de calidad: un nuevo paradigma*”. Recuperado de http://www.prominix.com/libros/estrategia_gobierno_competitivo.doc.
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la municipalidad de lo Prado*, (Tesis de Maestría). Universidad de Chile, Santiago de Chile - Chile.
- Ruiz, J. (2012). *Calidad total y excelencia en la administración*. España: CEDETT-INAP. Fundación Carolina.
- Sánchez, C. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Schiffman, L. y Lazar, L. (2006). *Comportamientos del Consumidor*. (7° ed.) México: Pearson Educación S.A.
- Secretaria de Gestión Pública (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Perú: PCM-SGP.
- Senlle, A. (1996). *Calidad total en los servicios y en la administración pública* (2° ed.) España: Ediciones Gestión 2000 S.A.
- Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2004). *Fundamentos de marketing*. (13° ed.) México: Mc Graw – Hill Companies.

- Van Ryzin, G. y Del Pino, E. (2009). *Como escuchar, como aprender y cómo responder las encuestas ciudadanas como herramienta para la reinención del gobierno*. Madrid: Agencia de evaluación y calidad.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicios conceptos y herramientas*. (3° ed.) Colombia: Ecoe ediciones.
- Yu, Y. y Dean, A. (2001) The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty. *International Journal de Service Industry Management*.
- Zeithaml, V. (2008). *Boletín económico de información comercial*, Ministerio de Economía y Hacienda. México: Mc Graw Hill.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. (2° ed.) México: Mc Graw Hill.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la Gestión de Servicios; cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos S.A.

Anexos

Anexo A: Artículo científico**Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la
Municipalidad de Lurín – 2017.**

Br. Chambilla Quispe Sonia Elizabeth

Escuela de Postgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La presente investigación titulada: Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la municipalidad de Lurín - 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017. La investigación fue de tipo sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por los administrados de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Gestión Territorial de la Municipalidad de Lurín, la muestra estuvo conformada por 129 administrados y el tipo de muestreo fue muestra probabilística. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos que determinando su confiabilidad se demostró una alta confiabilidad. Se ha llegado a determinar en la parte descriptiva que la calidad de servicio se ubica en el nivel regular y lo mismo la satisfacción el resultado de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.766$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,001$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre las calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la municipalidad de Lurín – 2017.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, expectativas, percepción, complacencia.

Abstract

The present research titled: Quality of service and satisfaction of the managed ones of the municipality of Lurín - 2017, had as general objective to determine the relation between the quality of service and the satisfaction of the administered ones of the municipality of Lurín - 2017. The research was of the substantive type of the descriptive level, of quantitative approach; Of non-experimental design. The population was made up of 193 administrators of the Urban Development and Territorial Management Department of the municipality of Lurín corresponding to the month of April 2017, the sample was made up of 129 administrated of the municipality of Lurín and the type of sampling was probabilistic sample. The technique used to collect information was the survey and the instruments of data collection were from questionnaires that were duly validated through expert judgments and determining their reliability was demonstrated a high reliability. It has been determined in the descriptive part that the quality of service is located at the regular level and the same the satisfaction the result of the Spearman test, where the value of the correlation coefficient is ($r = 0.766$) which indicates A high positive correlation, in addition the value of $P = 0.001$ is lower than that of $P = 0.05$ and consequently the relation is significant to 95% and the null hypothesis (H_0) is rejected assuming that there is a significant relation between the quality of service And the satisfaction of the administrators of the municipality of Lurín - 2017.

Key words: Quality of service, satisfaction, expectations, perception, complacency.

Introducción

En el Perú muchas entidades públicas de alcance nacional, regional o local, aun no logran brindar un servicio de calidad a sus administrados. Los servicios brindados de manera inadecuada e ineficiente generan malestar en sus administrados al no recibir el servicio esperado. Para muchos ciudadanos realizar trámites en entidades públicas para la obtención de un servicio resulta engorroso por la demora e inadecuada atención entre otros factores, al respecto la organización Ciudadanos al Día emitió un informe respecto a los principales problemas en las municipalidades distritales de Lima y Callao, con los siguientes resultados: Los principales problemas identificados por los ciudadanos en las

municipalidades distritales de Lima y Callao evaluadas son: falta de comprensión del problemas por parte del personal (27%), lentitud en resolver trámites y gestiones (25%), descoordinación entre oficinas y departamentos (21%), falta de interés del personal (17%), excesivos trámites y requisitos (16%), entre otros. (“Ciudadano al Día”, 2013, p. 3).

Esta realidad no es ajena en el distrito de Lurín, conocida como la capital arqueológica de Lima y que cuenta con una población al 2016 de 87 256 habitantes según datos del INEI, ni en la Gerencia de Desarrollo Urbano y Gestión Territorial - GDUGT de la Municipalidad de Lurín la cual está compuesta por 2 Sub Gerencias; Planeamiento Urbano y Catastro y la subgerencia de Licencias y Autorizaciones Urbanas, áreas donde se brindan múltiples servicios y la atención al ciudadano es permanente. Por lo que resulta importante realizar la presente investigación orientada a establecer la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción percibida por los administrados de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Gestión Territorial de la municipalidad de Lurín, en sus distintas dimensiones y desde la percepción de los administrados.

Antecedentes del problema

Gachay y Sánchez (2015) realizaron la investigación titulada *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014. Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú*. Señalaron como objetivo determinar la relación entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014. El modelo empleado fue el hipotético-deductivo, de diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal. Para la investigación la población estuvo conformada por 15 000 usuarios de la municipalidad de Surco, la muestra extraída estuvo conformada por 375 usuarios mediante el procedimiento de muestreo probabilístico. Se desarrolló aplicando como instrumento dos cuestionarios; Cuestionario servicio de atención el cual contenía 22 preguntas y el Cuestionario de la satisfacción del usuario el cual contenía 15 preguntas, ambos en la escala de Likert. Los autores llegan a la conclusión que existe evidencia para afirmar que el servicio de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014, siendo que el coeficiente

de correlación Rho de Spearman de 0.673, que representa una moderada correlación entre las variables, probándose además la hipótesis planteada.

Gonzales (2014) expuso en su tesis titulada *El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado Sede Central, Lima 2013, Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú*. Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las variables servicio de atención y satisfacción del usuario. Utilizo una metodología de investigación básica, con un diseño cuantitativo no experimental, y de nivel descriptiva correlacional. La población estudiada fueron 91 602 usuarios, con una muestra de 383 usuarios del OSCE, el instrumento utilizado fue la adaptación del cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL, el cual estuvo conformado por 32 items con el fin de evaluar las variables de estudio. El autor concluyo; que existe una correlación moderada entre las variables el servicio de atención y la satisfacción del usuario, se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman = Rho: 0,593, con lo cual el autor demuestra que un buen servicio de atención permite la satisfacción de los usuario que la reciben por el contrario, si el servicio brindado es malo se produce insatisfacción de los usuarios. Los datos de correlación evidencian que el servicio de atención está relacionado de forma significativa moderada con la expectativa del usuario, lo que permite afirmar que a mayor o menor medida que el usuario responda a las expectativas del usuario, tendrá una buena o mala calificación y en consecuencia será mayor o menor la satisfacción, también el servicio de atención se encuentra relacionado de forma significativa moderada con la percepción del usuario. Esta investigación fue relevante debido a que se valoró la relación existente entre las variables de estudio y logró comprobar el objetivo de la investigación al determinar la relación entre dichas variables de estudio, con lo que el autor avala la hipótesis específica y fortalece la hipótesis general.

Arellano (2015) en su investigación; *La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte, 2014*. Tesis para optar grado de magíster en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. La tesis tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria

Vitarte. El tipo de estudio fue descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, con una población de 325 y muestra de 176 correspondientes a los usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte, cuyo muestreo fue probabilístico; la técnica de recolección fue la encuesta. La confiabilidad del instrumento se hizo a través de la prueba estadística de Alfa de Cronbach obteniendo una buena confiabilidad con un valor superior a 0.80 en el programa SSPSS. Los resultados del estudio establecen la existencia de una relación positiva ($r=0.857$) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba de Rho Spearman, la que demuestra una significancia (0.000) menor a 0.05. La conclusión a la que llegó es que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte, considerando los cambios esperados y que se verá reflejada en el comportamiento y adaptación del personal jurisdiccional con incidencia en atención al público para lograr la satisfacción del usuario al brindarles un alto nivel en la calidad del servicio.

Revisión de literatura

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) lo definieron como: “la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus perspectivas” (p. 25)

Grönross (1994, p.36) señaló:

Los servicios son básicamente procesos intangibles y experimentados de manera subjetiva, en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultánea. Se producen interacciones que influyen una serie de momentos de verdad entre el usuario y el proveedor del servicio. Lo que sucede en estas interacciones tiene un efecto fundamental en el servicio percibido.

De allí que las características diferenciadoras de los servicios son las que motiva a conocer que aspectos son principalmente evaluados por las personas y cuál es la percepción que tienen sobre los mismos, orientándolos a la evaluación del proceso y del resultado. Estas perspectivas suponen admitir que la

determinación de la calidad en los servicios debe estar basada fundamentalmente en las percepciones que los usuarios tienen sobre el servicio.

Johnson y Fornell (2001) manifestaron lo siguiente:

La satisfacción del cliente está formada por la acumulación de la experiencia del cliente con un producto o servicio. Exponen que esta percepción de la satisfacción del cliente no es una percepción estática en el tiempo, sino que la satisfacción del cliente recoge la experiencia adquirida con la compra y uso de un determinado producto o servicio hasta ese instante de tiempo (p.16).

Problema

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la municipalidad de Lurín - 2017?

Objetivo

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la municipalidad de Lurín - 2017.

Método

La investigación fue de tipo sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 193 administrados de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Gestión Territorial de la municipalidad de Lurín correspondiente a las dos subgerencias que la conforman considerándose el promedio histórico de los meses anteriores, la muestra estuvo conformada por 129 administrados y el tipo de muestreo fue muestra probabilística. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad se demostró una alta confiabilidad.

Resultado

Con respecto a la variable calidad de servicio el 51,9% de los administrados manifiestan que la calidad de servicio en la municipalidad es moderada, el 25,6% de los administrados se ubican en el nivel eficiente y un 22,5% de los administrados manifiestan que la calidad de servicio es deficiente. Es decir el tiempo, la demora, el trámite son factores que influyen en la calidad de servicio. La satisfacción del administrado el 60,5% de los administrados manifiestan que la satisfacción es aceptable debido a que a que los servicios que reciben no son totalmente adecuados, el 21,7% de los administrados indican que la satisfacción se ubica en el nivel satisfecho y un 17,8% de los administrados manifiestan que la satisfacción se ubica en el nivel insatisfecho. Los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.766$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,001$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017.

Discusión

Los resultados obtenidos facilitaron contrastar con la teoría, con los antecedentes y el análisis descriptivo, que se asemejan con la investigación de Gonzales (2014) quien concluyó que la aplicación de la prueba estadística de Rho de Spearman, se evidencia que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción, encontrando una correlación moderada (0,593) con un valor de significancia (bilateral) 0,000; por esta razón se afirma que existe relación moderada entre las ambas variables. La presente investigación finalizó en la indagación que la prueba de Spearman, donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.766$) lo que indica una correlación positiva alta, es decir existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la municipalidad de Lurín - 2017. Asimismo en la parte descriptiva se concluyó que los administrados regularmente sienten satisfacción. El resultado que consigue después de recibir el servicio, el administrado lo realiza en determinado espacio y tiempo. Por esta razón se finalizó en ambas variables cuando aumenta la calidad de servicio y la satisfacción incrementa. También hay una similitud con Gachay y Sánchez (2015) los resultados del estudio establecen la existencia de una relación positiva

($r=0.673$) entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario. Para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba de Rho Spearman, la que demuestra una significancia (0.000) menor a 0.05. La conclusión a la que llegaron los investigadores, es que existe evidencia para afirmar que el servicio de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, así como de las dimensiones consideradas en el estudio como son los elementos tangibles, la confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento y empatía, también existe una relación positiva entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario. En el presente trabajo se realizó bajo la búsqueda de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados, se evaluó la calidad de servicio en base a las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía usando el método de SERVQUAL, encontrando una relación positiva con la satisfacción de los administrados, lo cual demuestra que un servicio entregado considerando las dimensiones en éste trabajo logrará el objetivo de satisfacción.

Conclusiones

Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la municipalidad de Lurín - 2017, siendo el valor de 0.766; en consecuencia es una correlación alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$.

Referencias

- Arellano, M. (2015) *La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte, 2014*. (Tesis Maestría), Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú.
- Gachay, M. y Sánchez, E. (2015) *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014*. (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú.

Gonzales, E. (2014) *El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado Sede Central, Lima 2013* (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú.

Grönross, C. (1994). *Marketing y Gestión de Servicios: La Gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*: España Díaz de Santos S.A.

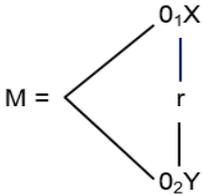
Zeithami, V; Parasuraman, A. y Berry, Leonard L. (1993). *Calidad total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Anexo B: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
<p>General: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín, 2017?</p> <p>Específicos 1: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y las expectativas de los administrados de la Municipalidad de Lurín, 2017?</p> <p>Específicos 2: ¿Cuál es la relación entre la percepción de los administrados de la Municipalidad de Lurín, 2017?</p> <p>Específicos 3: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la complacencia de los administrados de la Municipalidad de Lurín, 2017?</p>	<p>General: Identificar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín, 2017.</p> <p>Específicos 1: Identificar la relación entre la calidad de servicio y las expectativas de los administrados de la Municipalidad de Lurín, 2017.</p> <p>Específicos 2: Identificarla la relación entre la calidad de servicio y la percepción de los administrados de la Municipalidad de Lurín -2017.</p> <p>Específicos 3: Identificar la relación entre la calidad de servicio y la complacencia de los administrados de la Municipalidad de Lurín, 2017.</p>	<p>General: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín, 2017.</p> <p>Específicos 1: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y las expectativas de los administrados de la Municipalidad de Lurín, 2017.</p> <p>Específicos 2: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la percepción de los administrados de la Municipalidad de Lurín, 2017.</p> <p>Específicos 3: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y complacencia de los administrados de la Municipalidad de Lurín, 2017.</p>	Variable 1: Calidad de Servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
			Elementos Tangibles	-Instalaciones físicas.	1,2	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente Moderado Eficiente
				-Apariencia del personal. -Materiales	3 4		
			Fiabilidad	-Puntualidad en la atención. -Libre de error	5,6 7		
				-Confianza	8		
			Capacidad de respuesta	-Precisión en trámite. -Información clara	9 10		
				-Personal capacitado	11		
				Seguridad	-Confianza -Amabilidad		
			-Disposición de atención.		14		
			Empatía	-Atención personalizada	15		
				-Comprensión	16		
				-Procedimientos adecuados	17		
-Horario adecuados	18						
Variable 2: Satisfacción							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango			
Expectativas	-Servicio general esperado	1,2	Escala ordinal	Insatisfecho Aceptable Satisfecho			
	-Trato esperado por el personal	3,4					
	-Fiabilidad	5,6,7					

Percepción	-Servicio general recibido -Trato recibido por el personal -Servicio recibido por el tramite	8,9 10,11 12,13, 14	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Complacencia	-Satisfacción general -Desconfirmación de expectativas -Rendimiento comparado al ideal	15 16 17,18	

METODOLOGÍA**Tipo de investigación:** Es sustantiva**Diseño:** No experimental**Método:** Hipotético deductivo**Población:** 193 administrados**Muestra:** 129 administrados**Muestreo:** Probabilística

Tipo y Diseño de Estudio	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos	Estadística Descriptiva
<p>Metodología</p> <p>Tipo de Investigación La presente investigación sustantiva es de tipo descriptiva correlacional. (Hernández <i>et al.</i> 2010, p. 81).</p> <p>Diseño de Investigación El Diseño del estudio es no experimental y transversal</p> <p>En concordancia con Hernández <i>et al.</i> (2010) Es diseño no experimental, de corte transversal. Según la recolección de los datos de la presente investigación, el diseño adecuado para el estudio es transversal correlacional causal debido a que los datos obtenidos son recogidos en un solo momento y en tiempo único.</p>  <p>Figura 1. Diagrama del diseño correlacional</p> <p>Dónde: M : Es la muestra de estudio O1X: Indica la medición a la variable - Calidad de servicio O2Y: Indica la medición a la variable - Satisfacción r :Relación entre variables (Coeficiente de correlación)</p>	<p>Población Hernández et al. (2010, p.174) indica que, población es el conjunto de todos los casos que concuerdan una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo. La población está conformada por 193 personas, administrados de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Gestión Territorial de la municipalidad de Lurín 2017.</p> <p>Muestra Hernández <i>et al.</i> (2010, p. 175) dice que muestra es; Es un subgrupo de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.</p> <p>Por lo que se ha considerado una cantidad significativa extraída de la población total.</p> <p>Mediante el procedimiento de muestreo probabilístico, el tamaño muestral fue determinado estadísticamente y calculado mediante la aplicación de la formula en la que obtenemos una muestra= n.</p> <p>Tamaño de Muestran= 129</p>	<p>En el presente estudio se hizo uso de la técnica de la encuesta.</p> <p>Instrumentos de Medición</p> <p>Cuestionario 1: Calidad de Servicio Nombre: : Cuestionario para medir la Calidad de Servicio Autor: Adaptación del modelo SERVQUAL. Objetivo: determinar la calidad de servicio según los administrados de la Municipalidad de Lurín. Lugar de aplicación: Municipalidad de Lurín. Forma de aplicación: Directa Duración: 15 a 20 min aprox.</p> <p>Cuestionario 2: Satisfacción Nombre: Cuestionario para medir la Satisfacción Autor: Adaptación del modelo ACSÍ Objetivo: Determinar la satisfacción de administrados de la Municipalidad Lurín. Duración: 15 a 20 min aprox.</p>	<p>El presente estudio permite determinar si la frecuencia observada de un fenómeno es significativamente igual a la frecuencia de la teórica prevista, o si por el contrario ambas frecuencias muestran una significativa diferencia.</p> <p>Este estadístico sirve para establecer el grado de asociación o correlación entre ambas variables.</p> <p>La relación será cuantificada mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman, dado que se trata de dos variables cuantitativas, cuyos datos corresponden a una escala Likert es decir mide las opiniones.</p> $p = 1 - \frac{6 \Sigma D^2}{N(N^2 - 1)}$

Anexo C: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE MEDICION DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PARA LOS ADMINISTRADOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LURIN

La presente encuesta se realiza con fines académicos, nuestro interés es obtener información que refleje lo que usted piensa respecto al servicio que le brindan.

Instrucciones: Por favor, marque el número que según usted refleja su opinión, respecto a las características descritas:

Si usted siente que la característica NUNCA CUMPLE (N), marque el 1.

Si usted siente que la característica CASI NUNCA CUMPLE (CN), marque el 2.

Si usted siente que la característica A VECES CUMPLE (A), marque el 3.

Si usted siente que la característica CASI SIEMPRE CUMPLE (CS), marque el 4.

Si usted siente que la característica SIEMPRE CUMPLE (S), marque el 5.

N°	CARACTERÍSTICA DE LA CALIDAD DE SERVICIO	PONDERACIÓN				
		N	CN	A	CS	S
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	La Municipalidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención.	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones físicas de la Municipalidad donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso.	1	2	3	4	5
3	El personal que le brinda el servicio tiene aspecto adecuado.	1	2	3	4	5
4	El material que le brindan para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) lo entiende fácilmente.	1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
5	La Municipalidad cumple sus servicios en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5
6	El tiempo que le brindan para atender sus consultas es el adecuado.	1	2	3	4	5
7	La Municipalidad le brinda un servicio libre de errores.	1	2	3	4	5
8	Cuando usted tiene un problema, el personal de la Municipalidad muestra sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
9	El personal de la Municipalidad le informa en cuanto tiempo serán desempeñados los servicios que usted solicita.	1	2	3	4	5
10	El personal municipal le brinda información clara y precisa.	1	2	3	4	5
11	El personal municipal está capacitado para responder sus consultas.	1	2	3	4	5
SEGURIDAD						
12	El comportamiento del personal municipal le inspira confianza.	1	2	3	4	5
13	El personal municipal es amable y cortés con usted.	1	2	3	4	5
14	El personal municipal está dispuesto a atenderlo y ayudarlo.	1	2	3	4	5
EMPATÍA						
15	El personal de la municipalidad le brinda una atención personalizada.	1	2	3	4	5
16	La municipalidad se preocupa y comprende sus necesidades.	1	2	3	4	5
17	El personal le explica con detalle los procedimientos del servicio que usted solicita.	1	2	3	4	5
18	Los horarios de atención de la municipalidad son los adecuados para usted.	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

INSTRUMENTO DE MEDICION DE LA SATISFACCION PARA LOS ADMINISTRADOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LURIN

La presente encuesta se realiza con fines académicos, nuestro interés es obtener información que refleje lo que usted piensa respecto al servicio que le brindan.

Instrucciones: Por favor, marque el número que según usted refleja su opinión, respecto a las características descritas:

- Si usted siente que la característica NUNCA CUMPLE (N), marque el 1.
- Si usted siente que la característica CASI NUNCA CUMPLE (CN), marque el 2.
- Si usted siente que la característica A VECES CUMPLE (A), marque el 3.
- Si usted siente que la característica CASI SIEMPRE CUMPLE (CS), marque el 4.
- Si usted siente que la característica SIEMPRE CUMPLE (S), marque el 5.

N°	CARACTERÍSTICA DE LA SATISFACCION	PONDERACIÓN				
		N	CN	A	CS	S
EXPECTATIVA						
1	En una primera impresión, cree usted que la municipalidad le brindará un buen servicio.	1	2	3	4	5
2	Le parecen cómodos y adecuados los ambientes donde recibirá la atención.	1	2	3	4	5
3	A primera impresión el personal municipal le da la confianza en brindarle un buen servicio.	1	2	3	4	5
4	Piensa que la atención del personal municipal será satisfactoria.	1	2	3	4	5
5	Cree que el servicio que usted solicita será atendido dentro del plazo programado.	1	2	3	4	5
6	Cree que será satisfactorio el servicio o trámite que realizará.	1	2	3	4	5
7	Considera que serán complejos los procedimientos para la atención del servicio solicitado.	1	2	3	4	5
PERCEPCION						
8	Ha notado mejoras respecto a los servicios recibidos anteriormente.	1	2	3	4	5
9	Considera que la municipalidad le brindó sus servicios en ambientes confortables y adecuados.	1	2	3	4	5
10	El personal de la municipal se preocupó de que usted esté satisfecho por el servicio recibido.	1	2	3	4	5
11	El personal municipal se preocupó por mejorar la atención de sus quejas o reclamos.	1	2	3	4	5
12	El servicio que recibió al realizar sus trámites es rápido y eficiente.	1	2	3	4	5
13	El servicio que recibió le demandó más tiempo que el esperado.	1	2	3	4	5
14	La documentación que le proporciono la municipalidad en respuesta al servicio solicitado es clara y precisa.	1	2	3	4	5
COMPLACENCIA						
15	Se siente complacido con el servicio que le brinda la municipalidad.					
16	Se siente bien atendido por parte del personal municipal.	1	2	3	4	5
17	El servicio recibido cumple con lo que usted esperaba.	1	2	3	4	5
18	Se siente complacido con la imagen que proyecta la municipalidad.	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

“Gracias por permitirnos conocer su opinión, su participación es muy importante”.

Anexo D: Certificados de validación de instrumento



ESCUELA DE POSTGRADO

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. ELEMENTOS TANGIBLES							
1	La Municipalidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención.	/		/		/		
2	Las instalaciones físicas de la Municipalidad donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso.	/		/		/		
3	El personal que le brinda el servicio tiene aspecto adecuado.	/		/		/		
4	El material que le brindan para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) lo entiende fácilmente.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2. FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La Municipalidad cumple sus servicios en el tiempo prometido.	/		/		/		
6	El tiempo que le brindan para atender sus consultas es el adecuado.	/		/		/		
7	La Municipalidad le brinda un servicio libre de errores.	/		/		/		
8	Cuando usted tiene un problema, el personal de la Municipalidad muestra sincero interés en solucionarlo.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El personal de la Municipalidad le informa en cuanto tiempo serán desempeñados los servicios que usted solicita.	/		/		/		
10	El personal municipal le brinda información clara y precisa.	/		/		/		
11	El personal municipal está capacitado para responder sus consultas.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El comportamiento del personal municipal le inspira confianza.	/		/		/		
13	El personal municipal es amable y cortés con usted.	/		/		/		
14	El personal municipal está dispuesto a atenderlo y ayudarlo.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 5. EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El personal de la municipalidad le brinda una atención personalizada.	/		/		/		
16	La municipalidad se preocupa y comprende sus necesidades.	/		/		/		
17	El personal le explica con detalle los procedimientos del servicio que usted solicita.	/		/		/		
18	Los horarios de atención de la municipalidad son los adecuados para usted.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): REA 1 - LITIGANCIA

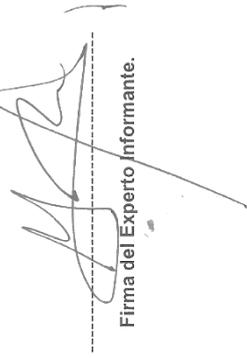
Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: A. SERRANO R. M. R. S. ESTEBAN DNI: 1.231.822

Especialidad del validador:

21 de Marzo del 2017

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

.....


Firma del Experto Informante.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. EXPECTATIVA							
1	En una primera impresión, cree usted que la municipalidad le brindará un buen servicio.	✓		✓		✓		
2	Le parecen cómodos y adecuados los ambientes donde recibirá la atención.	✓		✓		✓		
3	A primera impresión el personal municipal le da la confianza en brindarle un buen servicio.	✓		✓		✓		
4	Piensa que la atención del personal municipal será satisfactoria.	✓		✓		✓		
5	Cree que el servicio que usted solicita será atendido dentro del plazo programado.	✓		✓		✓		
6	Cree que será satisfactorio el servicio o trámite que realizará.	✓		✓		✓		
7	Considera que serán complejos los procedimientos para la atención del servicio solicitado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. PERCEPCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Ha notado mejoras respecto a los servicios recibidos anteriormente.	✓		✓		✓		
9	Considera que la municipalidad le brindó sus servicios en ambientes confortables y adecuados.	✓		✓		✓		
10	El personal de la municipal se preocupó de que usted esté satisfecho por el servicio recibido.	✓		✓		✓		
11	El personal municipal se preocupó por mejorar la atención de sus quejas o reclamos.	✓		✓		✓		
12	El servicio que recibió al realizar sus trámites es rápido y eficiente.	✓		✓		✓		
13	El servicio que recibió le demandó más tiempo que el esperado.	✓		✓		✓		
14	La documentación que le proporciono la municipalidad en respuesta al servicio solicitado es clara y precisa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. COMPLACENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se siente complacido con el servicio que le brinda la municipalidad.	✓		✓		✓		
16	Se siente bien atendido por parte del personal municipal.	✓		✓		✓		
17	El servicio recibido cumple con lo que usted esperaba.	✓		✓		✓		
18	Se siente complacido con la imagen que proyecta la municipalidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NO SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: TERESA NA. ROSA L. S. DNI: 19914820

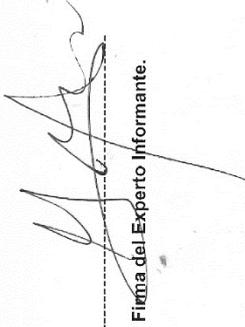
Especialidad del validador:

20 de NOVIEMBRE del 2012

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

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

.....



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. ELEMENTOS TANGIBLES							
1	La Municipalidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas de la Municipalidad donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso.	✓		✓		✓		
3	El personal que le brinda el servicio tiene aspecto adecuado.	✓		✓		✓		
4	El material que le brindan para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) lo entiende fácilmente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La Municipalidad cumple sus servicios en el tiempo prometido.	✓		✓		✓		
6	El tiempo que le brindan para atender sus consultas es el adecuado.	✓		✓		✓		
7	La Municipalidad le brinda un servicio libre de errores.	✓		✓		✓		
8	Cuando usted tiene un problema, el personal de la Municipalidad muestra sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El personal de la Municipalidad le informa en cuanto tiempo serán desempeñados los servicios que usted solicita.	✓		✓		✓		
10	El personal municipal le brinda información clara y precisa.	✓		✓		✓		
11	El personal municipal está capacitado para responder sus consultas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El comportamiento del personal municipal le inspira confianza.	✓		✓		✓		
13	El personal municipal es amable y cortes con usted.	✓		✓		✓		
14	El personal municipal está dispuesto a atenderlo y ayudarlo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5. EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El personal de la municipalidad le brinda una atención personalizada.	✓		✓		✓		
16	La municipalidad se preocupa y comprende sus necesidades.	✓		✓		✓		
17	El personal le explica con detalle los procedimientos del servicio que usted solicita.	✓		✓		✓		
18	Los horarios de atención de la municipalidad son los adecuados para usted.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:	Aplicable [<input checked="" type="checkbox"/>]	Aplicable después de corregir [<input type="checkbox"/>]	No aplicable [<input type="checkbox"/>]
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg.:	JANAMPA ACUÑA NERIO		
Especialidad del validador:	D.A. ADMINISTRACIÓN - TEMÁTICO		

DNI: 98270171

8 de 3 del 2017.

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. EXPECTATIVA								
1	En una primera impresión, cree usted que la municipalidad le brindará un buen servicio.	✓		✓		✓		
2	Le parecen cómodos y adecuados los ambientes donde recibirá la atención.	✓		✓		✓		
3	A primera impresión el personal municipal le da la confianza en brindarle un buen servicio.	✓		✓		✓		
4	Piensa que la atención del personal municipal será satisfactoria.	✓		✓		✓		
5	Cree que el servicio que usted solicita será atendido dentro del plazo programado.	✓		✓		✓		
6	Cree que será satisfactorio el servicio o trámite que realizará.	✓		✓		✓		
7	Considera que serán complejos los procedimientos para la atención del servicio solicitado.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2. PERCEPCIÓN								
8	Ha notado mejoras respecto a los servicios recibidos anteriormente.	✓		✓		✓		
9	Considera que la municipalidad le brindó sus servicios en ambientes confortables y adecuados.	✓		✓		✓		
10	El personal de la municipal se preocupó de que usted esté satisfecho por el servicio recibido.	✓		✓		✓		
11	El personal municipal se preocupó por mejorar la atención de sus quejas o reclamos.	✓		✓		✓		
12	El servicio que recibió al realizar sus trámites es rápido y eficiente.	✓		✓		✓		
13	El servicio que recibió le demandó más tiempo que el esperado.	✓		✓		✓		
14	La documentación que le proporciono la municipalidad en respuesta al servicio solicitado es clara y precisa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3. COMPLACENCIA								
15	Se siente complacido con el servicio que le brinda la municipalidad.	✓		✓		✓		
16	Se siente bien atendido por parte del personal municipal.	✓		✓		✓		
17	El servicio recibido cumple con lo que usted esperaba.	✓		✓		✓		
18	Se siente complacido con la imagen que proyecta la municipalidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: JAVIERA ACUÑA MERLO DNI: 28270171

Especialidad del validador: DR. ADMINISTRACIÓN - TEMÁTICO

...8...de...7...del 2017.

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

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

Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. ELEMENTOS TANGIBLES							
1	La Municipalidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención.	/		/		/		
2	Las instalaciones físicas de la Municipalidad donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso.	/		/		/		
3	El personal que le brinda el servicio tiene aspecto adecuado.	/		/		/		
4	El material que le brindan para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) lo entiende fácilmente.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2. FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La Municipalidad cumple sus servicios en el tiempo prometido.	/		/		/		
6	El tiempo que le brindan para atender sus consultas es el adecuado.	/		/		/		
7	La Municipalidad le brinda un servicio libre de errores.	/		/		/		
8	Cuando usted tiene un problema, el personal de la Municipalidad muestra sincero interés en solucionarlo.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El personal de la Municipalidad le informa en cuanto tiempo serán desempeñados los servicios que usted solicita.	/		/		/		
10	El personal municipal le brinda información clara y precisa.	/		/		/		
11	El personal municipal está capacitado para responder sus consultas.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El comportamiento del personal municipal le inspira confianza.	/		/		/		
13	El personal municipal es amable y cortes con usted.	/		/		/		
14	El personal municipal está dispuesto a atenderlo y ayudarlo.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 5. EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El personal de la municipalidad le brinda una atención personalizada.	/		/		/		
16	La municipalidad se preocupa y comprende sus necesidades.	/		/		/		
17	El personal le explica con detalle los procedimientos del servicio que usted solicita.	/		/		/		
18	Los horarios de atención de la municipalidad son los adecuados para usted.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg.: Carolina Urbano Virginia Aguado DNI: 31683051

Especialidad del validador: Matemática

..... de del 2017.

[Firma]

Virginia A. Urbano
Docente Universitario

Firma del Experto Informante.

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. EXPECTATIVA							
1	En una primera impresión, cree usted que la municipalidad le brindará un buen servicio.	/		/		/		
2	Le parecen cómodos y adecuados los ambientes donde recibirá la atención.	/		/		/		
3	A primera impresión el personal municipal le da la confianza en brindarle un buen servicio.	/		/		/		
4	Piensa que la atención del personal municipal será satisfactoria.	/		/		/		
5	Cree que el servicio que usted solicita será atendido dentro del plazo programado.	/		/		/		
6	Cree que será satisfactorio el servicio o trámite que realizará.	/		/		/		
7	Considera que serán complejos los procedimientos para la atención del servicio solicitado.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2. PERCEPCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Ha notado mejoras respecto a los servicios recibidos anteriormente.	/		/		/		
9	Considera que la municipalidad le brindó sus servicios en ambientes confortables y adecuados.	/		/		/		
10	El personal de la municipal se preocupó de que usted esté satisfecho por el servicio recibido.	/		/		/		
11	El personal municipal se preocupó por mejorar la atención de sus quejas o reclamos.	/		/		/		
12	El servicio que recibió al realizar sus trámites es rápido y eficiente.	/		/		/		
13	El servicio que recibió le demandó más tiempo que el esperado.	/		/		/		
14	La documentación que le proporciono la municipalidad en respuesta al servicio solicitado es clara y precisa.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3. COMPLACENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se siente complacido con el servicio que le brinda la municipalidad.	/		/		/		
16	Se siente bien atendido por parte del personal municipal.	/		/		/		
17	El servicio recibido cumple con lo que usted esperaba.	/		/		/		
18	Se siente complacido con la imagen que proyecta la municipalidad.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: Carafin Mariano Virginia A. DNI: 31683051

Especialidad del validador: Notario

...A...de...3...del 20...14


Mg. Virginia A. Carafin Urbani
Docente Universitario

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

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

Firma del Experto Informante.

Anexo E: Base de datos

CALIDAD DE SERVICIO																								
N°	Elementos Tangibles				Fiabilidad				Cap. de Resp.				Seguridad				Empatía							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		12	13	14		15	16	17	18				
1	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	4	2	3	9	3	2	4	9	2	3	2	2	9	50
2	5	5	2	3	15	4	5	5	3	17	5	5	2	12	5	5	5	15	4	5	4	3	16	75
3	4	5	3	4	16	4	5	5	4	18	4	4	2	10	5	3	4	12	3	4	4	4	15	71
4	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	1	9	3	3	3	9	3	3	3	4	13	59
5	4	4	5	5	18	5	5	5	3	18	4	4	1	9	4	4	5	13	5	4	5	5	19	77
6	3	5	4	4	16	5	4	5	2	16	4	5	1	10	5	4	5	14	3	5	4	4	16	72
7	3	4	5	4	16	4	2	3	2	11	3	3	4	10	4	4	4	12	2	3	4	4	13	62
8	4	5	3	3	15	4	3	4	4	15	5	5	1	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12	62
9	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	3	12	4	3	5	4	16	72
10	4	4	4	5	17	4	4	4	2	14	4	4	2	10	3	4	4	11	2	3	4	4	13	65
11	1	1	1	1	4	3	2	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	8	3	1	3	4	11	42
12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	4	2	3	9	3	2	4	9	2	3	2	2	9	50
13	5	5	2	3	15	4	5	5	3	17	5	5	2	12	5	5	5	15	4	5	4	3	16	75
14	4	5	3	4	16	4	5	5	4	18	4	4	2	10	5	3	4	12	3	4	4	4	15	71
15	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	1	9	3	3	3	9	3	3	3	4	13	59
16	4	4	5	5	18	5	5	5	3	18	4	4	1	9	4	4	5	13	5	4	5	5	19	77
17	3	5	4	4	16	5	4	5	2	16	4	5	1	10	5	4	5	14	3	5	4	4	16	72
18	3	4	5	4	16	4	2	3	2	11	3	3	4	10	4	4	4	12	2	3	4	4	13	62
19	4	5	3	3	15	4	3	4	4	15	5	5	1	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12	62
20	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	3	12	4	3	5	4	16	72
21	4	4	4	5	17	4	4	4	2	14	4	4	2	10	3	4	4	11	2	3	4	4	13	65
22	1	1	1	1	4	3	2	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	8	3	1	3	4	11	42
23	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	4	2	3	9	3	2	4	9	2	3	2	2	9	50
24	5	5	2	3	15	4	5	5	3	17	5	5	2	12	5	5	5	15	4	5	4	3	16	75
25	4	5	3	4	16	4	5	5	4	18	4	4	2	10	5	3	4	12	3	4	4	4	15	71
26	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	1	9	3	3	3	9	3	3	3	4	13	59
27	4	4	5	5	18	5	5	5	3	18	4	4	1	9	4	4	5	13	5	4	5	5	19	77
28	3	5	4	4	16	5	4	5	2	16	4	5	1	10	5	4	5	14	3	5	4	4	16	72
29	3	4	5	4	16	4	2	3	2	11	3	3	4	10	4	4	4	12	2	3	4	4	13	62
30	4	5	3	3	15	4	3	4	4	15	5	5	1	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12	62
31	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	3	12	4	3	5	4	16	72
32	4	4	4	5	17	4	4	4	2	14	4	4	2	10	3	4	4	11	2	3	4	4	13	65
33	1	1	1	1	4	3	2	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	8	3	1	3	4	11	42
34	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	4	2	3	9	3	2	4	9	2	3	2	2	9	50
35	5	5	2	3	15	4	5	5	3	17	5	5	2	12	5	5	5	15	4	5	4	3	16	75
36	4	5	3	4	16	4	5	5	4	18	4	4	2	10	5	3	4	12	3	4	4	4	15	71
37	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	1	9	3	3	3	9	3	3	3	4	13	59
38	4	4	5	5	18	5	5	5	3	18	4	4	1	9	4	4	5	13	5	4	5	5	19	77
39	3	5	4	4	16	5	4	5	2	16	4	5	1	10	5	4	5	14	3	5	4	4	16	72
40	3	4	5	4	16	4	2	3	2	11	3	3	4	10	4	4	4	12	2	3	4	4	13	62
41	4	5	3	3	15	4	3	4	4	15	5	5	1	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12	62
42	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	3	12	4	3	5	4	16	72
43	4	4	4	5	17	4	4	4	2	14	4	4	2	10	3	4	4	11	2	3	4	4	13	65
44	1	1	1	1	4	3	2	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	8	3	1	3	4	11	42
45	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	4	2	3	9	3	2	4	9	2	3	2	2	9	50

46	5	5	2	3	15	4	5	5	3	17	5	5	2	12	5	5	5	15	4	5	4	3	16	75
47	4	5	3	4	16	4	5	5	4	18	4	4	2	10	5	3	4	12	3	4	4	4	15	71
48	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	1	9	3	3	3	9	3	3	3	4	13	59
49	4	4	5	5	18	5	5	5	3	18	4	4	1	9	4	4	5	13	5	4	5	5	19	77
50	3	5	4	4	16	5	4	5	2	16	4	5	1	10	5	4	5	14	3	5	4	4	16	72
51	3	4	5	4	16	4	2	3	2	11	3	3	4	10	4	4	4	12	2	3	4	4	13	62
52	4	5	3	3	15	4	3	4	4	15	5	5	1	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12	62
53	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	3	12	4	3	5	4	16	72
54	4	4	4	5	17	4	4	4	2	14	4	4	2	10	3	4	4	11	2	3	4	4	13	65
55	1	1	1	1	4	3	2	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	8	3	1	3	4	11	42
56	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	4	2	3	9	3	2	4	9	2	3	2	2	9	50
57	5	5	2	3	15	4	5	5	3	17	5	5	2	12	5	5	5	15	4	5	4	3	16	75
58	4	5	3	4	16	4	5	5	4	18	4	4	2	10	5	3	4	12	3	4	4	4	15	71
59	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	1	9	3	3	3	9	3	3	3	4	13	59
60	4	4	5	5	18	5	5	5	3	18	4	4	1	9	4	4	5	13	5	4	5	5	19	77
61	3	5	4	4	16	5	4	5	2	16	4	5	1	10	5	4	5	14	3	5	4	4	16	72
62	3	4	5	4	16	4	2	3	2	11	3	3	4	10	4	4	4	12	2	3	4	4	13	62
63	4	5	3	3	15	4	3	4	4	15	5	5	1	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12	62
64	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	3	12	4	3	5	4	16	72
65	4	4	4	5	17	4	4	4	2	14	4	4	2	10	3	4	4	11	2	3	4	4	13	65
66	1	1	1	1	4	3	2	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	8	3	1	3	4	11	42
67	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	4	2	3	9	3	2	4	9	2	3	2	2	9	50
68	5	5	2	3	15	4	5	5	3	17	5	5	2	12	5	5	5	15	4	5	4	3	16	75
69	4	5	3	4	16	4	5	5	4	18	4	4	2	10	5	3	4	12	3	4	4	4	15	71
70	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	1	9	3	3	3	9	3	3	3	4	13	59
71	4	4	5	5	18	5	5	5	3	18	4	4	1	9	4	4	5	13	5	4	5	5	19	77
72	3	5	4	4	16	5	4	5	2	16	4	5	1	10	5	4	5	14	3	5	4	4	16	72
73	3	4	5	4	16	4	2	3	2	11	3	3	4	10	4	4	4	12	2	3	4	4	13	62
74	4	5	3	3	15	4	3	4	4	15	5	5	1	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12	62
75	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	3	12	4	3	5	4	16	72
76	4	4	4	5	17	4	4	4	2	14	4	4	2	10	3	4	4	11	2	3	4	4	13	65
77	1	1	1	1	4	3	2	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	8	3	1	3	4	11	42
78	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	4	2	3	9	3	2	4	9	2	3	2	2	9	50
79	5	5	2	3	15	4	5	5	3	17	5	5	2	12	5	5	5	15	4	5	4	3	16	75
80	4	5	3	4	16	4	5	5	4	18	4	4	2	10	5	3	4	12	3	4	4	4	15	71
81	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	1	9	3	3	3	9	3	3	3	4	13	59
82	4	4	5	5	18	5	5	5	3	18	4	4	1	9	4	4	5	13	5	4	5	5	19	77
83	3	5	4	4	16	5	4	5	2	16	4	5	1	10	5	4	5	14	3	5	4	4	16	72
84	3	4	5	4	16	4	2	3	2	11	3	3	4	10	4	4	4	12	2	3	4	4	13	62
85	4	5	3	3	15	4	3	4	4	15	5	5	1	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12	62
86	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	3	12	4	3	5	4	16	72
87	4	4	4	5	17	4	4	4	2	14	4	4	2	10	3	4	4	11	2	3	4	4	13	65
88	1	1	1	1	4	3	2	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	8	3	1	3	4	11	42
89	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	4	2	3	9	3	2	4	9	2	3	2	2	9	50
90	5	5	2	3	15	4	5	5	3	17	5	5	2	12	5	5	5	15	4	5	4	3	16	75

91	4	5	3	4	16	4	5	5	4	18	4	4	2	10	5	3	4	12	3	4	4	4	15	71
92	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	1	9	3	3	3	9	3	3	3	4	13	59
93	4	4	5	5	18	5	5	5	3	18	4	4	1	9	4	4	5	13	5	4	5	5	19	77
94	3	5	4	4	16	5	4	5	2	16	4	5	1	10	5	4	5	14	3	5	4	4	16	72
95	3	4	5	4	16	4	2	3	2	11	3	3	4	10	4	4	4	12	2	3	4	4	13	62
96	4	5	3	3	15	4	3	4	4	15	5	5	1	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12	62
97	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	3	12	4	3	5	4	16	72
98	4	4	4	5	17	4	4	4	2	14	4	4	2	10	3	4	4	11	2	3	4	4	13	65
99	1	1	1	1	4	3	2	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	8	3	1	3	4	11	42
100	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	4	2	3	9	3	2	4	9	2	3	2	2	9	50
101	5	5	2	3	15	4	5	5	3	17	5	5	2	12	5	5	5	15	4	5	4	3	16	75
102	4	5	3	4	16	4	5	5	4	18	4	4	2	10	5	3	4	12	3	4	4	4	15	71
103	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	1	9	3	3	3	9	3	3	3	4	13	59
104	4	4	5	5	18	5	5	5	3	18	4	4	1	9	4	4	5	13	5	4	5	5	19	77
105	3	5	4	4	16	5	4	5	2	16	4	5	1	10	5	4	5	14	3	5	4	4	16	72
106	3	4	5	4	16	4	2	3	2	11	3	3	4	10	4	4	4	12	2	3	4	4	13	62
107	4	5	3	3	15	4	3	4	4	15	5	5	1	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12	62
108	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	3	12	4	3	5	4	16	72
109	4	4	4	5	17	4	4	4	2	14	4	4	2	10	3	4	4	11	2	3	4	4	13	65
110	1	1	1	1	4	3	2	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	8	3	1	3	4	11	42
111	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	4	2	3	9	3	2	4	9	2	3	2	2	9	50
112	5	5	2	3	15	4	5	5	3	17	5	5	2	12	5	5	5	15	4	5	4	3	16	75
113	4	5	3	4	16	4	5	5	4	18	4	4	2	10	5	3	4	12	3	4	4	4	15	71
114	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	1	9	3	3	3	9	3	3	3	4	13	59
115	4	4	5	5	18	5	5	5	3	18	4	4	1	9	4	4	5	13	5	4	5	5	19	77
116	3	5	4	4	16	5	4	5	2	16	4	5	1	10	5	4	5	14	3	5	4	4	16	72
117	3	4	5	4	16	4	2	3	2	11	3	3	4	10	4	4	4	12	2	3	4	4	13	62
118	4	5	3	3	15	4	3	4	4	15	5	5	1	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12	62
119	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	3	12	4	3	5	4	16	72
120	4	4	4	5	17	4	4	4	2	14	4	4	2	10	3	4	4	11	2	3	4	4	13	65
121	1	1	1	1	4	3	2	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	8	3	1	3	4	11	42
122	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	4	2	3	9	3	2	4	9	2	3	2	2	9	50
123	5	5	2	3	15	4	5	5	3	17	5	5	2	12	5	5	5	15	4	5	4	3	16	75
124	4	5	3	4	16	4	5	5	4	18	4	4	2	10	5	3	4	12	3	4	4	4	15	71
125	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	1	9	3	3	3	9	3	3	3	4	13	59
126	4	4	5	5	18	5	5	5	3	18	4	4	1	9	4	4	5	13	5	4	5	5	19	77
127	3	5	4	4	16	5	4	5	2	16	4	5	1	10	5	4	5	14	3	5	4	4	16	72
128	3	4	5	4	16	4	2	3	2	11	3	3	4	10	4	4	4	12	2	3	4	4	13	62
129	4	5	3	3	15	4	3	4	4	15	5	5	1	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12	62

SATISFACCION																						
N°	Expectativa							Percepción							Complacencia							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18				
1	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	2	2	2	8	45
2	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	3	4	14	67
3	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15	72
4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	3	4	4	15	70
5	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	5	18	78
6	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	3	4	15	75
7	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	4	4	15	65
8	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	71
9	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	5	4	18	74
10	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	3	4	5	14	71
11	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	1	3	1	8	42
12	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	2	2	2	8	45
13	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	3	4	14	67
14	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15	72
15	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	3	4	4	15	70
16	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	5	18	78
17	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	3	4	15	75
18	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	4	4	15	65
19	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	71
20	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	5	4	18	74
21	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	3	4	5	14	71
22	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	1	3	1	8	42
23	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	2	2	2	8	45
24	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	3	4	14	67
25	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15	72
26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	3	4	4	15	70
27	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	5	18	78
28	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	3	4	15	75
29	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	4	4	15	65
30	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	71
31	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	5	4	18	74
32	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	3	4	5	14	71
33	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	1	3	1	8	42
34	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	2	2	2	8	45
35	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	3	4	14	67
36	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15	72
37	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	3	4	4	15	70
38	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	5	18	78
39	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	3	4	15	75
40	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	4	4	15	65
41	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	71
42	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	5	4	18	74
43	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	3	4	5	14	71
44	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	1	3	1	8	42
45	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	2	2	2	8	45

46	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	3	4	14	67
47	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15	72
48	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	3	4	4	15	70
49	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	5	18	78
50	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	3	4	15	75
51	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	4	4	15	65
52	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	71
53	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	5	4	18	74
54	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	3	4	5	14	71
55	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	1	3	1	8	42
56	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	2	2	2	8	45
57	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	3	4	14	67
58	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15	72
59	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	3	4	4	15	70
60	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	5	18	78
61	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	3	4	15	75
62	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	4	4	15	65
63	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	71
64	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	5	4	18	74
65	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	3	4	5	14	71
66	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	1	3	1	8	42
67	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	2	2	2	8	45
68	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	3	4	14	67
69	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15	72
70	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	3	4	4	15	70
71	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	5	18	78
72	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	3	4	15	75
73	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	4	4	15	65
74	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	71
75	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	5	4	18	74
76	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	3	4	5	14	71
77	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	1	3	1	8	42
78	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	2	2	2	8	45
79	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	3	4	14	67
80	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15	72
81	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	3	4	4	15	70
82	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	5	18	78
83	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	3	4	15	75
84	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	4	4	15	65
85	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	71
86	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	5	4	18	74
87	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	3	4	5	14	71
88	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	1	3	1	8	42
89	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	2	2	2	8	45
90	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	3	4	14	67

91	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15	72
92	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	15	70
93	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	18	78
94	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	3	15	75
95	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	4	15	65
96	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	16	71
97	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	5	18	74
98	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	3	4	14	71
99	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	1	3	8	42
100	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	2	2	8	45
101	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	3	14	67
102	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	15	72
103	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	3	4	15	70
104	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	18	78
105	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	3	15	75
106	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	4	15	65
107	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	16	71
108	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	5	18	74
109	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	3	4	14	71
110	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	1	3	8	42
111	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	2	2	8	45
112	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	3	14	67
113	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	15	72
114	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	3	4	15	70
115	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	18	78
116	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	3	15	75
117	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	4	15	65
118	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	16	71
119	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	5	18	74
120	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	3	4	14	71
121	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	1	3	8	42
122	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	2	2	8	45
123	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	3	14	67
124	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	15	72
125	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	3	4	15	70
126	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	18	78
127	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	3	15	75
128	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	4	15	65
129	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	16	71

Anexo F: Resultados de las pruebas

Base de dato de la prueba piloto de la variable calidad de servicio

CALIDAD DE SERVICIO																		
	Tangibilidad				Fiabilidad				Cap. de Resp.			Seguridad			Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	2
2	5	5	2	3	4	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	4	3
3	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	2	5	3	4	3	4	4	4
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4
5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	1	4	4	5	5	4	5	5
6	3	5	4	4	5	4	5	2	4	5	1	5	4	5	3	5	4	4
7	3	4	5	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4
8	4	5	3	3	4	3	4	4	5	5	1	3	3	3	3	3	3	3
9	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4
10	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4
11	1	1	1	1	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	4
12	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	2
13	5	5	2	3	4	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	4	3
14	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	2	5	3	4	3	4	4	4
15	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4
16	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	1	4	4	5	5	4	5	5
17	3	5	4	4	5	4	5	2	4	5	1	5	4	5	3	5	4	4
18	3	4	5	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4
19	4	5	3	3	4	3	4	4	5	5	1	3	3	3	3	3	3	3
20	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4

Resultado de la prueba piloto calidad de servicio

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	18

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	61,8000	84,379	,718	,880
VAR00002	61,1000	81,989	,750	,878
VAR00003	62,0000	90,316	,259	,896
VAR00004	61,6500	86,029	,583	,884
VAR00005	61,4000	84,779	,751	,879
VAR00006	61,6500	80,766	,769	,876

VAR00007	61,1500	86,450	,689	,882
VAR00008	62,3000	96,221	,005	,900
VAR00009	61,3500	90,450	,427	,889
VAR00010	61,4000	85,411	,605	,883
VAR00011	63,2500	101,882	-,271	,917
VAR00012	61,3500	83,924	,720	,879
VAR00013	61,8500	83,397	,782	,877
VAR00014	61,4000	88,568	,490	,887
VAR00015	62,2000	85,432	,613	,883
VAR00016	61,8500	82,450	,739	,878
VAR00017	61,6000	82,884	,794	,877
VAR00018	61,6500	89,924	,415	,889

Base de dato de la prueba piloto de la variable satisfacción

	SATISFACCION																	
	Expectativa							Percepción							Comp.			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
6	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4
7	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
10	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	3	4	5
11	3	2	3	4	3	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	1	3	1
12	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
13	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
17	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4
18	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4

Resultado de la prueba piloto satisfacción

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	18

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	63,7619	102,390	,813	,955
VAR00002	63,7143	98,614	,792	,954
VAR00003	63,5714	102,257	,721	,955
VAR00004	63,4286	101,957	,424	,960
VAR00005	63,6667	96,633	,882	,952
VAR00006	63,7143	94,814	,902	,952
VAR00007	63,8571	102,729	,495	,958
VAR00008	63,6667	102,833	,935	,955
VAR00009	63,9524	93,748	,905	,951
VAR00010	63,8095	99,962	,648	,956
VAR00011	63,7619	102,390	,813	,955
VAR00012	63,9048	95,090	,826	,953
VAR00013	63,6667	96,133	,836	,953
VAR00014	63,8095	94,362	,780	,954
VAR00015	63,9524	96,648	,596	,958
VAR00016	64,1429	95,929	,773	,954
VAR00017	63,8571	98,929	,644	,956
VAR00018	63,6667	91,333	,898	,952