



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la
Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Dante Alfredo González Rojas

ASESOR:

Dr. Siu Rojas Genaro

SECCIÓN

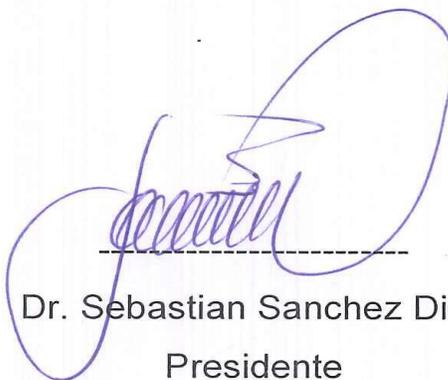
Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

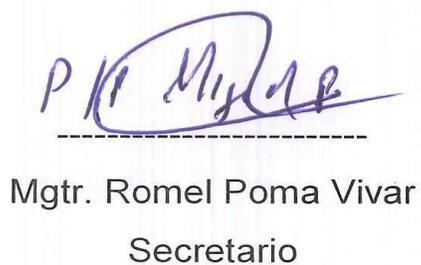
Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

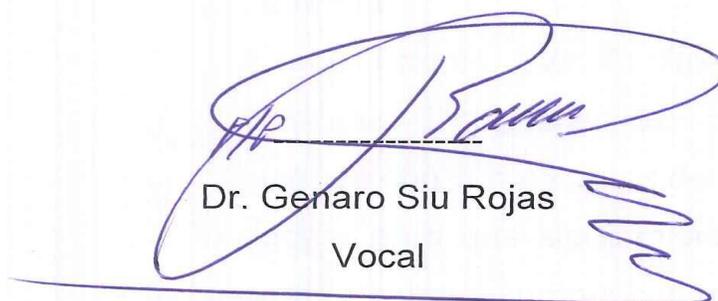
Página del jurado



Dr. Sebastian Sanchez Diaz
Presidente



Mgtr. Romel Poma Vivar
Secretario



Dr. Genaro Siu Rojas
Vocal

Dedicatoria

A mi esposa Emily Marolli Zorrilla Mundaca, mis hijos Daniela, Renato y Alondra por ser mi fuente de motivación e inspiración para superarme más cada día.

A mis Padres Eva F. Rojas Aguinaga y Juan Gonzalez Diaz, suegros, hermanos y cuñados quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mi Tía Amandina Astochado González y a mi amigo Cesar Isaías Vilca Achata, por compartir conmigo buenos y malos momentos.

Agradecimiento

En este trabajo de investigación, brindo un agradecimiento muy especial a la UCV por brindarme todas las facilidades en el cumplimiento de mis metas. Así mismo, mi agradecimiento a mi asesor Dr. Genaro Siu Rojas por sus valiosas orientaciones, que redundan en enriquecer el presente trabajo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Dante Alfredo Gonzalez Rojas , estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°40896113, con la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Muncipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar cómo nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 01 de setiembre de 2017



Dante Alfredo González Rojas
DNI: 40896113

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Se pone a su consideración el presente trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja- Lima 2017”

El desarrollo de esta tesis se encuentra estructurado de la siguiente forma: capítulo I Introducción; los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, justificación, problema, hipótesis y los objetivos. En el capítulo II se desarrolla el marco metodológico; variable, operacionalización, metodología, tipo de estudio, el diseño, la población muestra y muestreo, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis y aspectos ético. En capítulo III, resultados; en el capítulo IV discusión, en el capítulo V conclusiones, en el capítulo VI recomendaciones y en el capítulo VII referencias bibliográficas y anexos.

La investigación es el alcance que se presenta a la Municipalidad Distrital de San Borja en lo concerniente al tema Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja.

El autor.

Índice

PAGINAS PRELIMINARES	Pag.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Indice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.3 Justificación	35
1.4 Problema	36
1.5 Hipótesis	39
1.6 Objetivos	40
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables de la investigación	42
2.2. Operacionalización de variables	43
2.3 Método de la investigación	44
2.4 Tipo de investigación	45
2.5 Diseño de la investigación	46
2.6 Población, muestra y muestreo	47
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.8 Validación y confiabilidad	52
2.9 Métodos de análisis de datos	53
2.10 Aspectos éticos	54

III. RESULTADOS	55
IV. DISCUSIÓN	81
V. CONCLUSIONES	85
VI. RECOMENDACIONES	88
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
VIII. ANEXOS	94
Anexo 1: Matriz de consistencia	95
Anexo 2: Instrumentos de calidad de servicio y satisfacción del ciudadano	97
Anexo 3: Certificados de validez	100
Anexo 4: Base de datos y prueba piloto	124
Anexo 5: Carta de presentación de la universidad	154
Anexo 6: Hoja de Recepción	155
Anexo 7: Evidencias fotografica	156

Índice de tablas

IX

Tabla 1	Operacionalización de la variable 1:calidad de servicio	43
Tabla 2	Operacionalización de la variable 2:satisfacción del ciudadano	44
Tabla 3	Instrumento de la variable 1 y 2	50
Tabla 4	Validez del juicio de expertos	52
Tabla 5	Resultado de la variable: calidad de servicio	52
Tabla 6	Resultado de la variable: satisfacción del ciudadano	53
Tabla 7	Análisis descriptivo de la variable 1: calidad de servicio	56
Tabla 8	Análisis descriptivo de la dimensión 1: elementos tangibles	57
Tabla 9	Análisis descriptivo de la dimensión 2: fiabilidad	58
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión 3: capacidad de respuesta	59
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión 4: seguridad	60
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión 5: empatía	61
Tabla 13	Análisis descriptivo de la variable 2: satisfacción del ciudadano	62
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión 1: respecto a la informacion	63
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión 1: respecto al usuario	64
Tabla 16	Análisis de contingencia: calidad de servicio y satisfacción	65
Tabla 17	Análisis de contingencia: elementos tangibles y satisfacción	66
Tabla 18	Análisis de contingencia: fiabilidad y satisfacción	67
Tabla 19	Análisis de contingencia: capacidad de res. y satisfacción	69
Tabla 20	Análisis de contingencia: seguridad y satisfacción	70
Tabla 21	Análisis de contingencia: empatia y satisfacción	72
Tabla 22	Prueba de normalidad	73
Tabla 23	Coeficiente de correlación: hipótesis general	75
Tabla 24	Coeficiente de correlación: hipótesis específica 1	76
Tabla 25	Coeficiente de correlación: hipótesis específica 2	77
Tabla 26	Coeficiente de correlación: hipótesis específica 3	78
Tabla 27	Coeficiente de correlación: hipótesis específica 4	79
Tabla 28	Coeficiente de correlación: hipótesis específica 5	80

Índice de figuras

	Pg.
Figura 1 Gráfico de barras: calidad de servicio	56
Figura 2 Gráfico de barras: elementos tangibles	57
Figura 3 Gráfico de barras: fiabilidad	58
Figura 4 Gráfico de barras: capacidad de respuesta	59
Figura 5 Gráfico de barras: seguridad	60
Figura 6 Gráfico de barras: empatía	61
Figura 7 Gráfico de barras: satisfacción del ciudadano	62
Figura 8 Gráfico de barras: respecto a la información	63
Tabla 9 Gráfico de barras: respecto al usuario	64
Figura 10 Gráfico de barras: calidad y satisfacción	65
Figura 11 Gráfico de barras: elementos tangibles y satisfacción	66
Figura 12 Gráfico de barras: fiabilidad y satisfacción	68
Figura 13 Gráfico de barras: capacidad de respuesta y satisfacción	69
Tabla 14 Gráfico de barras: seguridad y satisfacción	71
Tabla 15 Resultado de la variable: empatía y satisfacción	72

Resumen

La investigación titulada: calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017

La metodología que se aplicó para esta investigación fue hipotético deductivo, tipo de estudio de la investigación fue descriptivo y correlación de diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo constituida por los ciudadanos que acudieron para realizar algún trámite o servicio de información a la oficina que brinda la atención al ciudadano y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de San Borja cuya muestra probabilística fue de 375 ciudadanos, a quienes se aplicó un cuestionario de calidad de servicio de 20 preguntas y el cuestionario de satisfacción del ciudadano de 14 preguntas en escala de Likert, y la confiabilidad a través del alpha de cronbach de 0.937 en calidad de servicio y 0.899 en satisfacción del ciudadano, siendo procesados en el SPSS versión N-18

De acuerdo a los resultados encontrados, se señala que existe una prueba significativa con $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$, y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,550, es decir, podemos afirmar que existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017

Palabras clave: Calidad de servicio-Satisfacción

Abstract

The research entitled: quality of service and satisfaction of the citizen of the District Municipality of San Borja-Lima 2017, had as its general objective to determine the relationship between quality of service and satisfaction of the citizen of the District Municipality of San Borja-Lima 2017

The methodology applied for this research was hypothetical deductive, type of study of the investigation was descriptive and correlation of non-experimental cross-sectional design, the population was constituted by citizens who came to perform some procedure or information service to the office that provides citizen attention and document management in the District Municipality of San Borja whose probabilistic sample was 375 citizens, to whom a questionnaire of quality of service of 20 questions was applied and the questionnaire of satisfaction of the citizen of 14 questions on a Likert scale, and the reliability through the cronbach alpha of 0.937 in quality of service and 0.899 in citizen satisfaction, being processed in the SPSS version N-18

According to the results found, it is noted that there is a significant test with p-value = 0.000 < 0.05, and a coefficient of Spearman's Rho correlation of 0.550, that is, we can say that there is a direct relationship between the quality of service and satisfaction of the citizen of the District Municipality of San Borja-Lima 2017

Keywords: Quality of service-Satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

En un país cómo el nuestro, muchas Instituciones tanto públicas y privadas descuidan que los clientes queden satisfechos de los servicios que se ofrecen no solo empresas privadas si no también empresas públicas. La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y una obligación indispensable de la Municipalidad. Esta tarea es una responsabilidad en conjunto tanto de todos los servidores públicos, cómo de la autoridad máxima de la Municipalidad, toda institución pública tiene un compromiso con la comunidad de brindar servicio de calidad y en un plazo adecuado, esto implica la mejora de las condiciones de atención al público que acude a la Municipalidad.

Hoy los ciudadanos han dejado de ser los administrados, más o menos conformes con los servicios que les daba la administración pública y han pasado a ser ciudadanos clientes, que saben que pagan; en consecuencia, exigen además servicios de calidad. Así, la administración pública se convierte en proveedora de servicios para un mercado de ciudadanos que le demanda calidad.

Cuando la Municipalidad se plantea la mejora de un servicio determinado, a partir de su propia información y criterios, programa una determinada calidad para el servicio; por ejemplo, el horario de atención, el espacio físico; la cual denominaremos calidad programada. De la misma manera, los ciudadanos usuarios que reciben el servicio, también se forman una idea sobre la calidad de servicio que tendrían que recibir; lo que llamaremos la calidad esperada. Cuando, estas dos calidades, la programada por la institución pública y la esperada por el usuario, no coinciden podemos llamar “insatisfacción de los usuarios” y si coinciden diremos que se ha satisfecho las necesidades y expectativas de los usuarios. Si lo observamos desde el punto de vista del ciudadano, lo que se ve al final del proceso de la calidad ejecutada y también la calidad percibida por los usuarios asimismo para hacer coincidir la calidad percibida, con lo que había programado; y si ésta no satisface la demanda de calidad que exigen los usuarios de nada serviría que hablemos de la satisfacción, porque no se cubrió las necesidades y requerimientos de los usuarios. No siempre puede ocurrir que la calidad percibida coincida con la esperada, porque cada vez que se atiende una necesidad surge otra necesidad.

1.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Ospina (2015). Calidad de servicio y calor en el transporte intermodal de mercancía.

Un

modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario. (Tesis de Doctorado). Universidad de Valencia. España. Su objetivo principal fue explorar cómo la calidad de servicio se relaciona con el valor en el transporte de las empresas que brindan servicio, su metodología utilizada fue cualitativa y cuantitativa, la recopilación de la información fue a través de la entrevista utilizando un cuestionario tipo Likert, su población lo conformo 558 empresas transitarías de España, siendo seleccionada por conveniencia con un total de 205 empresas; asimismo utilizó las 02 principales vías de distribución de mercancías fue por carretera y la vía marítima, para la confiabilidad utilizó el alfa de cronbach y el valor que percibieron las empresas con los proveedores que realizan el transporte de sus mercancías, señala que al incrementar la calidad de servicio en sus respectivas dimensión, su valor del servicio se incrementa de manera positiva.

Del Salto (2014) Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. (Tesis de Maestría). Universidad Central del Ecuador. Quito , Ecuador. La investigación tuvo cómo objetivo analizar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en relación a las expectativas en salud. El autor realizó un estudio observacional, su diseño fue epidemiológico, analítico y transversal , su población fue de 4822 usuarios, cuya muestra fue aleatoria estratificada de 391 usuarios, utilizó el cuestionario que fue de 20 preguntas, la confiabilidad se midió a través del alfa de cronbach de 0,832, para el proceso de datos se utilizó Excel es la estadística EPI-INFO 3.2.2, asimismo utilizó el chi cuadrado, el coeficiente de correlación de Spearman y el t de student para realizar el análisis inferencial. Su estudio se basó en la medición de la calidad y satisfacción, en cuanto a los

resultados el autor muestra que al concluir la consulta el 92.1% menciona estar satisfecho, también menciona cuando mayor es la descortesía y la indiferencia de parte del personal la satisfacción en menor $r=0.194$, $p= 0.000$, y el 10.5% señala que hay calidad en la atención, por tanto se determina que cuando mayor descortesía e indiferencia muestra el personal la calidad en el servicio en menor $r=0.192$, $p=0.000$.

Naranjo (2012). El desempeño laboral en el balcón de servicios del gobierno autónomo descentralizado Municipalidad de Ambato y su incidencia en la satisfacción al cliente.(Tesis de Maestría).Universidad Tecnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Su objetivo fue determinar cómo el desempeño de los trabajadores del sector publico incide en la satisfacción del cliente; señalan cómo variable independiente el desempeño laboral y dependiente a la satisfacción del cliente, su enfoque de investigación fue cualitativo y cuantitativo, la modalidad utilizada documental y de campo, su investigación fue de tipo descriptivo, exploratorio; técnica utilizada la encuesta, observación , entrevista; la población entuvo conformado por los usuarios externos y los usuarios internos(administrativos), cuya muestra fue de 380 usuarios, siendo 15 usuarios internos y 365 usuarios externo. Según los resultados el 100% de los usuarios externos señalan que el desempeño del trabajador repercute en la satisfacción del usuario, en cuanto a la satisfacción del usuario después de recibida la atención un 53 % señala encontrarse insatisfecho porque el personal que brinda la atención en la ventanilla desconoce los tramites de la institucion, no da buena información, desconoce el pago del tramite, el tiempo de espera es larga, devuelve documentos sin respuesta, etc., un 45% está satisfecho y un 2% se encuentra completamente satisfecho. Por tanto el autor concluye de acuerdo a los resultados que el desempeño laboral de sus usuarios interno que presta el servicio se relaciona con la satisfacción del cliente.

Antecedentes Nacionales

Areche (2013). La gestión Institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio Maria Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho, 2011 (Tesis Magister). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Su objetivo fue determinar si existe asociación entre la gestión institucional y el servicio de calidad educativo. La investigación fue de tipo descriptiva y correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, se aplicó la encuesta cuya muestra fue de 145 padres de familia y también a 21 docentes, el cuestionario fue de tipo Likert. El resultado de la investigación fue que existe significativamente una asociación entre la gestión institucional y lo educativo de la calidad de su servicio, siendo $r=77.4\%$, el $\chi^2=126.546$; y su $p\text{-valor}=0.000<0.05$. Asimismo en los resultados las dimensiones de gestión institucional que se asocia a la variable calidad de servicio señala al liderazgo $r=97.1$ y su $p\text{-valor}=0.000<0.05$.

Lujan.(2011). Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño. (Tesis de Maestría). Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima, Peru. Su objetivo general fue determinar cual es el nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a los servicios que presta la unidad de cuidados intensivos. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, su población 442 familiares de pacientes graves, su muestra probabilística fue de 105 usuarios que representaba a los pacientes graves, se utilizó la encuesta SERVUAL de tipo Likert, en el procesamiento estadístico el SPSS 18.00, se aplicó la prueba de Chi cuadrado, las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Test de Shapiro Wilk. Según los resultados el autor concluye que el 90.2% representa un alto índice de insatisfacción en cuanto a los servicios prestados a los usuarios externos, que indica que los servicios son de baja calidad al igual que las dimensiones de calidad de servicios(tangibles y no tangibles) baja calidad y alto índice de insatisfacción, siendo la seguridad el 93.1% los aspectos tangibles el 73.5%, la confiabilidad el 54.5% y la

empatía el 97%, en relación a las respuesta rápida tiene un 60.4% de satisfacción leve que significa que hay una disposición en cuanto a la atención en la unidad de cuidados intensivos.

Pelaes (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. La investigación tuvo como objetivo general de determinar si entre el clima organizacional existe una relación directa con la satisfacción del cliente de la empresa Telefonica, la investigación fue de tipo descriptiva explicativa, su diseño descriptivo y correlacional, la muestra tomada de la población fueron 200 empleados de la Telefonica, se aplicó el muestreo criterial o llamado también opinático, en la recolección de datos utilizó escalas a las dos variables, utilizó cuestionario tipo Likert, se validó mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través de alpha de Cronbach de 0.92. El autor concluye según los resultados entre el clima organizacional con la satisfacción del cliente existe una relación directa, asimismo las dimensiones del clima organizacional tiene una relación directa proporcional con la satisfacción del cliente encontrándose con 0.647, el área de estilo de dirección obtuvo como resultado 0.810, área de sentido de permanencia 0.62, área de retribución 0.56, etc. a excepción de la distribución de recursos que no existe relación con la satisfacción del cliente en la empresa telefonica. Estos resultados señalan cómo el clima organizacional tiene una relación directa con la satisfacción del cliente, en ese caso el personal no se identifica con la organización, desconoce cuál es la misión, visión y objetivos de la organización, siente el desinterés de parte de la organización, existe cierta incomodidad por el ambiente de trabajo, por ello para incrementar el clima organizacional deberá realizar capacitaciones, reuniones de confraternidad y comfortable, convocar a la participación del personal y otorgándoles las herramientas necesarias para que los trabajadores atiendan de manera correcta, mostrando un trato cordial con el cliente de manera eficiente, mejorando la atención en los servicios que brinda la Telefonica.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

Variable 1: Calidad de Servicio

Al respecto, Galviz (2011) definió cómo:

Compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc), evaluados por los clientes en relación a un servicio, según cómo haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Por tanto,...un servicio de calidad no es solo ajustarse a las especificaciones o deseos del cliente...definimos la calidad de servicio cómo el proporcionar al cliente un servicio que iguale o exceda constantemente sus expectativas y necesidades en cada uno de los momentos de contacto...Los juicios que emite el cliente sobre la calidad de servicio depende de cómo perciben los clientes la realización del servicio. (p.44)

Según la definición del autor, la calidad de servicio es la percepción que tiene el ciudadano dado con la observación en el momento de adquirir un servicio , la cual empiezan mirando el local, la infraestructura, el trato recibido, la tecnología que usa la entidad, la información que utilizan , las cuales estas entidades deben tener mejoras en los servicios que brindan y así estos procedimientos estén basados en las necesidades de los ciudadanos.

Rodriguez (2007) definió:

Calidad de servicio es la capacidad de dar un buen servicio. La calidad de servicio es un factor determinante en el éxito de una empresa, si ofrece un buen servicio tendrá clientes satisfechos y a gusto de consumir el “bien”. Un cliente satisfecho es la mejor publicidad que

puede tener una empresa. Como factor importante, una empresa siempre debe invertir todos los recursos necesarios (tiempo, dinero, estudio de mercadeo, etc.) para ofrecer un servicio de calidad. (p.19)

La definición de calidad de servicio se da cuando una organización genera una satisfacción en las necesidades del ciudadano, utilizando los recursos tales como los sistemas de información y comunicación con los cuales disminuirá las quejas por parte de los ciudadanos, para lo cual el personal que ingresa a la entidad debe estar bien capacitado para poder brindarle la información necesaria que la entidad ofrece, evitando la demora en la atención, el mal trato generando insatisfacción al ciudadano.

Departamento de Formación y Calidad (2011) definió:

Calidad es el grado en que un producto o un servicio satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. La calidad no se improvisa, hay que conseguirla, y se logra implantando en la organización un sistema de gestión, que interrelaciona lo que los clientes esperan, un plan de conseguirlo, los recursos y procedimientos necesarios, y las responsabilidades de las personas que intervienen. Una organización consigue la calidad cuando logra superar las expectativas de los clientes y mejorando continuamente sus resultados. (p.3)

La rapidez es un factor en el cual un ciudadano se encuentra satisfecho al pedir un servicio en una determinada empresa ya que se da en el menor plazo dándose un servicio de calidad siendo uno de los motivos la innovación de los procesos. Es por ello la función de toda oficina que brinda un servicio al cliente tiene que ser óptimo

simplificando los procesos administrativos evaluando las limitaciones cuando un ciudadano acude a una institución.

Casermeiro de Goytia, afirmó que:

Desde el momento en que una persona solicita un servicio y hasta que es atendida, se presentan una serie de sucesos que se encadenan cronológicamente, dando cómo resultado, ante los ojos del usuario, una experiencia total del servicio, recepción, ingresa a la oficina correspondiente, desarrollo del tramite, Resultados obtendios, atención recibida y finalización del tramite. (p.20)

Uno de los objetivos es el bienestar del ciudadano, la cual en la administración pública se esta tratando de cambiar para que los recursos eficientes lleguen a la población, estableciendo mecanismos de control mejorando en forma continua a través de la Ley de la modernización del estado asi cómo incrementar la eficiencia en las organizaciones debiendo establecer estrategias que contengan mecanismos fáciles y amigables para el ciudadano generando confianza y transparencia en los procesos que realiza la entidad, para ello los servidores públicos deberán contar con las herramientas necesarias para que la función que realicen sea de mejora en los servicios que brinda al ciudadano.

Dimensión 1: Los elementos tangibles

Según Galvis (2001) “ Son la parte de la oferta del servicio, se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicacion, influyen en la percepción de la calidad de servicio directamente o dando una idea del mismo”. (p.46)

Viene a ser lo que observa el ciudadano al momento de ingresar al local, es decir los elementos tangibles tales como el mobiliario, la iluminación, los ambientes, la tecnología que utiliza, la vestimenta que utiliza el personal, etc.

Dimensión 2: La confiabilidad

Según Galvis (2011) “ es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidados. Implica el cumplimiento de la persona de servicio y una prestación sin errores”.(p.47)

En la actualidad el estado a través de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública uno de los objetivos propuestos es “orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que imparte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país” (p.21), es por ello que el personal que atiende al ciudadano debe mostrar su interés en atenderlos bien, ayudarlos orientarlos, puesto que son ellos quienes dan la atención directa al público, de manera que se sientan cómodos y con la confianza que resolverán sus problemas o en buscar alternativas en el tiempo establecido o acordado.

Dimensión 3: La capacidad de respuesta o responsabilidad

Según Galvis (2011) “Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Es tener el deseo de servir al cliente oportunamente. Es hacerle ver al cliente que sus negocios se aprecian y quieren”. (p.47)

En relación a la tercera dimensión es cuando un ciudadano pide una información por escrito cuya respuesta será notificada en el plazo establecido de acuerdo a la norma vigente, según Ley N° 27444, que corresponde a la Ley de Procedimientos Administrativos, y la Ley N° 27806, que promueve la Transparencia y el acceso a la

información pública y procedimientos TUPA., en esa condición la organización debe suministrar un servicio de acuerdo a lo establecido, para ello es importante que las direcciones y órganos de línea coordinen y estén disponibles para dar respuesta oportuna la cual en medio de entrega pudiera darse mediante un documento físico o mediante correo electrónico.

Dimensión 4: La seguridad

Según Galvis (2011) señaló que:

La seguridad se refiere que los conocimientos, atención y habilidades mostrados por los empleados, inspiren credibilidad y confianza. Es la cortesía unida a la erudición en el trabajo. Es el resultado de asignar al cargo, la persona adecuada. Competente y con las fortalezas personales necesarias. La seguridad incluye: La profesionalidad: Entendida cómo la posesión de las destrezas requeridas y el conocimiento del proceso de prestación en la ejecución del servicio, La cortesía: Se define cómo la atención, la consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto o la línea de enfrente, La credibilidad: Es el que el cliente crea en la veracidad y honestidad del servicio que se le provee, La seguridad física: Significa inexistencia de peligros y riesgos(pueden incluirse aquí las dudas que tenga el cliente sobre le servicio). (p.47)

En cuanto a la seguridad son las competencias y atención manifestada por el personal y su capacidad para infundir credibilidad y seguridad relacionado con la profesionalidad y la cortesía, expresando respeto, conocimiento del tema asimismo resuelve conflictos que puedan presentarse.

Dimensión 5: Empatía

Según Galvis (2011) definió cómo:

La atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Es el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar

la respuesta más adecuada. La empatía además incluye: La accesibilidad: Significa que mi servicio sea accesible y fácil de contactar por el cliente, La comunicación: Es mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender. Es también escuchar al cliente, La comprensión del cliente: Consiste en hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades. (p.47)

La empatía es la comunicación y comprensión al cliente, que se manifiesta mediante la atención personalizada el cual es ofrecida por la empresas para con sus clientes, siendo importante el respeto, la honradez, el amor al prójimo en la atención, por lo tanto el usuario debe recibir el trato que le brinda el trabajador en base a una atención personalizada, resolviendo sus dudas, información rápida y completa.

Bases y modelos Teóricos de Calidad de servicio

Según Diaz (2008) señaló principales concepciones y enfoques teóricos sobre calidad de los siguientes autores:

Juran (1993) la calidad es una disciplina esencial en la gestión y que debe ser planificada en que el control de calidad es importante pero que no es una parte de la mejora total de la calidad. Su mayor aporte para la mejora total de la calidad consiste en planificación, control y mejora de la calidad. (p.4)

Juran en su definición mencionó, que es importante que los altos directivos realicen un buen control para mantener o mejorar un buen servicio de calidad y esto debe estar comprometido desde la gerencia hasta los trabajadores, siguiendo una serie de pasos en función al buen servicio para el cumplimiento de los objetivos a nivel gerencial.

Crosby (1994), calidad es entregar a los clientes y a nuestros compañeros de trabajo productos y servicios sin defectos y hacerlos a tiempo, considera dos tipos de clientes los internos y externos, su filosofía de calidad es que las cosas se hagan bien desde la primera, “cero defectos” lo cual logra con la prevención. (p.5)

El autor señaló que los trabajadores se deben sentir motivados dentro de la organización e involucrados con los objetivos trazados, asimismo menciona que la calidad viene a ser cero errores, cero costos, en el plazo establecido, para ello es el cliente externo, también menciona que el cliente interno viene a ser el trabajador, para ello la organización debe realizar la identificación de los probables problemas y soluciones que se deben hacer.

Ishikawa (1988) plantea que “practicar el control de la calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener el producto de calidad que sea el mas económico, el mas útil y siempre satisfactorio por el consumidor” y sostiene que para alcanzar esta meta es preciso que la empresa todos promuevan y participen en el control de la calidad incluyendo en esto a los mas altos ejecutivos, asi cómo a todas las divisiones de la empresa y todos los empleados. (p.6)

En la definición el autor plantea que es importante la articulación y comunicación, así como la implementación de sistemas de control, en la cual tanto los trabajadores como los altos directivos se vean involucrados e integrados a fin de dar soluciones a las deficiencias que se están presentando para el objetivo y metas fijadas

Según Díaz (2008) señalo los principales modelos de calidad de servicio:

El modelo gerencial Deming (1951) crea un sistema organizativo que fomenta la cooperación, tanto interna como externa así como un aprendizaje que facilite la implementación de prácticas de gestión de procesos, esto lleva a una mejora continua de procesos, productos y servicios así como la satisfacción del trabajador, lo cual es fundamental para la satisfacción del cliente y para la supervivencia de la organización. (p.8)

De acuerdo al autor refiere que para que se logre la calidad y con ello la satisfacción del cliente, se debe tener clara los objetivos a alcanzar mediante la evaluación del desempeño, la capacitación, motivación, el trabajo en equipo tomando en cuenta también con la intervención de la gerencia y directivos.

El modelo Malcolm Baldrige (1987) se basa en un sistema de liderazgo, planificación estratégica y enfoque hacia el cliente y mercado. Este modelo consta de siete criterios: liderazgo, planificación, estratégica, enfoque al cliente y al mercado, información y análisis, orientación a los recursos humanos, gestión de procesos y resultados empresariales. (p.8)

Según el modelo Malcolm señala que para lograr la satisfacción en el usuario es importante establecer en las áreas de la organización estrategias o parámetros de

medición las cuales tendrá como resultado el buen desempeño en las actividades basada también en procesos enfocados a la gestión de calidad.

La escuela norteeuropea: según Rios y Santomá (2008) mencionó que:

La medida de la calidad de servicio la realizan a partir de la opinión del cliente, este determinara si el servicio recibido ha sido mejor o peor que el esperado. La calidad percibida por parte del cliente esta formada por tres aspectos: la calidad técnica representa el servicio que los clientes han recibido como consecuencia del proceso de compra, calidad funcional la forma en la que el servicio se ha presentado como el cliente ha experimentado el servicio y la percepción de la calidad de servicio relacionados con la imagen de la organización por su experiencia previa o por la comunicación que la organización haya emitido hacia el cliente.
(p.4)

La escuela norteeuropea señala que al implementar medidas correctivas y de soluciones puede cambiar las perspectivas del cliente logrando satisfacer sus necesidades , ya que la opinión de un cliente hacia una organización es quien califica ,valora; para ello es importante conocer la opinión o las sugerencias de que tan satisfecho se encuentra al recibir el producto o servicio.

La escuela Norteamericana: según Rios y Santomá (2008) refirió que:

Según el modelo SERVQUAL. La calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado. Cuando mayor sea la diferencia entre la percepción del servicio y las expectativas mayor será la calidad. La

escala de medida y los cinco atributos genéricos que definen la calidad de servicio (los elementos tangibles, la fiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y la seguridad) para estudiar la calidad de servicio en diferentes ámbitos del sector servicios. (p.5)

El modelo SERVQUAL refiere que existe cinco aspectos que influye en la percepción del cliente tales cómo la infraestructura, medios informáticos, iluminación, personal la atencios que recibe , etc, asimismo señala que la expectativa por parte del cliente es mas de los esperado, la cual el servicio que adquiere el cliente viene a ser la diferencia entre expectativas y percepción para lograr la calidad de servicio.

Variable 2: Satisfacción del ciudadano

Calva (2009) con respecto a la satisfacción del ciudadano señaló que:

Es el hecho de dar solución a una duda o una dificultad, aquietar y convencerse con una razón eficaz, la duda o la queja que se habían formulado. En este contexto se entiende la satisfacción cómo la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos por tanto, a lo que no es grato, prospero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos. Sin embargo, esta concepción de satisfacción es muy limitada y carece del contexto teorico de las necesidades de información,ya que no se trata solo de que el sujeto este complacido o contento, sino de que responda a necesidades de información que formaron a través de todo un proceso. (p.2)

Según el autor la satisfacción del ciudadano es en cuanto a la información que el usuario necesita debe ser verdadera, en el plazo señalado para que no genere una queja, de tal manera y de acuerdo a las experiencias de satisfacción en relación con la prestación de otros servicios se transforma hacia una postura total a largo plazo en la calidad y servicio adquirido.

Feigenbaum (2015) nos habla de la satisfacción del cliente y señaló que:

Es posible encontrarla en la norma ISO 9000:2005 Sistema de gestión de la calidad-fundamentos y vocabulario, que la define cómo la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor (Calidad y Gestión).

La satisfacción está relacionado en la valoración que recibe el cliente sea tangible o intangible en el tiempo, de acuerdo a las experiencias de satisfacción en relación a la prestación de otros servicios se transforma hacia la postura total a largo plazo en cuanto a la calidad y el servicio adquirido, creando nuevas formas de cubrir algunas necesidades que no se encuentran en el mercado para disminuir las quejas mejorando los canales de implementación.

Fernandez (2015) señaló que:

La satisfacción es un estado de animo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas creadas. La satisfacción es función del desempeño percibido y de las expectativas. Si el desempeño es menor ante las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Por el contrario, si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si el desempeño supera las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. (p.21)

Según el autor la satisfacción del ciudadano se da cuando la organización esta proyectada a mejorar sus procesos de atención tomando en cuenta el control y seguimiento basados en los resultados que aumenten la calidad en los servicios ya que de acuerdo a los requerimientos, estas pueden ser calificadas cómo mala, buena y excelente, asimismo esta puede ser medida en el momento que se otorga el servicio pudiendo ser agradable o desagradable.

Departamento de Formación y Calidad (2011), definió que:

La satisfacción de los clientes es la que determina la calidad de un producto o de un servicio y es un sentimiento individual que se produce cuando percibe que ha recibido mas de los que esperaba. Las expectativas se generan en base a las necesidades y exigencias personales de cada cliente, y la importancia que conceda a determinados aspectos, a sus expectativas anteriores. Si lo que el cliente percibe supera sus expectativas, el cliente se encontrará satisfecho. Si lo que el cliente percibe es menor de lo que esperaba, el cliente se encontrará insatisfecho. (p.3)

Señala que para que las expectativas de los clientes superen es importante que la organización tengan productos o servicios de calidad, ya que el cliente es el que eleva la imagen del producto generando la satisfacción del cliente, por cuanto es la percepción sobre el servicio si es mas positiva mayor será su satisfacción.

Dimensiones de satisfacción del ciudadano

Según Calva (2009) señaló que las dimensiones en cuanto a la satisfacción del ciudadano en relación a la información son: Con respecto a la información y con respecto al usuario, quien lo sustenta en la teoría basada en Sanz (1998). (p.5)

Dimensión 1: Con respecto a la información

Según Sanz (1998), citado por Calva (2009) definió:

Con respecto a la información: La información en cuanto a uso, se entiende por aquello que un individuo aplica efectivamente a algo inmediato y concreto (Line 1974). El uso puede ser una demanda satisfactoria realizada precisamente en un centro de documentación. La información es considerada positiva cuando satisface una necesidad o un deseo. (p.28)

De acuerdo al autor menciona que actualmente en las instituciones privadas cómo públicas se esta dando por parte de los ciudadanos la necesidad de obtener información en forma inmediata ya sea por e-mail, escrita, etc, la cual al tenerlo muestra una satisfacción en forma positiva.

Sanz (1998) señaló con respecto a la calidad de la información:

Es otro factor de tal modo que hoy en día está teniendo un peso cada vez mayor en los usuarios a la hora de elegir los servicios o los productos de información mas adecuados para introducirlos en las distintas actividades productivas o investigadoras que están realizando. En este caso de la industria y los científicos de los centros de investigación públicos y privados. (p.28)

Parte de las funciones del estado es conservar la información en el tiempo, donde existen lugares cómo los archivos donde custodian la información durante muchos años, las cuales son documentos históricos declarados tesoro publico, son documentos históricos de la nación las cuales contienen historia, para el uso de investigaciones científicas, normas legales, etc.

Sanz (1998) con respecto a la disponibilidad de la información señaló:

La disponibilidad: también ha demostrado tener gran importancia en el caso de la información. En ese sentido, aquellas bibliografías que tienen una gran cantidad y variedad de fondos suelen ser mas consultadas que aquellas otras que cuentan con escasos recursos documentales. (p.28)

La disponibilidad es muy importante ya que le sirve al usuario de forma rápida y en el momento con contar la información para resolver por ejemplo problemas judiciales, personales, académicas, etc.

Dimensión 2: Con respecto al usuario.

Según Sanz (1998), citado por Calva (2009) definió:

Con respecto al usuario: Es importante señalar que todos los centros de información tienen que medir su eficacia con el fin de saber si están utilizando adecuadamente sus servicios para satisfacer las necesidades de su usuario. Evidentemente, no es fácil realizar este tipo de evaluaciones en un centro de información, puesto que son muchos y muy diversos los servicios que realiza, algunos de ellos de difícil cuantificación. Sin embargo, si que es posible a partir de estudios de usuarios, determinar cómo se están cumpliendo resolviendo adecuadamente sus necesidades de información. (p.34)

Según el autor menciona que la experiencia que debe tener en cuanto al conocimiento, así como la utilización de los medios o los recursos que contiene la institución podría ayudar de forma eficiente en solucionar las expectativas del usuario, sin embargo no es suficiente el conocimiento, también es importante que el mensaje que le da al usuario debe ser entendible, y transmitirle confianza así como una respuesta inmediata a sus necesidades.

Modelos Teóricos de Satisfacción del ciudadano

Modelo de satisfacción material: según Rey (2000) señaló que:

Con el funcionamiento de un producto (obtención del mismo o no, si satisface el mismo) Se constata si este producto responde a la demanda o no, si satisface materialmente o no, esta satisfacción material es la determinada por la eficacia del sistema de recuperación. Si toma el modelo para la búsqueda documental, observamos que las

características del sistema determina su rendimiento, el cual determina la satisfacción material, las 04 variables tradicionales en la medida de rendimiento son: relevancia, la pertinencia, la precisión y la obtención. (p.146)

De acuerdo al modelo menciona que para que las instituciones eleven la calidad de atención en los servicios prestados, es importante que éstas desarrollen sistemas tecnológicos las cuales faciliten la simplificación de los tramites asi cómo la digitalización de sus archivos generando mayor satisfacción en los usuarios, ya que con ello optimizará los procesos reduciendo los reclamos o quejas por parte de los usuarios.

Modelo de Satisfacción emocional de via simple: Rey (2000) mencionó que:

Los usuarios están felices o emocionalmete satisfechos, cuando se respondió correctamente a sus preguntas. La satisfacción puede afectar al comportamiento de un usuario positivo o negativamente. En el ultimo caso pueden expresar sus quejas o intentar solucionar el problema por si mismos. Ambas decisiones benefician al servicio, pero puede darse el caso que un usuario insatisfecho evite en un futuro el sistema. (p146)

La satisfacción emocional se basa en la información que obtuvo el usuario tal cómo lo solicitó, es decir si el usuario solicita un documento de desarrollo urbano y la municipalidad le entrega en menos tiempo, el usuario estará satisfecho, sin embargo no lo ubicaran la información o se da con demora o no tienen respuesta , entonces el usuario manifiesta su queja para la falta de atención, hay que tener en cuenta que la obtención de la información es una necesidad de la población, asi cómo la institución esta en la obligación de brindarle el acceso a esta.

Modelo de satisfacción emocional-vía múltiple: Rey (2000) refirió que:

Expresa felicidad de los usuarios depende no solo de las preguntas que se responden (satisfacción material), sino también de otros factores cómo la situación y las expectativas acerca del servicio. Este modelo permite la comprensión de la satisfacción emocional, denominada “positiva falsa”, que corresponde a usuarios satisfechos aunque el resultado a la satisfacción son: la disconformidad, la ubicación del producto y el rendimiento del producto(satisfacción material). Otro concepto muestra que un componente importante de la satisfacción es la calidad percibida entre los costos y los beneficios de los usuarios o clientes que creen les está ofreciendo el prestador. (p. 147)

En cuanto a la via multiple se refiere que es importante que además de que el usuario obtenga la información, se tiene que ver cómo la obtuvo, es decir cómo lo recibe, de que forma lo atendieron, el precio, las cuales estos elementos son tomados en cuenta por el usuario que recibió el servicio.

1.2 Justificación

Justificación teórica

La presente investigación permitirá adquirir nuevos conocimientos es por ello mediante el sostenimiento teórico permitirá justificar cómo se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del ciudadano según la teoría de Rios y Santoma. (2008) y Rey. (2000), que contribuirá en buscar la solución de los problemas eliminando el sistema burocratico permitiendo agilizar los procedimientos de los tramites cuyo objetivo es satisfacer al ciudadano.

Justificación practica

Desde el punto de vista práctico servirá para mejorar el acceso a los diversos servicios que brinda la Municipalidad Distrital de San Borja que permitirá la celeridad de los procesos de trámite y la mejora continua de atención a los servicios que cuenta la institución siendo los beneficiarios los ciudadanos que acuden a la Municipalidad.

Justificación metodológica

Asimismo en la presente investigación metodológica el estudio de la calidad de servicio en la satisfacción se realizará utilizando un instrumento que será adaptado en la medición de la encuesta; la técnica permitirá determinar la relación entre la calidad de servicio de Gestión documental y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja.

1.3 Problema

Según Malvicino (2001) señaló que en la mayoría de los países centrales y en algunos latinoamericanos (Argentina, Brasil, Chile, Bolivia, Mexico). Era necesario :

Gestionar la calidad de un servicio el cual da razón de ser a la organización responsable del mismo adoptar los instrumentos gerenciales correspondientes para que de una manera organizada y planificada la organización obtenga resultados previstos o convenidos con terceros y demuestre capacidad de reacción frente a imponderables no previstos en sus procedimientos. Gestionar la calidad implica: La definición de una política explícita para la calidad; El reconocimiento del cliente como el factor clave que define los lineamientos de la calidad; El reconocimiento del factor humano como el eje del cambio y de la generación de valor; La innovación tecnológica como el sendero de expansión necesario; La cultura de la incorporación permanente de

desafíos sustentada en la participación en un ambiente laboral sano que promueva la creatividad. (p.16)

Llona (2012), señaló que en el Peru tiene uno de los estados mas disfuncionales de America Latina. Muchas de la instituciones del estado no funcionan, y en algunas zonas, ni siquiera existen. En muchas partes de las regiones del país, los servicios públicos cómo es la educación, la salud, el agua potable y la infraestructura no llegan a la población, y si llegan están coludidos por la corrupción y la ineficiencia. (p.13)

Los trabajadores deben tomar en cuenta que los usuarios son lo más importante de una institución, porque sin ellos no existiría organización, pongamos un ejemplo; de qué pasaría cuando un usuario deja de pagar impuestos, arbitrios municipales y otros, simplemente la Municipalidad estaría en un déficit; es por eso de suma importancia brindar servicios de calidad a los usuarios y satisfacer todas sus expectativas.

Para la municipalidad, lo más importante es justamente conseguir que la calidad de servicio finalmente percibida por los usuarios coincida con la que ellos esperaban; a esto se le llama “satisfacción”. La mejora de la calidad en la institución pública actualmente ya no se puede basar únicamente en mejoras de planificación, organización, dirección y control, cómo se observó, si no hay que mejorar, desde el talento humano, materiales de trabajo, infraestructura, preparación psicológica de los trabajadores, trato a los usuarios y procurando de hacer coincidir todo lo ejecutado con lo que habíamos programado y asegurarse que el usuario reciba servicio de calidad cómo los que él esperaba. Para hacer esto es evidente; primero conocer qué es lo que esperan los ciudadanos, conocer sus expectativas y sus necesidades. Solamente así podremos adaptar nuestra programación a su calidad esperada.

Formulación del problema

Problema general:

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de municipalidad distrital de San Borja-Lima 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre los Elementos Tangibles y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad de San Borja-Lima 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la Fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de San Borja -Lima 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la Capacidad de Respuesta y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad de San Borja -Lima 2017?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la Seguridad en la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad de San Borja -Lima 2017?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre la Empatía en la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad de San Borja -Lima 2017?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general:

Existe relación directa entre calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017.

Hipótesis específicos:

Hipótesis específico 1

Existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017

Hipótesis específico 2

Existe relación directa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017

Hipótesis específico 3

Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017

Hipótesis específico 4

Existe relación directa entre la seguridad en la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017

Hipótesis específico 5

Existe relación directa entre la empatía en la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017

1.6 Objetivos

Objetivo general:

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017.

Objetivos específicos:

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la seguridad en la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables

Variable 1: Calidad de Servicio

Al respecto, Galviz (2011) definió cómo:

Compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc), evaluados por los clientes en relación a un servicio, según cómo haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Por tanto,... un servicio de calidad no es solo ajustarse a las especificaciones o deseos del cliente...definimos la calidad de servicio cómo el proporcionar al cliente un servicio que iguale o exceda constantemente sus expectativas y necesidades en cada uno de los momentos de contacto... Los juicios que emite el cliente sobre la calidad de servicio depende de cómo perciben los clientes la realización del servicio. (p.44)

Variable 2: Satisfacción del ciudadano

Calva (2009) señaló que:

Es el hecho de dar solución a una duda o a una dificultad, aquietar y convencer con una razón eficaz, la duda o la queja que se habían formulado. En este contexto se entiende la satisfacción cómo la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contrario. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos por tanto, a lo que no es grato, prospero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos. Sin

embargo, esta concepción de satisfacción es muy limitada y carece del contexto teórico de las necesidades de información, ya que no se trata solo de que el sujeto este complacido o contento, sino de que corresponda a necesidades de información que formaron a través de todo un proceso. (p.2)

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escalas	Niveles
1) Elementos Tangibles	Instalaciones Tecnología de la información y comunicación	4		
2) Fiabilidad	Atención inmediata Acceso a la información pública	5		
3) Capacidad de respuesta	Disponibilidad Conocimiento en el tema Cumplimiento de plazos	4	Muy Mala (1) Mala (2) Regular (3)	Alto(73-100) Medio(47-72) Bajo(20-46)
4) Seguridad	Profesionalismo Credibilidad Información oportuna y completa	4	Buena (4) Muy Buena (5)	
5) Empatía	Comunicación Atención Personalizada	3		

Adaptado de Galviz (2011)

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2: Satisfacción del ciudadano

Dimensiones	Indicadores	Número de Ítems	Escalas	Niveles
1) Respeto a la información	Disponibilidad Calidad Accesibilidad	8	Muy Mala (1)	Alto(52-70)
			Mala (2)	Medio(33-51)
			Regular (3)	Bajo(14-32)
2) Respeto al usuario	Uso de recursos y medios informáticos Especialización	6	Buena (4)	
			Muy Buena (5)	

Adaptado de Calva (2009)

2.3 Metodo de la investigación

La metodología utilizada en la investigación es Hipotetico deductivo.

Según Behar (2008) señaló que el método Hipotetico deductivo:

O de contrastación de hipótesis se trata de establecer la verdad o falsedad de las hipótesis (que no podemos comprobar directamente, por su carácter de enunciados generales, o sea leyes que incluyen términos hipótesis teóricos), a partir de la verdad o falsedad de las consecuencias observacionales, que se obtienen deduciéndolos de las hipótesis y, cuya verdad o falsedad estamos en condiciones de establecer directamente... Este métodos hipotético dedutivo o de contrastación de hipótesis no planea, en principio, problema alguno, puesto que su validez depende de los resultados de la propia contrastación. (p. 40-41)

Según Jimenez (1998), señaló que la metodología de la investigación científica:

Constituye por su parte un conjunto de métodos, categorías, leyes y procedimientos que orientan los esfuerzos de la investigación hacia la solución de los problemas científicos con un máximo de eficiencia. Se trata pues, de las formas de aplicación consistente del método científico en la solución de problemas del conocimiento. (p.18)

2.4 Tipo de investigación

Leyton (2012) señaló :

Las investigaciones básicas o puras son aquellas dirigidas a conocer las leyes generales de los fenómenos estudiados, elaborando teorías de alcance significativo. La finalidad de este tipo de investigaciones se puede enmarcar en la detección, descripción y explicación de las características y/o problemas de determinados hechos o fenómenos que se dan al interior de una sociedad. Uno de los fines visibles de este tipo de investigaciones es la formación de teorías explicativas, para lo cual se hace un uso técnico de los conceptos emergentes del estudio. También se puede elaborar o reorientar conceptos a partir de la observación de las características manifiestas del objeto de estudio. De esta manera, la identificación de variables no advertidas en anteriores estudios, cuando se hallan bien elaboradas, pueden servir como base para futuras acciones destinadas a solucionar el problema detectado. (p. 34)

El objetivo de este estudio en la investigación es de tipo básico, la cual permitirá mejorar el grado de satisfacción del ciudadano y la calidad de servicio de la Gestión documentaria de la Municipalidad Distrital de San Borja.

El propósito o finalidad es de tipo descriptiva correlacional, cuyo propósito práctico e inmediato es determinar que relación existe entre las variables de la calidad de

servicio y el grado de satisfacción de los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de San Borja

2.5 Diseño

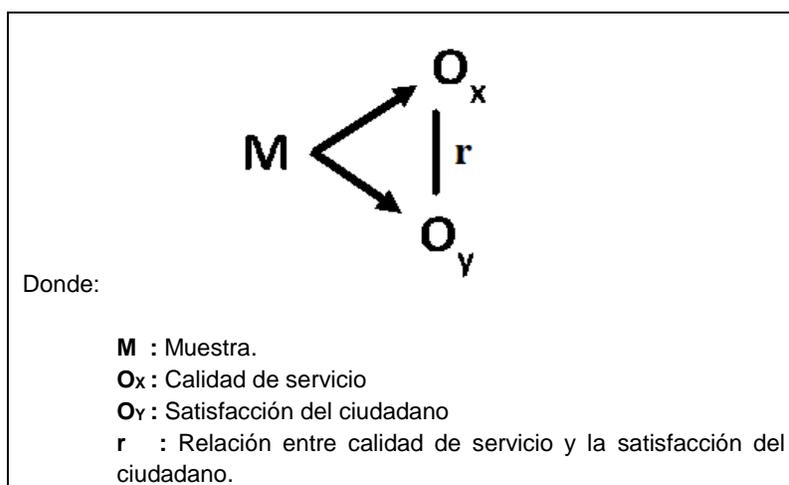
El diseño de estudio es no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal.

Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2010). “La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias en un grupo o población”. (p.80)

Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) señaló que la:

La investigación correlacional, tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o mas conceptos, categoría o variables en un contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos pero con frecuencia se ubican en el estudio entre tres, cuatro o mas variables. (p.81)

Esquema:



Hernandez, Fernandez y Baptista (201) definió al diseño no experimental cómo “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables (calidad de servicio y satisfacción del ciudadano) y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149)

Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) definió:

De corte Transversal porque recopila datos en un momento determinado su propósito es describir las variables y analizar que realicen existe entre la calidad de servicio y el grado de satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja. (p.151)

Según su carácter es investigación descriptiva correlacional porque le permitirá determinar la relación que existe entre las variables de calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja

El diseño utilizado en la investigación es de tipo no experimental de corte transversal correlacional donde se asociará las dimensiones de los indicadores de calidad de servicio con el grado de satisfacción del ciudadano de la Municipalidad de San Borja.

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) sostuvo que: “ La Poblacion en el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (p. 174)

La población que es objeto de estudio de la investigación está conformado por **375** ciudadanos que acuden a la oficina de atención al ciudadano y la gestión documentaria para realizar algún trámite o servicio de información en la Municipalidad Distrital de San Borja.

2.6.2 Muestra

Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) sostuvo que: “ Muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan datos y debe ser representativo de esta” (p.173)

Para determinar la muestra de la población se aplicó la siguiente fórmula:

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

Donde:

N	=	Tamaño muestral.
Z ²	=	Nivel de confianza elegido.
p y q	=	Probabilidad de éxito y fracaso (valor = 50%).
N	=	Población.
E ²	=	Error seleccionado.
N	=	Tamaño de la población.

Criterios de inclusión

- Ciudadanos que vienen a realizar algún trámite y/o servicio a la Oficina que brinda Atención al ciudadano y la gestión documentaria durante el mes de Setiembre del 2017

- Ciudadanos que vienen a realizar algún trámite y/o servicio a la oficina que brinda atención al ciudadano y la gestión documentaria durante el mes de setiembre del 2017, quienes participan de manera voluntaria en la encuesta

Criterios de exclusión

- Proveedores
- Courier
- Funcionarios y servidores

Muestreo

Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) en la muestra probabilística:

Todos los elementos de la población tiene la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de la unidades de Análisis. (p.176)

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) consistió en:

Recolectar datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de análisis o casos (participantes, grupos, organizaciones), que implica elaborar un plan detallados de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico, las variables, definiciones operaciones, la muestra y recursos disponibles. (p.198)

Instrumentos

Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) señaló que el “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tienen en mente” (p.200)

De acuerdo a la naturaleza de la investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, la cual fue aplicada la muestra, la cual permitió determinar el grado de satisfacción de los ciudadanos y la calidad de servicio de la Gestión Documentaria en la Municipalidad. Asimismo el instrumento utilizado fue un cuestionario que se basó en un serie de preguntas formuladas de tipo LIKERT que consta de cinco alternativas tipo Ordinal (Muy mala, Mala, Regular, Buena, Muy Buena)

Tabla 3

Instrumento de la variable 1 y 2: calidad de servicio y satisfacción del ciudadano

Variable	Técnica	Instrumento
Calidad de servicio	Encuesta	Escala de Likert (20 ítems)
Satisfacción del ciudadano	Encuesta	Escala de Likert (14 ítems)

Ficha Técnica

Nombre del Instrumento: Calidad de Servicio

Autor: Galviz (2011)

Tipo de Instrumento: Encuesta

Objetivo: Evaluar la calidad de servicio.

Poblacion: Usuarios

Numero de Item: 20

Aplicación: Directa

Tiempo de Administracion: 15 min

Normas de aplicación: El ciudadano marcara el ítem que considere según lo que ha observado cuando ingreso a la municipalidad

Escala: de tipo Likert que mide de lo negativo a lo positivo en relación a la información o servicio que haya recibido

Niveles y rangos.

Bajo 20-46

Regular 47-72

Alto 73-100

Ficha Tecnica

Nombre del Instrumento: Satisfacción del ciudadano

Autor: Calva (2009)

Tipo de Instrumento: Encuesta

Objetivo: Identificar las necesidades y expectativas del cliente.

Poblacion: Ciudadanos que acuden a la Municipalidad

Numero de Item: 14

Aplicación: Directa

Tiempo de Administracion: 15 min

Normas de aplicación: El ciudadano marcara el ítem que considere según lo que ha observado cuando ingreso a la municipalidad

Escala: de tipo Likert que mide de lo negativo a lo positivo en relación a la información o servicio que haya recibido

Niveles y rangos.

Bajo 14-32

Regular 33-51

Alto 52-70

Validacion y métodos de análisis de datos

Validez

Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) definió a la validez “ Grado en que el instrumento realmente mide la variable que pretende medir” . (p.201)

Para medir la validez del instrumento se definió las variables cuyos ítems responden a los objetivos de la investigación la cual se aplicara el juicio de expertos:

Tabla 4

Validadores

Nombres y Apellidos	Resultado
Mg. Jonatan Requelo Astochado	Aplicable
Mg. Miguel Requejo Astochado	Aplicable
Dr. Dwithg Gerra Torres	Aplicable
Dr. Genaro Siu Rojas	Aplicable

Nota: Certificados de validez de instrumentos

Confiabilidad

Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) señalaron “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. (p.200)

Para la confiabilidad de la investigación se aplicó una prueba piloto cuya muestra fue de 20 ciudadanos, asimismo los resultados obtenidos fueron sometidos y procesados en el programa SPSS versión N° 18 hallando el Alfa de Cronbach.

Tabla 5

Confiabilidad de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	20

Según la prueba de alpha de Cronbach la prueba piloto que se aplicó alcanzó una confiabilidad de 0.937 el cual equivale al 93,7%, alcanzando un rango de altamente confiable.

Tabla 6

Confiabilidad de la variable: Satisfacción del ciudadano

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	14

Según la prueba de alpha de Cronbach la prueba piloto que se aplicó alcanzó una confiabilidad de 0.899 el cual equivale al 89.9%, alcanzando un rango de altamente confiable

De las dos pruebas de confiabilidad, se concluye que los instrumentos son altamente confiables demostrado a través del alfa de Cronbach.

2.8 Metodos de análisis de datos

Para los niveles de medición de la calidad de servicio y satisfacción del ciudadano, se utilizó el procesamiento estadístico SPSS version N° 18, para el análisis descriptivo de datos y valores obtenidos en porcentajes mediante tablas y figuras que presentan por cada variable y dimensiones, siendo la estadística descriptiva.

Coefficiente de Rho Spearman, según Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) “son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos (jerárquicas)” (p.332)

Según Torres (2007) Prueba hipótesis “es un planeamiento que establece una relación entre dos o mas variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” (p.129)

Nivel de Significación:

Si $p < 0.05$ Existe relación entre las variables

Si $p > 0.05$ No existe relación entre las variables

2.9 Aspectos éticos

Se consideró los siguientes aspectos éticos:

- Se solicitó mediante carta de presentación a la entidad para la aplicación del estudio de investigación.
- La entidad brindó las facilidades para la aplicación del estudio de investigación.
- Se informó a los ciudadanos sobre el objetivo de la encuesta.
- La encuesta se realizó de manera voluntaria

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo de los resultados.

Variable 1: Calidad de servicio

Tabla 07

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	0,3	0,3	0,3
	Regular	47	12,5	12,5	12,8
	Buena	327	87,2	87,2	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

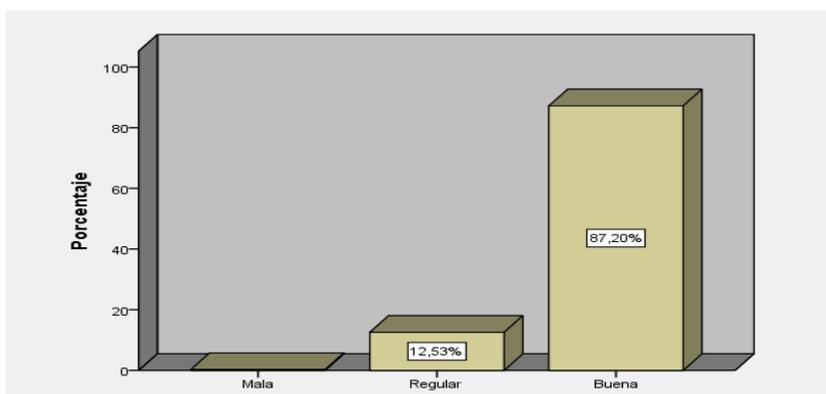


Figura 01 Distribución porcentual de encuestados de la variable calidad de servicio

Interpretación: se pudo evidenciar en base a los resultados reflejados en la figura 01 y la tabla 07 que hay una percepción por parte de los encuestados que consideran la calidad de servicio buena con 87,20%, la calidad de servicio regular 12,53%, y en el nivel calidad mala de 0,47% ello implica que hay un buen porcentaje en la calidad del servicio brindada al usuario, predominando con un 87,20%

Descripción de resultados de las dimensiones de la variable: Calidad de Servicio

Tabla 08

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los encuestados sobre la **dimensión Tangible** de la variable Calidad de Servicio.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	2	0,5	0,5	0,5
	Regular	54	16,8	16,8	14,9
	Buena	319	85,13	82,13	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

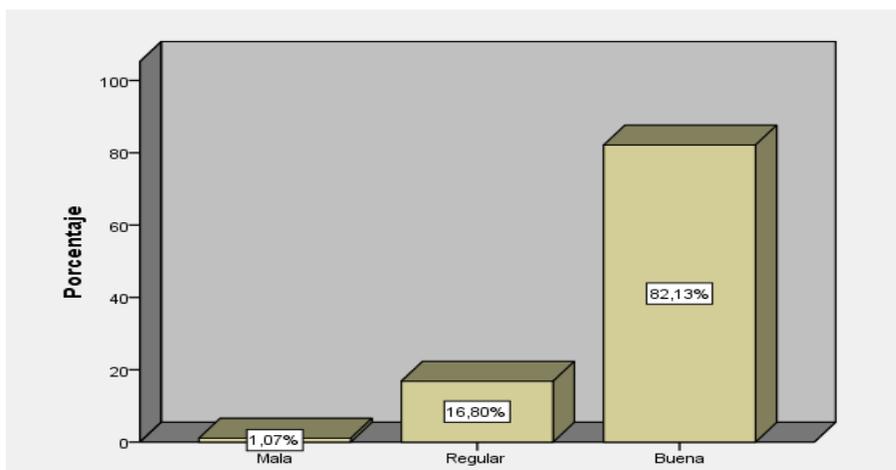


Figura 02 Distribución porcentual de encuestados de la dimensión tangible de la variable calidad de servicio

Interpretación: se pudo evidenciar en base a los resultados reflejados en la figura 02 y la tabla 08 que hay una percepción por parte de los encuestados de la municipalidad, que consideran la calidad de servicio en su dimensión tangible buena con 82,13%, en su nivel regular el 16,80%, y en el nivel tangible de mala de 1,07% ello implica que hay una buena porcentaje en la calidad del servicio brindada al usuario en su dimensión de tangible, predominando con un 82,13%.

Tabla 09

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los encuestados sobre la **dimensión fiabilidad** de la variable Calidad de Servicio.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	4	1,1	1,1	1,1
	Regular	63	16,8	16,8	17,9
	Buena	308	82,1	82,1	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

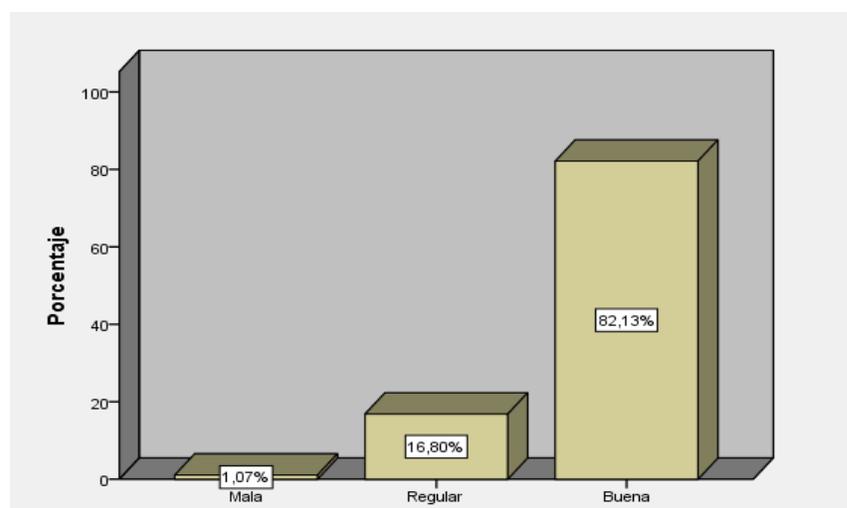


Figura 03 Distribución porcentual de encuestados de la municipalidad sobre la dimensión fiabilidad

Interpretación: se pudo evidenciar en base a los resultados reflejados en la figura 03 y la tabla 09 que hay una percepción por parte de los encuestados de la municipalidad, que consideran la calidad de servicio en su dimensión fiable buena con 82,13%, en su nivel regular el 16,80%, y en el nivel tangible de mala de 1,07% ello implica que hay un buen porcentaje en la calidad del servicio brindada al usuario en su dimensión de fiable, predominando con un 82,13%.

Tabla 10

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los encuestados sobre la **dimensión Capacidad de Respuesta** de la variable Calidad de Servicio.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	3	0,8	0,8	0,8
	Regular	69	18,4	18,4	19,2
	Buena	303	80,8	80,8	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

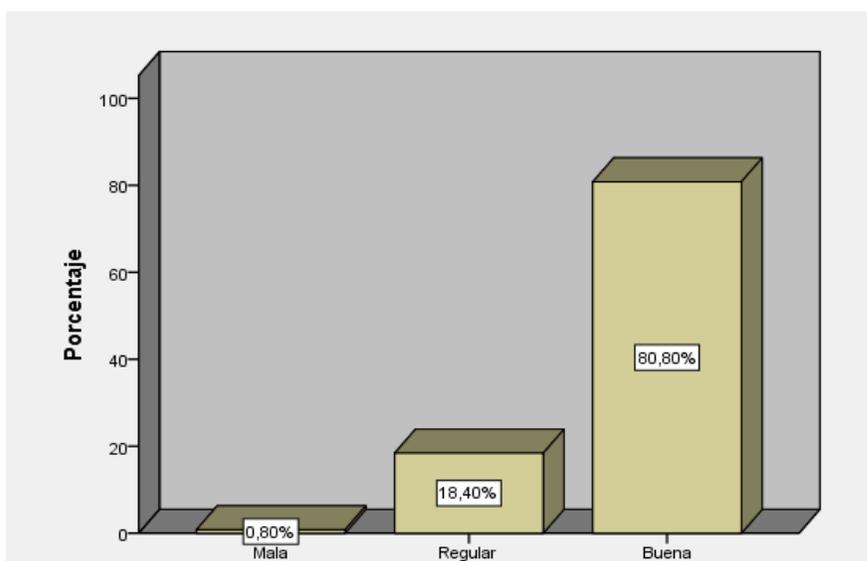


Figura 04 Distribución porcentual de encuestados de la municipalidad sobre la dimensión *Capacidad de respuesta*

Interpretación: se pudo evidenciar en base a los resultados reflejados en la figura 04 y la tabla 10 que hay una percepción por parte de los encuestados de la municipalidad, que consideran la calidad de servicio en su dimensión Capacidad de respuesta es buena con 80,80%, en su nivel regular el 18,40%, y en el nivel Capacidad de respuesta de mala de 0,80% ello implica que hay una buena porcentaje en la calidad del servicio brindada al usuario en su dimensión de capacidad de respuesta, predominando con un 80,80%.

Tabla 11

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los encuestados sobre la **dimensión Seguridad** de la variable Calidad de Servicio.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	2	0,5	0,5	0,5
	Regular	55	14,7	14,7	15,2
	Buena	318	84,8	84,8	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

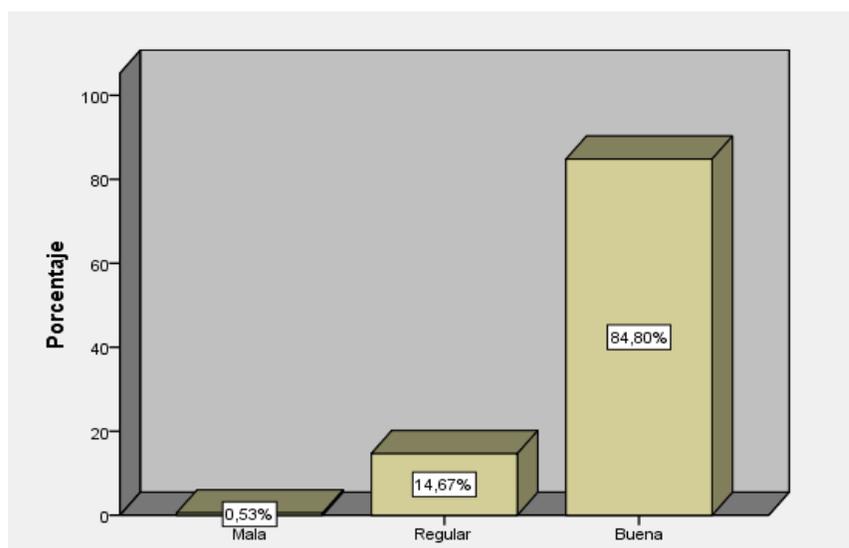


Figura 05 Distribución porcentual de encuestados de la municipalidad sobre la dimensión Seguridad

Interpretación: se pudo evidenciar en base a los resultados reflejados en la figura 05 y la tabla 11 que hay una percepción por parte de los encuestados de la municipalidad, que consideran la calidad de servicio en su dimensión Seguridad es buena con 84,80%, en su nivel regular el 14,67%, y en el nivel seguridad de mala de 0,53% ello implica que hay una buena porcentaje en la calidad del servicio brindada al usuario en su dimensión de seguridad, predominando con un 84,80%, el cual expresa que hay una buena calidad de servicio en su dimensión seguridad

Tabla 12

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los encuestados sobre la **dimensión empatía** de la variable Calidad de Servicio.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	50	13,3	13,4	13,4
	Regular	147	39,2	39,3	52,7
	Buena	176	46,9	47,1	100,0
	Total	374	99,7	100,0	
Total		375	100,0		

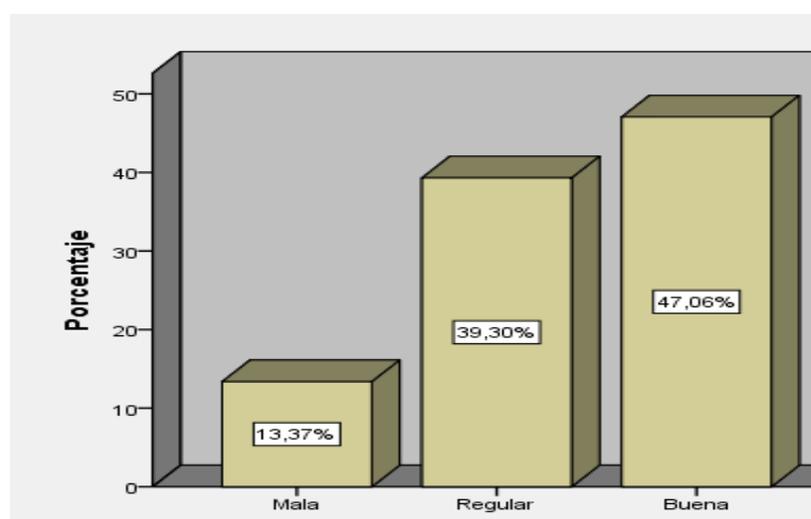


Figura 06 Distribución porcentual de encuestados de la municipalidad sobre la dimensión empatía

Interpretación: se pudo evidenciar en base a los resultados reflejados en la figura 06 y la tabla 12 que hay una percepción por parte de los encuestados de la municipalidad, que consideran la calidad de servicio en su dimensión empatía es buena con 47,06%, en su nivel regular el 39,30%, y en el nivel empatía de mala de 13,37% ello implica que el porcentaje en la calidad del servicio brindada al usuario en su dimensión de empatía, está distribuido entre el nivel regular y bueno, percibiéndose que están por debajo del 50% ambos niveles superiores, adoleciendo en un gran porcentaje empatía.

Variable 2: Satisfacción del ciudadano.

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes de los encuestados sobre la variable satisfacción del ciudadano.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	40	10,7	10,7	10,7
	Buena	335	89,3	89,3	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

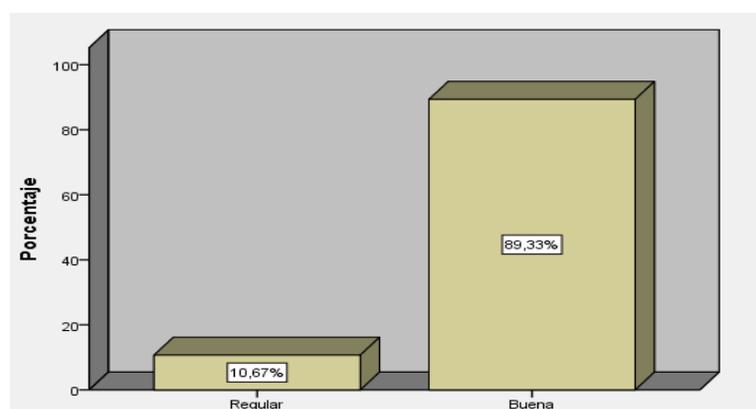


Figura 07 Distribución porcentual de encuestados de la municipalidad sobre la dimensión **satisfacción del ciudadano**

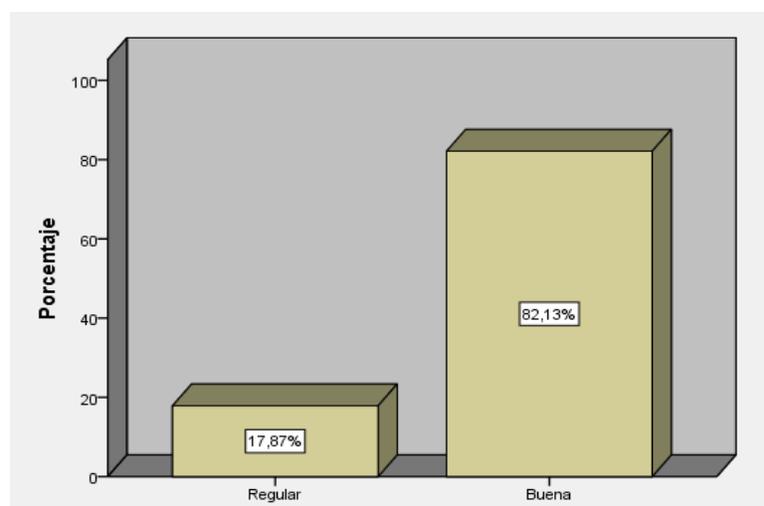
Interpretación: se pudo evidenciar en base a los resultados reflejados en la figura 07 y la tabla 13 que hay una percepción por parte de los encuestados de la municipalidad, que consideran la satisfacción del ciudadano es buena con 89.33%, en su nivel regular 10.67%, ello implica que hay un buen % en la satisfacción del usuario brindado al usuario , predominando un 89.33%.

Descripción de resultados de las dimensiones de la variable: Satisfacción del Ciudadano

Tabla 14

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los encuestados sobre la variable **satisfacción del ciudadano**, en su dimensión **respecto a la información***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	67	17,9	17,9	17,9
	Buena	308	82,1	82,1	100,0
Total		375	100,0	100,0	



*Figura 08, Distribución porcentual de encuestados de la municipalidad sobre la dimensión **satisfacción del ciudadano respecto a la información***

Interpretación: se pudo evidenciar en base a los resultados reflejados en la figura 08 y la tabla 14 que hay una percepción por parte de los encuestados de la municipalidad, el cual está distribuido en dos niveles, regular y buena alcanzando un porcentaje de 82,13% para el nivel de buena y un 17,87% para el nivel de regular, en esta distribución no hay percepción mala, lo cual indica que hay una buena satisfacción respecto a la información.

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes de los encuestados sobre la variable satisfacción del ciudadano, en su dimensión respecto a usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	67	17,9	17,9	17,9
	Buena	308	82,1	82,1	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

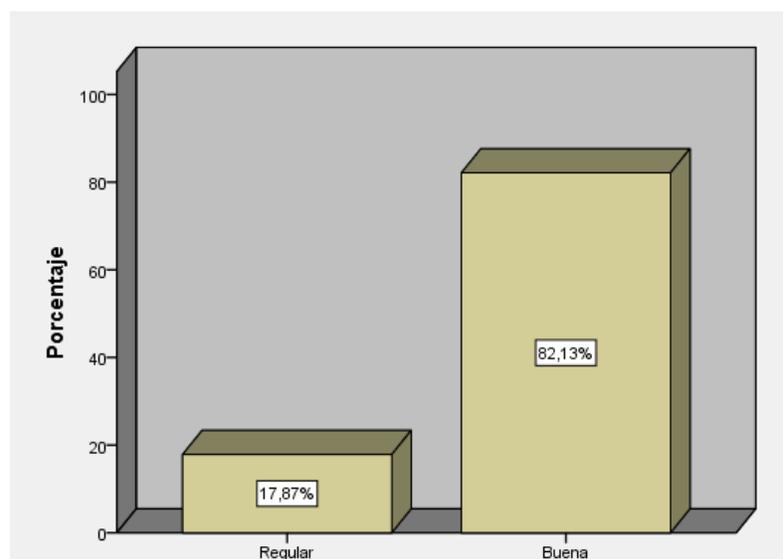


Figura 09, Distribución porcentual de encuestados de la municipalidad sobre la variable satisfacción del ciudadano respecto al usuario

Interpretación: se pudo evidenciar en base a los resultados reflejados en la figura 09 y la tabla 15 que hay una percepción por parte de los encuestados de la municipalidad, el cual está distribuido en dos niveles, regular y buena alcanzando un porcentaje de 82,13% para el nivel de buena y un 17,87% para el nivel de regular, en esta distribución no hay percepción mala, lo cual indica que hay una buena satisfacción respecto al usuario

Resultado de tablas cruzadas.

Tabla 16.

Tabla cruzada entre las variables calidad de servicio y satisfacción del ciudadano

		Calidad de servicio				
		Mala	Regular	Buena	Total	
Satisfacción del ciudadano	Regular	Recuento	0 _a	7 _a	33 _a	40
		% del total	0,0%	1,9%	8,8%	10,7%
	Buena	Recuento	1 _a	40 _a	294 _a	335
		% del total	0,3%	10,7%	78,4%	89,3%
Total		Recuento	1	47	327	375
		% del total	0,3%	12,5%	87,2%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de calidad categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

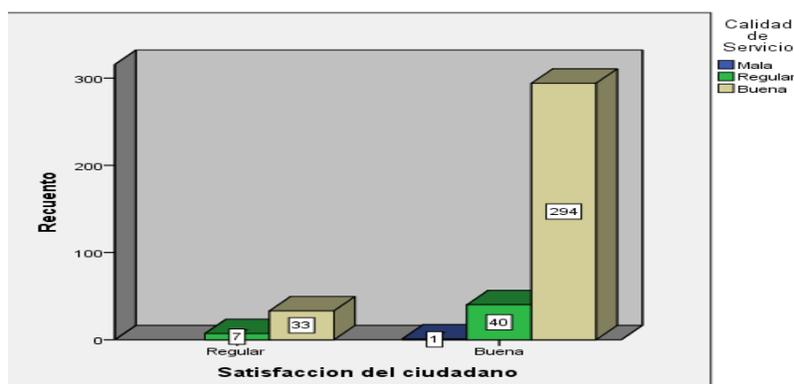


Figura 10, Cruce de las variables calidad de servicio y satisfacción del ciudadano

Interpretación

Sobre la calidad servicio cruzado con la variable satisfacción del ciudadano se observa que el mayor porcentaje alcanzado es un 78,4% en un nivel de bueno para calidad de servicio y un nivel de bueno para satisfacción del ciudadano en la institución que se ha hecho el estudio, este resultado nos indica que existe un

directo estas dos variables, es decir cuando la calidad de servicio es buena el ciudadano está altamente satisfecho y se observa un bajo porcentaje cuando el nivel de calidad es malo alcanzando un 1.9%, resultados que se evidencia tanto en la tabla cómo en la tabla 16 cómo en la figura 10.

Tabla 17.

Tabla cruzada entre la dimensión tangible de la calidad de servicio y satisfacción del ciudadano

		tangible				
		Mala	Regular	Buena	Total	
Satisfacción del ciudadano	Regular	Recuento	0	8	32	40
		% del total	0,0%	2,1%	8,5%	10,7%
	Buena	Recuento	2	46	287	335
		% del total	0,5%	12,3%	76,5%	89,3%
Total		Recuento	2	54	319	375
		% del total	0,5%	14,4%	85,1%	100,0%



Figura 11, Cruce de las variables calidad de servicio en su dimensión tangible y satisfacción del ciudadano

Interpretación

Sobre la dimensión tangible de la calidad servicio cruzado con la variable satisfacción del ciudadano se observa que el mayor porcentaje alcanzado es un 76,5% en un nivel de bueno para la dimensión tangible de la calidad de servicio y un nivel de bueno para satisfacción del ciudadano en la institución que se ha hecho el estudio, este resultado nos indica que existe un directo estas dos variables, es decir cuando la calidad de servicio tangible es buena el ciudadano está altamente satisfecho y se observa un bajo porcentaje cuando en nivel de calidad es malo alcanzando un 2,1%, dicho resultados se corrobora en la figura 11.

Tabla 18.

Tabla cruzada entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del ciudadano

		fiabilidades				
		Mala	Regular	Buena	Total	
Satisfacción del ciudadano	Regular	Recuento	0	8	32	40
		% del total	0,0%	2,1%	8,5%	10,7%
	Buena	Recuento	4	55	276	335
		% del total	1,1%	14,7%	73,6%	89,3%
Total		Recuento	4	63	308	375
		% del total	1,1%	16,8%	82,1%	100,0%

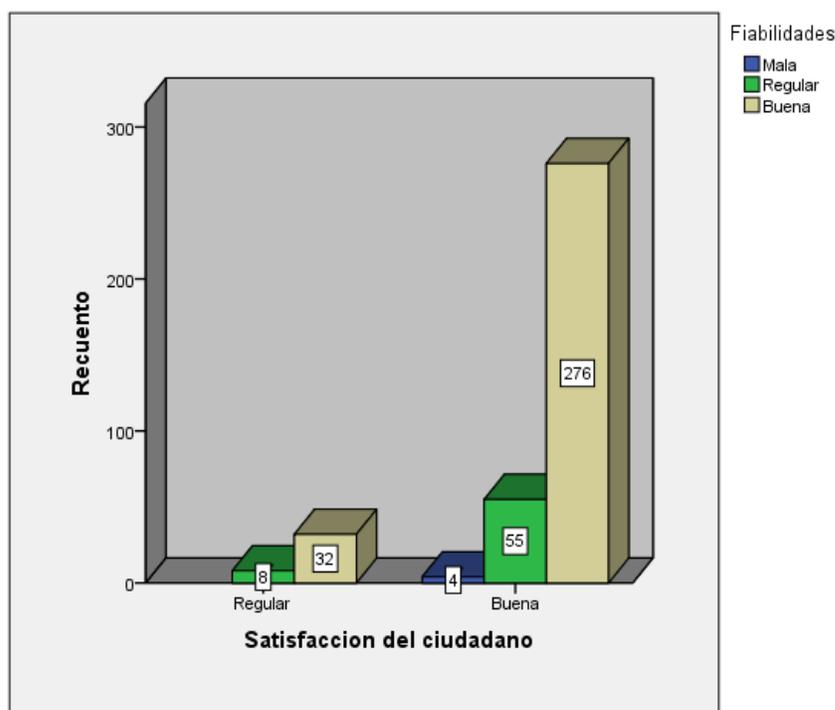


Figura 12, Cruce de las variables calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y satisfacción del ciudadano.

Interpretación

En la tabla cruzada se demuestra que la dimensión fiabilidad de la calidad servicio cruzado con la variable satisfacción del ciudadano se observa que el mayor porcentaje alcanzado es un 73.6% en un nivel de bueno para la dimensión fiable de la calidad de servicio y un nivel de bueno para satisfacción del ciudadano en la institución que se ha hecho el estudio, este resultado nos indica que existe un directo estas dos variables, es decir cuando la calidad de servicio tangible es buena el ciudadano está altamente satisfecho y se observa un bajo porcentaje cuando en nivel de calidad es malo alcanzando un 2,1%

Asimismo se puede aseverar que existe un crecimiento directo entre esa dos variable, entendido esta que a mejor calidad de servicio, mayor será la satisfacción del usuario.

Tabla 19.

Tabla cruzada entre la dimensión satisfacción en la capacidad de respuesta de la

		Capacidad de respuesta				
		Mala	Regular	Buena	Total	
Satisfacción del ciudadano	Regular	Recuento	1	9	30	40
		% del total	0,3%	2,4%	8,0%	10,7%
	Buena	Recuento	2	60	273	335
		% del total	0,5%	16,0%	72,8%	89,3%
Total		Recuento	3	69	303	375
		% del total	0,8%	18,4%	80,8%	100,0%

calidad de servicio y satisfacción del ciudadano.

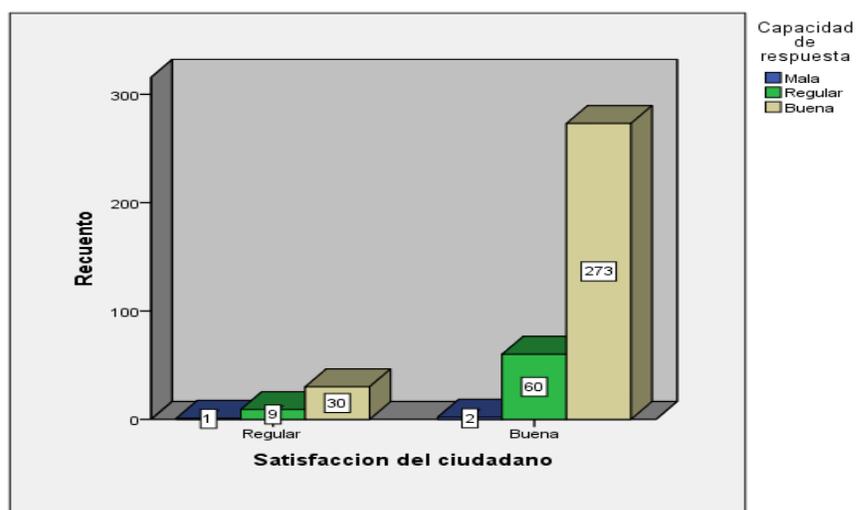


Figura 13, Cruce de las variables calidad de servicio en su dimensión Capacidad de respuesta y satisfacción del ciudadano.

Interpretación

En la tabla cruzada 19 y la figura 13 se demuestra que la dimensión capacidad de respuesta de la calidad servicio cruzado con la variable satisfacción del ciudadano se observa que el mayor porcentaje alcanzado es un 72.8% en un nivel de bueno para la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y un nivel de bueno para satisfacción del ciudadano en la institución que se ha hecho el estudio, este resultado nos indica que existe un directo estas dos variables, es decir cuando la calidad de servicio capacidad de respuesta es buena el ciudadano está altamente satisfecho y se observa un bajo porcentaje cuando en nivel de calidad es malo alcanzando un 2,3%, existe una relación directa entre estas dos variables.

Tabla 20.

Tabla cruzada entre la dimensión seguridad en la calidad de servicio y satisfacción del ciudadano

		seguridad				
		Mala	Regular	Buena	Total	
Satisfacción del ciudadano	Regular	Recuento	0	7	33	40
		% del total	0,0%	1,9%	8,8%	10,7%
	Buena	Recuento	2	48	285	335
		% del total	0,5%	12,8%	76,0%	89,3%
Total		Recuento	2	55	318	375
		% del total	0,5%	14,7%	84,8%	100,0%

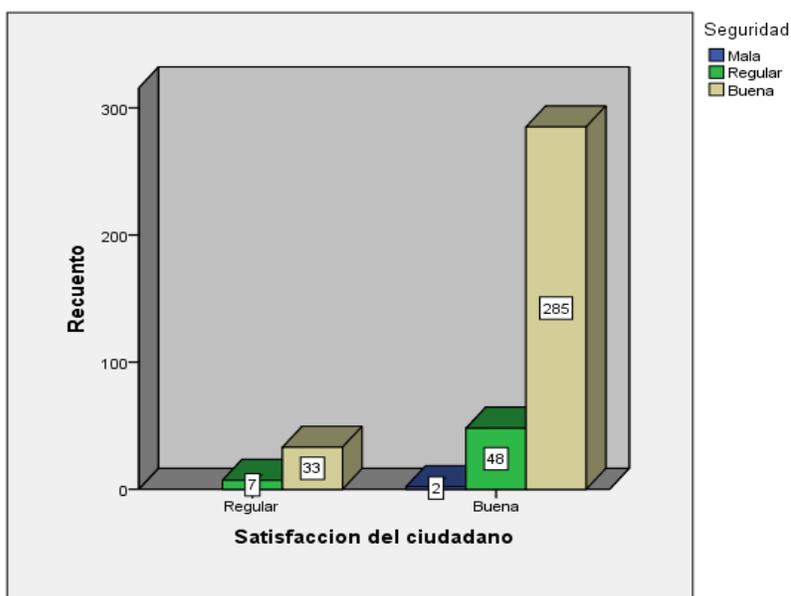


Figura 14, Cruce de las variables calidad de servicio en su dimensión Seguridad y satisfacción del ciudadano.

Interpretación

En la tabla cruzada N° 20 y figura 14 se demuestra que la dimensión seguridad de la calidad servicio cruzado con la variable satisfacción del ciudadano se observa que el mayor porcentaje alcanzado es un 76.6% en un nivel de bueno para la dimensión seguridad de la calidad de servicio y un nivel de bueno para satisfacción del ciudadano en la institución que se ha hecho el estudio, este resultado nos indica que existe un directo estas dos variables, es decir cuando la calidad de servicio seguridad es buena el ciudadano está altamente satisfecho y se observa un bajo porcentaje cuando en nivel de calidad es malo alcanzando un 1,9%, existe una relación directa entre estas dos variables.

Tabla 21.

Tabla cruzada entre la dimensión Empatía en la calidad de servicio y satisfacción del ciudadano

		Empatía					
			Mala	Regular	Buena	12,00	Total
Satisfacción del ciudadano.	Regular	Recuento	4	15	21	0	40
		% del total	1,1%	4,0%	5,6%	0,0%	10,7%
	Buena	Recuento	46	132	155	1	334
		% del total	12,3%	35,3%	41,4%	0,3%	89,3%
Total		Recuento	50	147	176	1	374
		% del total	13,4%	39,3%	47,1%	0,3%	100,0%

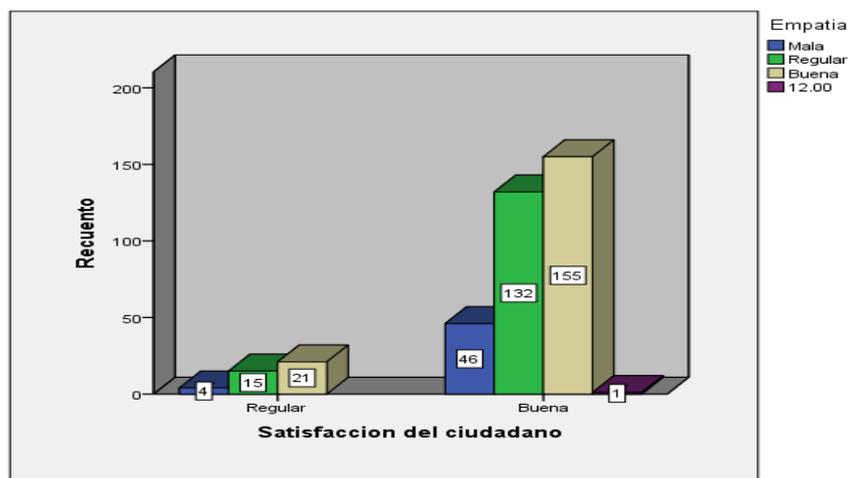


Figura 15, Cruce de las variables calidad de servicio en su dimensión Empatía y satisfacción del ciudadano.

Interpretación

La dimensión empatía de la calidad servicio cruzado con la variable satisfacción del ciudadano demuestra que el mayor porcentaje alcanzado es un 41,4% en un nivel de bueno para la dimensión empatía de la calidad de servicio y un nivel de

bueno para satisfacción del ciudadano en la institución que se ha hecho el estudio, este resultado comparamos con las demás tablas cruzadas se observa el porcentaje alcanzado es bajo a comparación de las otras tablas, aunque a pesar de ello nos indica que existe una relación directa entre estas dos variables, es decir cuando la calidad de servicio empatía es buena el ciudadano está altamente satisfecho y se observa un bajo porcentaje cuando en nivel de calidad es malo alcanzando un 1,1%, existe una relación directa entre estas dos variables, dichos resultados se observa en la tabla 18 y figura 15.

Prueba de normalidad

Tabla 22

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,519	375	,000
Tangible	,510	375	,000
Fiabilidad	,496	375	,000
Capacidad respuesta	,491	375	,000
Seguridad	,509	375	,000
Empatía	,243	375	,000
Satisfacción	,528	375	,000
Respecto información	,500	375	,000
Respecto al usuario	,500	375	,000

Interpretación

Para conocer la normalidad, en este caso por ser la muestra mayor a 30 se ha utilizado la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. En la tabla se presentan los resultados de dicha prueba de las dos variables, donde se evidencia que la distribución es no normal, ya que los coeficientes obtenidos están por debajo del p valor ($p < 0,05$); por lo tanto, la prueba de hipótesis tanto general como específicas se realizarán con el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman, para comprobar las muestras relacionadas entre la variable Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano

3.2. Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación directa entre calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017.

Ha: Existe relación directa entre calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 23

Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Calidad de Servicio y satisfacción del Ciudadano

			Calidad de Servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,550
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	375	375
	Satisfacción del Ciudadano	Coeficiente de correlación	0,550	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	375	375

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

Descripción del grado de relación entre las variables

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r=0,550$ entre las variables: Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

Decisión estadística

La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$ lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Prueba de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017.

H1: Existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017

Tabla 24

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: Calidad de Servicio en su dimensión elementos tangibles y satisfacción del Ciudadano

			<i>elementos tangibles</i>	<i>satisfacción del Ciudadano</i>	
Rho de Spearman	<i>elementos tangibles</i>	Coefficiente de correlación	1,000	,545**	Des
		Sig. (bilateral)	.	,000	cripc
		N	132	132	ión
	<i>satisfacción del Ciudadano</i>	Coefficiente de correlación	,545**	1,000	del
		Sig. (bilateral)	,000	.	grad
		N	132	132	o de

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

ción entre las variables

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r=0,545$ entre la dimensión *elementos tangibles* y la variable satisfacción del Ciudadano. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

Decisión estadística

La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Prueba de la hipótesis específica 2

Ho: No existe relación directa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017

H2: Existe relación directa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017

Tabla 25

Coefficiente de correlación de Spearman entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano

			<i>fiabilidad de la calidad de servicio</i>	<i>satisfacción del ciudadano</i>
Rho de Spearman	<i>fiabilidad de la calidad de servicio</i>	Coeficiente de correlación	1,000	,456**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	132	132	
	<i>satisfacción del ciudadano</i>	Coeficiente de correlación	,456**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	132	132	

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

Descripción del grado de relación entre las variables

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r=0,456$ entre: fiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del ciudadano

Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

Decisión estadística

La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$ lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Prueba de la hipótesis específica 3

Ho: No existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017

H3: Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017

Tabla 26

Coefficiente de correlación de Spearman entre: capacidad de respuesta y la satisfacción del ciudadano

			<i>capacidad de respuesta</i>	<i>satisfacción del ciudadano</i>
Rho de Spearman	<i>capacidad de respuesta</i>	Coefficiente de correlación	1,000	,424**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	<i>satisfacción del ciudadano</i>	Coefficiente de correlación	,424**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Descripción del grado de relación entre las variables

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r=0,424$ entre: *capacidad de respuesta y satisfacción del ciudadano*

Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

Decisión estadística

La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$ lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Prueba de la hipótesis específica 4

Ho: No existe relación directa entre la seguridad en la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017

H4: Existe relación directa entre la seguridad en la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017

Tabla 27

Coefficiente de correlación de Spearman de: Seguridad y la satisfacción del ciudadano

			<i>Seguridad.</i>	Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	<i>Seguridad.</i>	Coefficiente de correlación	1,000	,558**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Satisfacción del ciudadano	Coefficiente de correlación	,558**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Descripción del grado de relación entre las variables

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r=0,558$ entre: seguridad y la satisfacción del ciudadano. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

Decisión estadística

La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$ lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Prueba de la hipótesis específica 5

Ho: No existe relación directa entre la empatía en la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017

H4: Existe relación directa entre la empatía en la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017

Tabla 28

Coeficiente de correlación de Spearman de: empatía y la satisfacción del ciudadano

			<i>Empatía.</i>	Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	<i>Empatía.</i>	Coeficiente de correlación	1,000	,650**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Satisfacción del ciudadano	Coeficiente de correlación	,650**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Descripción del grado de relación entre las variables

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r=0,650$ entre: empatía y la satisfacción del ciudadano. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

Decisión estadística

La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados que se obtuvieron en la fase estadística, se determinó que evidenciaba una relación de $r=0,550$ entre las variables: Calidad de Servicio y satisfacción del ciudadano. La interpretación que se da a dichos resultados es: Existencia de correlación es positiva, con nivel correlativo moderado. Por los resultados de $p=0,000$ se determina que existe relación significativa, ya que p es menor a $0,05$. En ese sentido se concluye que la hipótesis nula se rechaza, aceptando la hipótesis alterna. Esta interpretación es sustentada por Román y naranjo (2012), que indicó que existe una relación significativa entre estrategias entre el desempeño del trabajador y la satisfacción del usuario. Así mismo, señala que existe correspondencia mutuamente entre las variables es decir; Cuando aumenta la primera variable la otra variable también aumenta.

El resultado obtenido entre la tangibilidad de servicio y la satisfacción del ciudadano $r=0,545$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas variables, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determina que hay una relación significativa, ya que p es menor a $0,05$. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Este resultado es interpretado y sustentado por Del salto (2014) Su estudio se basó en al medición de la calidad y satisfacción, en cuanto a los resultados el autor muestran que al concluir la consulta el 92.1% menciona estar satisfecho, también menciona cuando mayor es la descortesía y la indiferencia de parte del personal la satisfacción en menor $r=0.194$, $p= 0.000$, y el 10.5% señala que hay calidad en la atención, por tanto se determina que cuando mayor descortesía en indiferencia muestra el personal la calidad en el servicio en menos $r=0.192$, $p=0.000$.

Por su parte Areche (2013) Presento una investigación La investigación fue de tipo descriptiva y correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, se aplicó la encuesta cuya muestra fue de 145 padres de familia y también a 21 docentes, el cuestionario fue de tipo Likert. El resultado de la investigación fue que existe significativamente una asociación entre la gestión institucional y lo educativo de la calidad de su servicio, siendo $r=77.4\%$, el $\chi^2=126.546$; y su p -valor= $0.000 < 0.05$. Asimismo en los resultados las dimensiones de gestión

institucional que se asocia a la variable calidad de servicio señala al liderazgo $r=0,971$ y su p -valor $=0,000 < 0,05$. en su tesis titulada: Diferentes perspectivas de evaluar el pensamiento creativo, cita a Torrance en función de reforzar la teoría del Umbral, dicha teoría determina que solo bastaría determinar el mínimo de cociente intelectual para poder desarrollar las aptitudes creativas.

El resultado obtenido entre elementos tangibles y la satisfacción del ciudadano fue $r=0,456$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determina que hay una relación significativa, ya que p es menor a $0,05$. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Estos resultados es sustentado por Ospina (2015) en su tesis Calidad de servicio y calor en el transporte intermodal de mecánica. Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitorio. (Tesis de Doctorado). Universidad de Valencia. España. Su objetivo principal fue explorar cómo la calidad de servicio se relaciona con el valor en el transporte de las empresas que brindan servicio, su metodología utilizada fue cualitativa y cuantitativa, la recopilación de la información fue a través de la entrevista utilizando un cuestionario tipo Likert, su población lo conformo 558 empresas transitorias de España, siendo seleccionada por conveniencia con un total de 205 empresas; asimismo utilizó las 02 principales vías de distribución de mercancías fue por carretera y la vía marítima, para la confiabilidad utilizó el alfa de cronbach y el valor que percibieron las empresas con los proveedores que realizan el transporte de sus mercancías, señala que al incrementar la calidad de servicio en sus respectivas dimensión, su valor del servicio se incrementa de manera positiva.

El resultado obtenido entre la fiabilidad y la satisfacción fue $r=0,424$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determina que hay una relación significativa, ya que p es menor a $0,05$. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Este resultado es

sustentado por Lujan.(2011). Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño. (Tesis de Maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Peru. Su objetivo general fue determinar cual es el nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a los servicios que presta la unidad de cuidados intensivos. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional, su población 442 familiares de pacientes graves, su muestra probabilística fue de 105 usuarios que representaba a los pacientes graves, se utilizó la encuesta SERVQUAL de tipo Likert, en el procesamiento estadístico el SPSS 18.00, se aplicó la prueba de Chi cuadrado, las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Test de Shapiro Wilk. Según los resultados el autor concluye que el 90.2% representa un alto índice de insatisfacción en cuanto a los servicios prestados a los usuarios externos, que indica que los servicios son de baja calidad al igual que las dimensiones de calidad de servicios(tangibles y no tangibles) baja calidad y alto índice de insatisfacción, siendo la seguridad el 93.1% los aspectos tangibles el 73.5%, la confiabilidad el 54.5% y la empatía el 97%, en relación a las respuesta rápida tiene un 60.4% de satisfacción leve que significa que hay una disposición en cuanto a la atención en la unidad de cuidados intensivos.

El resultado obtenido entre capacidad de respuesta y satisfacción del ciudadano fue $r=0,558$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determina que hay una relación significativa, ya que p es menor a 0,05. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Este resultado es sustentado por Pelaes (2010). Relación entre el clima organización y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. La investigación tuvo cómo objetivo general de determinar si entre el clima organización existe una relación directa con la satisfacción del cliente.

V. CONCLUSIONES

Primera

Gracias a los resultados que se obtuvieron en la fase estadística, se determinó que evidenciaba una relación de $r=0,550$ entre las variables: calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano. La interpretación que se da a dichos resultados es: Existencia de correlación es positiva, con nivel correlativo moderado. Por los resultados de $p=0,000$ se determina que existe relación significativa, ya que p es menor a $0,05$. En ese sentido se concluye que la hipótesis nula se rechaza, aceptando la hipótesis alterna.

Segunda

El resultado obtenido entre los elementos tangibles y la satisfacción del ciudadano fue $r=0,545$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determina que hay una relación significativa, ya que p es menor a $0,05$. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Tercera

El resultado obtenido entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción fue $r=0,456$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determina que hay una relación significativa, ya que p es menor a $0,05$. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Cuarta

El resultado obtenido entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del ciudadano fue $r=0,424$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determina que hay una relación significativa, ya que p es menor a $0,05$. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Quinto

El resultado obtenido entre la seguridad en la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano fue $r=0,558$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determina que hay una relación significativa, ya que p es menor a $0,05$. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Sexto.

El resultado obtenido entre la empatía en la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano fue $r=0,650$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determina que hay una relación significativa, ya que p es menor a $0,05$. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al Alcalde de dicha Municipalidad dar a conocer los resultados de la investigación sobre la gestión municipal el cual debe tomar en cuenta los resultados descriptivos que expresan que hay una buena calidad de servicio y satisfacción del ciudadano, lo que conlleva a mantenerse en esos buenos resultados, al mismo tiempo socializar la buena gestión.

Segunda

Se recomienda al gerente Municipal socializar con cada una las gerencias Incorporar las buenas prácticas desarrolladas el cual se evidencia en los resultados descriptivos e inferenciales sobre la calidad de servicio, de tal modo que se mantenga la satisfacción del ciudadano respecto al servicio que recibe de dicha municipalidad

Tercera

Se recomienda a las diferentes gerencias y sub gerencias de la municipalidad tomar cómo referente estos resultados sobre calidad de servicio el cual permita motivar a las buenas relaciones a los sucesores de los gobiernos municipales que sucedan en la comuna del distrito de San Borja, ya que los resultados de las tablas y figuras muestran una relación directa y positiva entre la calidad de servicio y satisfacción del ciudadano.

Cuarta.

Ampliar la investigación a una muestra de mayor tamaño, y relacionar con otras variables de tal modo que los buenos resultados que se han obtenido en cada una de las dimensiones de la calidad puedan ser complementados con otras variables que contribuyan a la satisfacción del ciudadano.

Quinta

Buscar el trabajo en equipo entre la municipalidad y los ciudadanos para realizar trabajos mancomunado en aras de dar buenos resultados ya que, según los

resultados descriptivos que alcanzan un nivel de bueno en la mayoría de las dimensiones , alcanzando porcentajes con más del 80%, ratificado por el análisis inferencial en el que se demuestra una relación directa.

Sexta

Recomiendo a los futuros investigadores profundizar el estudio de estas variables en otras municipalidades para realizar comparaciones y contribuir de ese modo con buenos aportes a la ciencia en aras de mantener y mejorar la atención al ciudadano.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Areche, V. (2013). La gestión institucional y la calidad en el servicio esucatico según la percepción de los docentes y padres de familia del 4°, 4° y 5° de secundaria del colegio Maria Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho, 2011. (Tesis doctoral. Universidad Nacional Maryor de San Marcos, Lima, Peru).

Bernabé, W. (2012). Factores de satisfacción que infñuyen en la calidad de la atención a los asegurados en los servicio de consulta externa y hospitalización del hospital III base Daniel Alcides Carrion de ESSALUD Tacna I trimestre 2010 (Tesis de Maestria. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna. Tacan, Perú).

Calva, J. (2009). Satisfacción de usuarios : la investigación sobre las necesidades de información. (1°ed.) Mexico: Universidad Autonoma de Mexico.

Cruz, M. (2014). Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados la estrategia salud de la familia (ESF) en el municipio de Ibicui, Bahia, Brasil, 2014. (Tesis de Maestria. Universidad Peruana la Union. Lima, Perú)

De Pedro, P. (2013). La calidad de servicio bancario: una escala de medición. Tesis de Maestria. Universidad Nacional del Sur, Bahia Blanca, Argentina).

Del Salto, M. E. (20149. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario

que asiste a la consulta en el departamento medico del instituto Nacional Mejia en el periodo 2012. (Tesis en Maestria. Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador)

Lujan, J.H (2011). Nivel de Satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto Nacional de Salud del Niño. (Tesis de Maestria. Univeersidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima, Peru).

Roldan, Balbuena y Muñoz (2010). Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños. (Tesis de Maestria. Pontificia Universidad Catolica del Peru, Lima, Peru)

Romero, F. y Usdanela, E. (2009). Desempeño Laboral y calidad de servicio del personal administrativo en la Universidades Privadas. REDHECS: Revista electrónica de Humanidades, Educacion y Comunicación Social, 4(7), 66-79.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1:Matriz de consistência

Título: Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017
Autor: Dante Alfredo González Rojas

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad distrital de San Borja en el año 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre los Elementos Tangibles y la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad de San Borja-Lima 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad de San Borja-Lima 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad de San Borja-Lima 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad de San Borja-Lima 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la empatía en la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad de San Borja-Lima 2017?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano en la municipalidad distrital de San Borja-Lima 2017</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del ciudadano en la municipalidad distrital de San Borja -Lima 2017.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la Fiabilidad y la satisfacción del ciudadano en la municipalidad distrital de San Borja-Lima 2017.</p> <p>Determinar la relación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del ciudadano en la municipalidad distrital de San Borja-Lima 2017.</p> <p>Determinar la relación entre la seguridad en la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano en la municipalidad distrital de San Borja -Lima 2017.</p> <p>Establecer la relación entre la empatía en la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano en la municipalidad distrital de San Borja-Lima 2017.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación directa entre calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017</p> <p>Existe relación directa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017.</p> <p>Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017.</p> <p>Existe relación directa entre la seguridad en la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017.</p> <p>Existe relación directa entre la empatía en la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017.</p>	Variable 1: Calidad de Servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			<p>a) Elementos Tangibles</p> <p>b) Fiabilidad</p> <p>c) Capacidad de Respuesta</p> <p>d) Seguridad</p> <p>e) Empatía</p>	<p>a) Instalaciones</p> <p>b) Aspecto de los trabajadores</p> <p>a) Atención inmediata</p> <p>b) Acceso a la información Pública</p> <p>a) Disponibilidad</p> <p>b) Conocimiento en el tema</p> <p>c) Cumplimiento de plazos</p> <p>a) Profesionalismo</p> <p>b) Credibilidad</p> <p>c) Información oportuna y completa</p> <p>a) Comunicación</p> <p>b) Atención personalizada</p>	<p>1, 2, 3,4</p> <p>5,6,7,8,9</p> <p>10,11,12,13</p> <p>14,15,16,17</p> <p>18,19,20</p>	<p>Muy Buena (5)</p> <p>Buena (4)</p> <p>Regular (3)</p> <p>Mala (2)</p> <p>Muy mala (1)</p>	<p>Bajo (20-46)</p> <p>Medio (47-72)</p> <p>Alto (20-46)</p>

			Variable 2: Satisfacción del Usuario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			a) Con respecto a la información	a) Disponibilidad b) Calidad c) Accesibilidad	1,2,3,4,5,6,7,8	Muy Buena (5) Buena (4) Regular (3) Mala (2) Muy mala (1)	Bajo (14-32) Medio (33-51) Alto (52-70)
b) Con respecto al Usuario	a) Uso de recursos y medios informáticos b) Especialización	9,10,11,12,13,14					
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
Tipo de Investigación Descriptivo Correlacional Diseño: No experimental de corte transversal Método: Hipotético deductivo	Población: Ciudadanos que acuden a la Municipalidad Distrital de San Borja Tamaño de Muestra: 375 Tipo de muestra: Probabilística Enfoque de la muestra: Cuantitativo	Variable 1: Calidad de Servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Galviz Año: 2011 Monitoreo: Setiembre 2017 Ámbito de Aplicación: Municipalidad Distrital de San Borja Forma de Administración: Directa Variable 2: Satisfacción del ciudadano Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Calva Año: 2009 Monitoreo: Setiembre 2017 Ámbito de Aplicación: Municipalidad Distrital de San Borja Forma de Administración: Directa	DESCRIPTIVA Tablas de Contingencia y figuras DE PRUEBA: Prueba de hipótesis: Según Torres (2007) "es un Planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema" (p.129) Nivel de Significación: Si $p < 0.05$ Existe relación entre las variables Si $p > 0.05$ No existe relación entre las variables Rho Spearman: Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) "son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas) de tal modo que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos (jerarquías)" (p. 332)				

ANEXO 2: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario se usará para conocer la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Borja.

Este documento se aplicará en un solo acto, a los usuarios por eso al contestar el cuestionario, deberá marcar con una “X” el valor de calificación correspondiente.

Nº	DIMENSIONES E ITEMS	ESCALAS DE CALIFICACIÓN				
		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
Elementos Tangibles						
1	El empleado tiene equipos de apariencia moderna. ¿Cómo lo califica?					
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. ¿Cómo lo califica?					
3	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros. ¿Cómo lo considera?					
4	Existen materiales suficientes para la prestación del servicio. ¿Cómo lo considera?					
Fiabilidad						
5	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba. ¿Cómo lo considera?					
6	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas. ¿Cómo lo considera?					
7	Cuando el empleado promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple ¿Cómo lo califica?					
8	Cuando el usuario tiene un problema, el empleado demuestra interés en solucionarlo. ¿Cómo lo califica?					
9	El empleado realiza bien el servicio la primera vez. ¿Cómo lo califica?					
Capacidad de Respuesta						
		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena

10	Cómo considera usted que los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus usuarios					
11	Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio. ¿Cómo lo califica?					
12	Cómo considera usted el tiempo que guardo para obtener el servicio					
13	Si necesito resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado					
Seguridad		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
14	Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio					
15	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad					
16	Los empleados tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas					
17	Los empleados demuestran igualdad para todos sus usuarios					
Empatía		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
18	El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios					
19	El empleado entiende las necesidades específicas del usuario					
20	Los horarios que ofrece son convenientes para todos los usuarios					

¡Gracias por tu participación!

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario se usará para conocer la satisfacción de los usuarios de la municipalidad Distrital de San Borja, 2017.

Este documento se aplicará en un solo acto, a los usuarios por eso al contestar el cuestionario, deberá marcar con una “X” el valor de calificación correspondiente.

DIMENSIONES E ITEMS		SCALAS DE CALIFICACIÓN				
DIMENSIÓN 1: Con respecto a la información		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
1	La información que usted recibe es completa y sin errores sobre la gestión y tramitación de las solicitudes y procedimientos. Cómo lo considera					
2	Es atendido y sin espera cuando acude a la Municipalidad Distrital de San Borja. Cómo considera usted la atención					
3	Los tramites se llevan a cabo correctamente y sin equivocaciones. Cómo lo considera					
4	El personal de la oficina de atención al ciudadano que le brinda la información está preparado y formado para dar un buen servicio. Cómo lo considera.					
5	El personal de la oficina de atención al ciudadano dispone de recursos materiales, para brindarle la información respecto a los servicios que manejan. Cómo lo considera					
6	Cómo considera el lenguaje utilizado en los documentos y formularios es entendible y sencillo					
7	La oficina de atención al ciudadano da respuesta rápida a las necesidades y problemas sin interrupción mientras es atendido. Cómo lo considera					
8	Considera que el horario es disponible para la atención al público					
DIMENSIÓN 2: Con respecto al usuario		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
9	Cómo considera usted las instalaciones de la Municipalidad son accesibles para la atención al público con discapacidad					
10	Cómo considera la señalización de las rutas de acceso a la Direcciones a la entidad, tanto en el exterior cómo en el interior					
11	Cómo calificaría usted las mejoras de las instalaciones y medios informáticos (asientos, aseos, amplitud, sistemas, computadoras)					
12	Que calificación daría al trato que recibe					
13	Considera que la oficina de atención cuenta con personal especializado sobre los temas que consultan del ciudadano					
14	Cómo calificaría la disposición de los empleados a ayudar a los ciudadanos					

ANEXO 3: Certificado de validez



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA con mención EN GESTIÓN PÚBLICA de la UCV, en la sede SJL, promoción 2015-II, , requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN BORJA, 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Apellidos y nombre:
Dante Alfredo González Rojas
D.N.I: 40896113

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO

Según Galvis (2011) definió cómo:

Compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc.), evaluados por los clientes en relación a un servicio, según cómo haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. (p.44)

Dimensiones de las variables:

Según Galvis (2001) las cinco dimensiones en la calidad son clasificadas cómo:

Dimensión 1

Elementos tangibles.

“Son la parte de la oferta del servicio, se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, influyen en la percepción de la calidad de servicio directamente o dando una idea del mismo”. (p.46)

Dimensión 2

Fiabilidad

“Es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidados. Implica el cumplimiento de la persona de servicio y una prestación sin errores”. (p.47)

Dimensión 3

Capacidad de respuesta.

“Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Es tener el deseo de servir al cliente oportunamente. Es hacerle ver al cliente que sus negocios se aprecian y quieren”. (p.47)

Dimensión 4

Seguridad.

“Es el que el cliente crea en la veracidad y honestidad del servicio que se le provee, La seguridad física: Significa para el clientela inexistencia de peligros y riesgos (pueden incluirse aquí las dudas que tenga el cliente sobre el servicio). (p.47)

Dimensión 5

Empatía.

“Es la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Es el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada “(p.47)

Variable 2: SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Según Calva (2009) señaló que:

Es el hecho de dar solución a una duda o una dificultad, aquietar y convencerse con una razón eficaz, la duda o la queja que se habían formulado. En este contexto se entiende la satisfacción cómo la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria (p.2).

Dimensiones de las variables:

Según Calva (2009, señaló que::

Dimensión 1

Con respecto a la información.

La información en cuanto a uso, se entiende por aquello que un individuo aplica efectivamente a algo inmediato y concreto (Line 1974). El uso puede ser una demanda satisfactoria realizada precisamente en un centro de documentación. La información es considerada positiva cuando satisface una necesidad o un deseo. (p.28)

Dimensión 2

Con respecto al usuario

Es importante señalar que todos los centros de información tienen que medir su eficacia con el fin de saber si están utilizando adecuadamente su servicio para satisfacer las necesidades de su usuario. Evidentemente, no es fácil realizar este tipo de evaluaciones en un centro de información, puesto que son muchos y muy diversos los servicios que realiza, algunos de ellos de difícil cuantificación. Sin embargo, si que es posible a partir de estudios de usuarios, determinar cómo se están cumpliendo resolviendo adecuadamente sus necesidades de información. (p.34)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Elementos Tangibles	<p>1.- Instalaciones</p> <p>2.- Tecnología de la información y comunicación</p>	<p>1.- El empleado tiene equipos de apariencia moderna. ¿Cómo lo califica?</p> <p>2.- Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. ¿Cómo lo califica?</p> <p>3.- Lo elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros. ¿Cómo lo considera?</p> <p>4.- Existen materiales suficientes para la prestación del servicio. ¿Cómo lo considera?</p>	<p>Bueno</p> <p>Malo</p> <p>Regular</p>
Fiabilidad	<p>1.- Acceso a la información pública</p> <p>2.- Atención inmediata</p>	<p>1.- El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba. ¿Cómo lo considera?</p> <p>2.- Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas. ¿Cómo lo considera?</p> <p>3.- Cuando el empleado promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple ¿Cómo lo califica?</p>	<p>Bueno</p> <p>Malo</p> <p>Regular</p>

		<p>4.- Cuando el usuario tiene un problema, el empleado demuestra interés en solucionarlo. ¿Cómo lo califica?</p> <p>5.- El empleado realiza bien el servicio la primera vez. ¿Cómo lo califica?</p>	
Capacidad de Respuesta	<p>1.- Disponibilidad</p> <p>2.- Conocimiento en el tema</p> <p>3.- Cumplimiento de plazos</p>	<p>1.- Cómo considera usted que los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus usuarios</p> <p>2.- Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio. ¿Cómo lo califica?</p> <p>3.- Cómo considera usted el tiempo que guardo para obtener el servicio</p> <p>4.- Si necesito resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado</p>	
Seguridad	<p>1.- Profesionalismo</p> <p>2.- Credibilidad</p> <p>3.- Información oportuna y completa</p>	<p>1.- Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio</p> <p>2.- El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad</p> <p>3.- Los empleados tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas</p> <p>4.- Los empleados demuestran igualdad para todos sus usuarios</p>	
Empatía	1.- Comunicación	1.- El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios	

	2.- Atención Personalizada	2.- El empleado entiende las necesidades específicas del usuario 3.- Los horarios que ofrece son convenientes para todos los usuarios	
--	----------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Variable 2: SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Respecto a la información	1.- Disponibilidad 2.- Calidad	1.- La información que usted recibe es completa y sin errores sobre la gestión y tramitación de las solicitudes y procedimientos. Cómo lo considera 2.- Es atendido y sin espera cuando acude a la Municipalidad Distrital de San Borja. Cómo considera usted la atención 3.- Los tramites se llevan a cabo correctamente y sin equivocaciones. Cómo lo considera 4.- El personal de la oficina de atención al ciudadano que le brinda la información está preparado y formado para dar un buen servicio. Cómo lo considera. 5.- El personal de la oficina de atención al ciudadano dispone de recursos materiales, para brindarle la información respecto a los servicios que manejan. Cómo lo considera	Bueno Malo Regular

	3.- Accesibilidad	<p>6.- Cómo considera el lenguaje utilizado en los documentos y formularios es entendible y sencillo</p> <p>7.- La oficina de atención al ciudadano da respuesta rápida a las necesidades y problemas sin interrupción mientras es atendido. Cómo lo considera</p> <p>8.- Considera que el horario es disponible para la atención al público</p>	
Respecto al usuario	<p>1.- Uso de recursos y medios informáticos</p> <p>2.- Especialización</p>	<p>1.- Cómo considera usted las instalaciones de la Municipalidad son accesibles para la atención al público con discapacidad</p> <p>2.- Cómo considera la señalización de las rutas de acceso a la Direcciones a la entidad, tanto en el exterior cómo en el interior</p> <p>3.- Cómo calificaría usted las mejoras de las instalaciones y medios informáticos (asientos, aseos, amplitud, sistemas, computadoras)</p> <p>4.- Que calificación daría al trato que recibe</p> <p>5.- Considera que la oficina de atención cuenta con personal especializado sobre los temas que consultan del ciudadano</p> <p>6.- Cómo calificaría la disposición de los</p>	

		empleados a ayudar a los ciudadanos	
--	--	-------------------------------------	--

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Elementos Tangibles								
1	El empleado tiene equipos de apariencia moderna. ¿Cómo lo califica?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidados y aptas para brindar un buen servicio. ¿Cómo lo califica?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros. ¿Cómo lo considera?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Existen materiales suficientes para la prestación del servicio. ¿Cómo lo considera?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 2 Fiabilidad								
5	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba. ¿Cómo lo considera?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas. ¿Cómo lo considera?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Cuando el empleado promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple. ¿Cómo lo califica?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Cuando el usuario tiene un problema, el empleado demuestra interés en solucionarlo. ¿Cómo lo califica?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	El empleado realiza bien el servicio la primera vez. ¿Cómo lo califica?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 3 Capacidad de Respuesta								
10	Como considera usted que los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio. ¿Cómo lo califica?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Como considera usted el tiempo que tarda para obtener el servicio	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Si necesito resolver algunas dudas se lo atendió en un tiempo adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 4 Seguridad								
14	Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Los empleados tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Los empleados demuestran igualdad para todos sus usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 5 Empatía								
18	El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	El empleado entiende las necesidades específicas del usuario	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	Los horarios que ofrece son convenientes para todos los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Miguel Ángel Rozvejo Astachado DNI: 09999384

Especialidad del validador: Magister en Dirección y Gestión Empresarial

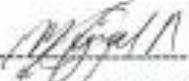
04 de 07 del 2017

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del contenido.

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el sentido 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: SATISFACCION DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Respecto a la información							
1	La información que usted recibe es completa y sin errores sobre la gestión y tramitación de las solicitudes y procedimientos. Como lo considera.	X		X		X		
2	Es atendido y sin espera cuando acude a la Municipalidad Distrital de San Borja. Como considera usted la atención	X		X		X		
3	Los tramites se llevan a cabo correctamente y sin equivocaciones. Como lo considera	X		X		X		
4	El personal de la oficina de atención al ciudadano que le brinda la información está preparado y formado para dar un buen servicio. Como lo considera.	X		X		X		
5	El personal de la oficina de atención al ciudadano dispone de recursos materiales, para brindarle la información respecto a los servicios que manejan. Como lo considera	X		X		X		
6	Como considera el lenguaje utilizado en los documentos y formularios es entendible y sencillo	X		X		X		
7	La oficina de atención al ciudadano da respuesta rápida a las necesidades y problemas sin interrupción mientras es atendido. Como lo considera	X		X		X		
8	Considera que el horario es disponible para la atención al público	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Respecto al Usuario							
9	Como considera usted las instalaciones de la Municipalidad son accesibles para la atención al público con discapacidad	X		X		X		
10	Como considera la señalización de las rutas de acceso a la Dirección a la entidad, tanto en el exterior como en el interior	X		X		X		
11	Cómo calificaría usted las mejoras de las instalaciones y medios informáticos (asientos, aseo, amplitud, sistemas, computadoras)	X		X		X		
12	Que calificación daría al trato que recibe	X		X		X		
13	Considera que la oficina de atención cuenta con personal especializado sobre los temas que consultan del ciudadano	X		X		X		
14	Cómo calificaría la disposición de los empleados a ayudar a los ciudadanos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Cd Mg: Miguel Angel Requijo Astochado DNI: 09999381

Especialidad del validador: Magister en dirección y gestión empresarial

04 de 09 del 2017

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico, formalista.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo.
 *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.

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	El empleado tiene equipos de apariencia moderna. ¿Cómo lo califica?	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. ¿Cómo lo califica?	X		X		X		
3	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
4	Existen materiales suficientes para la prestación del servicio. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
6	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
7	Cuando el empleado promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple. ¿Cómo lo califica?	X		X		X		
8	Cuando el usuario tiene un problema, el empleado demuestra interés en solucionarlo. ¿Cómo lo califica?	X		X		X		
9	El empleado realiza bien el servicio la primera vez. ¿Cómo lo califica?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Como considera usted que los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus usuarios	X		X		X		
11	Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio. ¿Cómo lo califica?	X		X		X		
12	Como considera usted el tiempo que tarda para obtener el servicio	X		X		X		
13	Si necesito resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio	X		X		X		
15	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad	X		X		X		
16	Los empleados tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	X		X		X		
17	Los empleados demuestran igualdad para todos sus usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios	X		X		X		
19	El empleado entiende las necesidades específicas del usuario	X		X		X		
20	Los horarios que ofrece son convenientes para todos los usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr Mg: JONATAN REGUEJO ASTOCHADO. DN: 27727202

Especialidad del validador: MAGISTER EN DIRECCION Y GESTION EMPRESARIAL

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

*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.

04 de 09 del 2017



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Respecto a la Información							
1	La información que usted recibe es completa y sin errores sobre la gestión y tramitación de las solicitudes y procedimientos. Como lo considera.	X		X		X		
2	Es atendido y sin espera cuando acude a la Municipalidad Distrital de San Jorge. Como considera usted la atención	X		X		X		
3	Los trámites se llevan a cabo correctamente y sin equivocaciones. Como lo considere	X		X		X		
4	El personal de la oficina de atención al ciudadano que le brinda la información está preparado y formado para dar un buen servicio. Como lo considera.	X		X		X		
5	El personal de la oficina de atención al ciudadano dispone de recursos materiales, para brindarle la información respecto a los servicios que maneja. Como lo considera	X		X		X		
6	Como considera el lenguaje utilizado en los documentos y formularios es entendible y sencillo	X		X		X		
7	La oficina de atención al ciudadano da respuesta rápida a las necesidades y problemas sin interrupción mientras es atendido. Como lo considera.	X		X		X		
8	Considera que el horario es disponible para la atención al público	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Respecto al Usuario	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Como considera usted las instalaciones de la Municipalidad son accesibles para la atención al público con discapacidad	X		X		X		
10	Como considera la señalización de las rutas de acceso a la Dirección a la entidad, tanto en el exterior como en el interior	X		X		X		
11	Cómo calificaría usted las mejoras de las instalaciones y medios informáticos (asientos, aseo, amplitud, sistemas, computadoras)	X		X		X		
12	Que calificación daría al trato que recibe	X		X		X		
13	Considera que la oficina de atención cuenta con personal especializado sobre los temas que consultan del ciudadano	X		X		X		
14	Cómo calificaría la disposición de los empleados a ayudar a los ciudadanos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Del Mg: JONATAN REQUEJO ASTOCHADO DNI: 27727202

Especialidad del validador: MAGISTER EN DIRECCION Y GESTION EMPRESARIAL

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

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

04 de 09 del 2017


 Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Elementos Tangibles								
1	El empleado tiene equipos de atención moderna. ¿Cómo lo califica?	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. ¿Cómo lo califica?	X		X		X		
3	Los elementos materiales (kifotos, similares) son visualmente atractivos y claros. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
4	Existen materiales suficientes para la prestación del servicio. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Fiabilidad								
5	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
6	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
7	Cuando el empleado promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple. ¿Cómo lo califica?	X		X		X		
8	Cuando el usuario tiene un problema, el empleado demuestra interés en solucionarlo. ¿Cómo lo califica?	X		X		X		
9	El empleado realiza bien el servicio la primera vez. ¿Cómo lo califica?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Capacidad de Respuesta								
10	Como considera usted que los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus usuarios	X		X		X		
11	Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio. ¿Cómo lo califica?	X		X		X		
12	Como considera usted el tiempo que gasta para obtener el servicio	X		X		X		
13	Si necesita resolver algunas dudas se lo atiende en un tiempo adecuado	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 Seguridad								
14	Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio	X		X		X		
15	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad	X		X		X		
16	Los empleados tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	X		X		X		
17	Los empleados demuestran igualdad para todos sus usuarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 5 Empatía								
18	El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios	X		X		X		
19	El empleado entiende las necesidades específicas del usuario	X		X		X		
20	Los horarios que ofrece son convenientes para todos los usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Barthj. Arenas Torres DNI: 09660903

Especialidad del validador: Dr. Neurología

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

*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.

04 de 09 del 2017



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Respecto a la información								
1	La información que usted recibe es completa y sin errores sobre la gestión y tramitación de las solicitudes y procedimientos. Como lo considera.	X		X		X		
2	Es atendido y sin espera cuando acude a la Municipalidad Distrital de San Borja. Como considera usted la atención	X		X		X		
3	Los trámites se llevan a cabo correctamente y sin equivocaciones. Como lo considera	X		X		X		
4	El personal de la oficina de atención al ciudadano que le brinda la información está preparado y formado para dar un buen servicio. Como lo considera.	X		X		X		
5	El personal de la oficina de atención al ciudadano dispone de recursos materiales, para brindarle la información respecto a los servicios que manejan. Como lo considera	X		X		X		
6	Como considera el lenguaje utilizado en los documentos y formularios es entendible y sencillo	X		X		X		
7	La oficina de atención al ciudadano da respuesta rápida a las necesidades y problemas sin interrupción mientras es atendido. Como lo considera	X		X		X		
8	Considera que el horario es disponible para la atención al público	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Respecto al Usuario								
9	Como considera usted las instalaciones de la Municipalidad son accesibles para la atención al público con discapacidad	X		X		X		
10	Como considera la señalización de las rutas de acceso a las Direcciones a la entidad, tanto en el exterior como en el interior	X		X		X		
11	Cómo calificaría usted las mejoras de las instalaciones y medios informáticos (asientos, aseo, amplitud, sistemas, computadoras)	X		X		X		
12	Que calificación daría al trato que recibe	X		X		X		
13	Considera que la oficina de atención cuenta con personal especializado sobre los temas que consultan del ciudadano	X		X		X		
14	Cómo calificaría la disposición de los empleados a ayudar a los ciudadanos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No a

aplicable

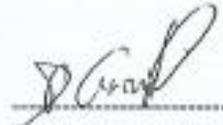
Apellidos y nombres del juez validador. ^{Dr/Mg} *Merodio* DNI: *09660793*

Especialidad del validador: *Duizh* *GUERRA TOMAS*

- 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

04 de *09* del 20*17*



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	El empleado tiene equipos de apanencia moderna. ¿Cómo lo califica?	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. ¿Cómo lo califica?	✓		✓		✓		
3	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros. ¿Cómo lo considera?	✓		✓		✓		
4	Existen materiales suficientes para la prestación del servicio. ¿Cómo lo considera?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba. ¿Cómo lo considera?	✓		✓		✓		
6	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas. ¿Cómo lo considera?	✓		✓		✓		
7	Cuando el empleado promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple ¿Cómo lo califica?	✓		✓		✓		
8	Cuando el usuario tiene un problema, el empleado demuestra interés en solucionarlo. ¿Cómo lo califica?	✓		✓		✓		
9	El empleado realiza bien el servicio la primera vez. ¿Cómo lo califica?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Como considera usted que los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus usuarios	✓		✓		✓		
11	Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio. ¿Cómo lo califica?	✓		✓		✓		
12	Como considera usted el tiempo que guarda para obtener el servicio	✓		✓		✓		
13	Si necesita resolver algunas dudas se le atiende en un tiempo adecuado	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4 Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio	✓		✓		✓		
15	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad	✓		✓		✓		
16	Los empleados tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	✓		✓		✓		
17	Los empleados demuestran igualdad para todos sus usuarios	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5 Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios	✓		✓		✓		
19	El empleado entiende las necesidades específicas del usuario	✓		✓		✓		
20	Los horarios que ofrece son convenientes para todos los usuarios	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Respecto a la información							
1	La información que usted recibe es completa y sin errores sobre la gestión y tramitación de las solicitudes y procedimientos. Como lo considera.	✓		✓		✓		
2	Es atendido y sin espera cuando acude a la Municipalidad Distrital de San Borja. Como considera usted la atención	✓		✓		✓		
3	Los tramites se llevan a cabo correctamente y sin equivocaciones. Como lo considera	✓		✓		✓		
4	El personal de la oficina de atención al ciudadano que le brinda la información está preparado y formado para dar un buen servicio. Como lo considera.	✓		✓		✓		
5	El personal de la oficina de atención al ciudadano dispone de recursos materiales, para brindarle la información respecto a los servicios que manejan. Como lo considera	✓		✓		✓		
6	Como considera el lenguaje utilizado en los documentos y formularios es entendible y sencillo	✓		✓		✓		
7	La oficina de atención al ciudadano da respuesta rápida a las necesidades y problemas sin interrupción mientras es atendido. Como lo considera	✓		✓		✓		
8	Considera que el horario es disponible para la atención al público	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Respecto al Usuario							
9	Como considera usted las instalaciones de la Municipalidad son accesibles para la atención al público con discapacidad	✓		✓		✓		
10	Como considera la señalización de las rutas de acceso a la Dirección a la entidad, tanto en el exterior como en el interior	✓		✓		✓		
11	Cómo calificaría usted las mejoras de las instalaciones y medios informáticos (asientos, aseos, amplitud, sistemas, computadoras)	✓		✓		✓		
12	Que calificación daría al trato que recibe	✓		✓		✓		
13	Considera que la oficina de atención cuenta con personal especializado sobre los temas que consultan del ciudadano	✓		✓		✓		
14	Cómo calificaría la disposición de los empleados a ayudar a los ciudadanos	✓		✓		✓		

ANEXO 4: BASE DE DATOS

	Calidad de servicio																			
Sujetos de investigación	Elementos tangibles				Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía		
	lt 1	lt 2	lt 3	lt 4	lt 5	lt 6	lt 7	lt 8	lt 9	lt 10	lt 11	lt 12	lt 13	lt 14	lt 15	lt 16	lt 17	lt 18	lt 19	lt 20
Sujeto 1	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
Sujeto 2	4	5	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	3	4	5	3	5	4	3	4
Sujeto 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 6	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Sujeto 8	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 10	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Sujeto 11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
Sujeto 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 15	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
Sujeto 16	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	5	3	3	4	3	5
Sujeto 17	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 18	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
Sujeto 19	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
Sujeto 20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 21	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
Sujeto 22	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3

Sujeto 50	4	5	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 51	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 52	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
Sujeto 53	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 54	4	5	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 55	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
Sujeto 56	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 57	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 58	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 59	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
Sujeto 60	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 61	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 62	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 63	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
Sujeto 64	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 65	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 66	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4
Sujeto 68	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 69	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 70	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 71	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
Sujeto 72	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 75	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
Sujeto 76	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4

Sujeto 104	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 105	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
Sujeto 106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 108	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 109	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
Sujeto 110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 112	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 113	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
Sujeto 114	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 115	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 116	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 117	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
Sujeto 118	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 119	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 120	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 123	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 124	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
Sujeto 125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 127	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 130	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5

Sujeto 131	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
Sujeto 132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 134	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 137	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 138	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
Sujeto 139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 143	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 144	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
Sujeto 145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 147	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 148	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
Sujeto 149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 151	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 152	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4
Sujeto 153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 155	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
Sujeto 157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4

Sujeto 158	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 159	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
Sujeto 160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Sujeto 162	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
Sujeto 163	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
Sujeto 164	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
Sujeto 165	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
Sujeto 166	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
Sujeto 167	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
Sujeto 168	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 169	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 170	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
Sujeto 171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
Sujeto 172	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Sujeto 173	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 174	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
Sujeto 175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
Sujeto 176	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Sujeto 177	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Sujeto 178	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Sujeto 179	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
Sujeto 180	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 181	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 182	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
Sujeto 183	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4
Sujeto 184	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4

Sujeto 212	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 213	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 216	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 218	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
Sujeto 219	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3	5	3
Sujeto 220	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 221	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Sujeto 222	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
Sujeto 223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 224	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 225	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
Sujeto 227	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	3	4	3	5	3
Sujeto 228	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 229	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Sujeto 230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4
Sujeto 231	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 232	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3
Sujeto 233	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	3	5	3
Sujeto 234	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 235	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
Sujeto 236	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	5	4
Sujeto 237	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 238	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3

Sujeto 293	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 294	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 295	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
Sujeto 296	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3	5
Sujeto 297	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 298	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 299	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
Sujeto 301	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	5	3	3	4	3	5
Sujeto 302	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
Sujeto 304	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4
Sujeto 305	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4
Sujeto 306	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 307	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 308	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
Sujeto 309	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
Sujeto 310	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
Sujeto 311	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 312	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	5	5	5	5	4
Sujeto 313	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 315	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4
Sujeto 316	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 317	5	3	4	3	5	3	3	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 318	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4
Sujeto 319	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4

Sujeto 320	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 321	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Sujeto 322	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Sujeto 323	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
Sujeto 324	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Sujeto 325	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3
Sujeto 326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
Sujeto 327	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 328	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Sujeto 329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4
Sujeto 330	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
Sujeto 331	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4
Sujeto 332	4	4	5	5	5	5	5	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 333	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
Sujeto 335	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 336	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 337	5	3	4	3	5	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4
Sujeto 338	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
Sujeto 339	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 340	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
Sujeto 341	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 342	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 343	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	5	5	5	5	4
Sujeto 344	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 345	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 346	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5

Sujeto 374	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 375	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Sujetos de investigación	Satisfacción del ciudadano													
	Con respecto a la información								Con respecto al usuario					
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14
Sujeto 1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Sujeto 2	4	5	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 3	3	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
Sujeto 5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
Sujeto 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
Sujeto 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5
Sujeto 8	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
Sujeto 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 12	4	5	4	5	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3
Sujeto 13	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Sujeto 15	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
Sujeto 16	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 17	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4
Sujeto 18	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 20	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4

Sujeto 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 22	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5
Sujeto 23	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4
Sujeto 24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 25	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
Sujeto 26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
Sujeto 27	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3
Sujeto 28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5
Sujeto 29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 30	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5
Sujeto 31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
Sujeto 32	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
Sujeto 33	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 34	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5
Sujeto 35	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
Sujeto 36	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
Sujeto 37	5	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4
Sujeto 38	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 39	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4
Sujeto 40	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4
Sujeto 41	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 42	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
Sujeto 43	5	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 44	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 45	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
Sujeto 46	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 47	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5

Sujeto 48	5	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Sujeto 49	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 50	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 51	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 52	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 53	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4
Sujeto 54	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5
Sujeto 55	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5
Sujeto 56	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
Sujeto 57	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
Sujeto 58	2	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3
Sujeto 59	5	3	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 60	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Sujeto 61	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
Sujeto 62	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 63	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4
Sujeto 64	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 65	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 66	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4
Sujeto 67	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 68	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
Sujeto 69	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4
Sujeto 70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 71	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 74	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4

Sujeto 129	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 130	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 131	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4
Sujeto 132	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 133	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 134	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4
Sujeto 135	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 136	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
Sujeto 137	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4
Sujeto 138	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 139	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 140	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
Sujeto 141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 143	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
Sujeto 144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 145	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Sujeto 146	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Sujeto 147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 148	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Sujeto 150	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
Sujeto 151	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Sujeto 152	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3
Sujeto 153	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Sujeto 154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 155	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3

Sujeto 156	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
Sujeto 157	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	4
Sujeto 158	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Sujeto 159	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3
Sujeto 160	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 161	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
Sujeto 162	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
Sujeto 163	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Sujeto 164	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
Sujeto 165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 166	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 167	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
Sujeto 168	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 169	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Sujeto 170	4	4	3	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4
Sujeto 171	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 172	5	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 173	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4
Sujeto 174	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 175	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 176	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4
Sujeto 177	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 178	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
Sujeto 179	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4
Sujeto 180	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 181	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 182	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4

Sujeto 237	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Sujeto 238	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Sujeto 239	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 240	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 241	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 242	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
Sujeto 243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 245	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
Sujeto 246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 247	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Sujeto 248	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Sujeto 249	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 250	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 251	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5
Sujeto 252	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 253	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
Sujeto 254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 256	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
Sujeto 257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 258	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Sujeto 259	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Sujeto 260	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 261	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 262	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Sujeto 263	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5

Sujeto 264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 265	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 266	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
Sujeto 267	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 268	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 269	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3
Sujeto 270	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
Sujeto 271	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Sujeto 272	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	5
Sujeto 273	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Sujeto 274	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
Sujeto 275	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Sujeto 276	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Sujeto 277	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
Sujeto 278	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 280	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
Sujeto 281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 283	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
Sujeto 284	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
Sujeto 285	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	4	3
Sujeto 286	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 287	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Sujeto 288	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
Sujeto 289	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 290	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4

Sujeto 372	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Sujeto 373	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Sujeto 374	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 375	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4

PRUEBA PILOTO

Sujetos de investigación	Calidad de servicio																			
	Elementos tangibles				Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía		
	lt 1	lt 2	lt 3	lt 4	lt 5	lt 6	lt 7	lt 8	lt 9	lt 10	lt 11	lt 12	lt 13	lt 14	lt 15	lt 16	lt 17	lt 18	lt 19	lt 20
Sujeto 1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
Sujeto 2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
Sujeto 3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 6	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3
Sujeto 8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	3	5	3
Sujeto 9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 10	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Sujeto 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
Sujeto 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 13	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 14	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
Sujeto 15	5	3	4	3	5	3	3	4	3	5	3	3	3	5	3	3	4	3	5	3
Sujeto 16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 17	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 18	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
Sujeto 20	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3	5	3

Satisfacción del ciudadano

Sujetos de investigación	Con respecto a la información								Con respecto al usuario					
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14
Sujeto 1	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4
Sujeto 2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 4	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4
Sujeto 5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 6	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
Sujeto 7	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4
Sujeto 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 9	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 12	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
Sujeto 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 14	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
Sujeto 15	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
Sujeto 16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 17	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Sujeto 20	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4

ANEXO 5: CARTA DE PRESENTACION



Escuela de Posgrado

"Uno del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 30 de setiembre de 2017

Carta P. 526 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

Félix Aznaran Infantes

Municipalidad Distrital de San Borja

Atención:

Gerente Municipal de la Municipalidad de San Borja

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a DANTE ALFREDO GONZALEZ ROJAS identificado(a) con DNI N.º 40896113 y código de matrícula N.º 6000151071; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de San Borja

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,

Dr. Raúl Delgado Arenas
Jefe de Unidad Posgrado – Campus Lima Este

JPMOR

ANEXO 6: HOJA DE RECEPCIÓN



MUNICIPALIDAD
DE SAN BORJA

HOJA DE RECEPCIÓN

Nro. Trámite:	024470-2017
Fecha:	06/09/2017 09:10:09

Documento:	CORRESPONDENCIA		
Número:	11569-2017	Folios:	0

I. DATOS DEL TRAMITE

Motivo del Trámite:	Solicitud de Apoyo
Destino:	GERENCIA MUNICIPAL

II. DATOS DEL CIUDADANO O ENTIDAD QUE REALIZA EL TRAMITE

Nombre o Razón Social	541840-GONZALEZ ROJAS DANTE ALFREDO						
Domicilio Físico	JL. VESALIO ANDREAS (EX.CA.) No. 750 SAN BORJA						
Doc. Identidad	D.N.I.: 40606113	Correo		Teléfono	971805455	Celular	

Observaciones	
---------------	--



San Borja 06 de Setiembre del 2017

ANEXO 7: EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Anexo A. Artículo científico

Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017

Autor: Br. Dante Alfredo González Rojas

Alumno de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

RESUMEN

La investigación planteo cómo objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017. La investigación se realizó dentro del método hipotético deductivo, de tipo básico, de alcance descriptivo y diseño correlacional. La población objeto de análisis lo constituyen 375 ciudadanos del Distrito de San Borja. La técnica empleada para recabar la información fue la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario tipo de escala de Likert. La confiabilidad de la variable calidad de servicio fue de 0,937 y satisfacción del ciudadano fue de 0,899. Se concluyó que la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano tienen relación significativa y directa en la Municipalidad Distrital de San Borja, (Rho Spearman 0,550)

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción del ciudadano

ABSTRACT

The research proposed as a general objective to determine the relationship between the quality of service and satisfaction of the citizen of the District Municipality of San Borja-Lima 2017. The research was conducted within the hypothetical deductive method, basic type, descriptive scope and design correlational. The population under analysis is composed of 375 citizens of the District of San Borja. The technique used to collect the information was the survey whose instrument was the Likert scale questionnaire. The reliability of the quality of service variable was 0.937 and citizen satisfaction was 0.899. It was concluded that the quality of service and citizen satisfaction have a direct and significant relationship in the District Municipality of San Borja, (Rho Spearman 0.550)

Keywords: Quality of service, citizen satisfaction

INTRODUCCION

En un país cómo el nuestro, muchas Instituciones tanto públicas y privadas descuidan que los clientes queden satisfechos de los servicios que se ofrecen no solo empresas privadas si no también empresas públicas. La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y una obligación indispensable de la Municipalidad. Esta tarea es una responsabilidad en conjunto tanto de todos los servidores públicos, cómo de la autoridad máxima de la Municipalidad, toda institución pública tiene un compromiso con la comunidad de brindar servicio de calidad y en un plazo adecuado, esto implica la mejora de las condiciones de atención al público que acude a la Municipalidad.

Hoy los ciudadanos han dejado de ser los administrados, más o menos conformes con los servicios que les daba la administración pública y han pasado a ser ciudadanos clientes, que saben que pagan; en consecuencia, exigen además servicios de calidad. Así, la administración pública se convierte en proveedora de servicios para un mercado de ciudadanos que le demanda calidad.

La calidad es una disciplina esencial en la gestión y que debe ser planificada en que el control de calidad es importante pero que no es una parte de la mejora total de la calidad. Su mayor aporte para la mejora total de la calidad consiste en planificación, control y mejora de la calidad (Juran, 1993, p.04)

Juran en su definición mencionó, que es importante que los altos directivos realicen un buen control para mantener o mejorar un buen servicio de calidad y esto debe estar comprometido desde la gerencia hasta los trabajadores, siguiendo una serie de pasos en función al buen servicio para el cumplimiento de los objetivos a nivel gerencial.

Practicar el control de la calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener el producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio por el consumidor” y sostiene que para alcanzar esta meta es preciso que la empresa todos promuevan y participen en el control de la calidad incluyendo en esto a los más altos ejecutivos, así cómo a todas las divisiones de la empresa y todos los empleados (Ishikawa, 1988, p.6)

En la definición el autor plantea que es importante la articulación y comunicación, así como la implementación de sistemas de control, en la cual tanto los trabajadores como los altos directivos se vean involucrados e integrados a fin de dar soluciones a las deficiencias que se están presentando para el objetivo y metas fijadas.

La satisfacción es un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas creadas. La satisfacción es función del desempeño percibido y de las expectativas. Si el desempeño es menor ante las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Por el contrario, si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si el desempeño supera las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (Fernández, 2015, p.21)

Según el autor la satisfacción del ciudadano se da cuando la organización está proyectada a mejorar sus proceso de atención tomando en cuenta el control y seguimiento basados en los resultados que aumenten la calidad en los servicios ya que de acuerdo a los requerimientos, estas pueden ser calificadas como mala, buena y excelente, asimismo esta puede ser medida en el momento que se otorga el servicio pudiendo ser agradable o desagradable.

La satisfacción de los clientes es al que determina la calidad de un producto o de un servicio y es un sentimiento individual que se produce cuando percibe que ha recibido más de los que esperaba. Las expectativas se generan en base a las necesidades y exigencias personales de cada cliente, y la importancia que conceda a determinados aspectos, a sus expectativas anteriores. Si lo que el cliente percibe supera sus expectativas, el cliente se encontrará satisfecho. Si lo que el cliente percibe es menos de lo que esperaba, el cliente se encontrará insatisfecho, (Departamento de Formación y Calidad, 2011, p.3)

Señala que para que las expectativas de los clientes superen es importante que la organización tengan productos o servicios de calidad, ya que el cliente es el que eleva la imagen del producto generando la satisfacción del cliente, por cuanto es la percepción sobre el servicio si más positiva mayor será su satisfacción.

METODOLOGIA

Esta investigación aplicará el método hipotético deductivo, insertada dentro del enfoque cuantitativo, porque busca la objetividad y mide la variable del objeto de estudio, demostrando la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja. El método hipotético deductivo permite probar la verdad o falsedad de la hipótesis a través de un diseño estructurado, ya que no se pueden demostrar directamente, debido a su carácter de enunciado general. Dentro del trabajo de investigación se aplicaron diferentes métodos de investigación

RESULTADOS

Tabla 1: Resultados de la variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	0,3	0,3	0,3
	Regular	47	12,5	12,5	12,8
	Buena	327	87,2	87,2	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del autor

Interpretación: se pudo evidenciar en base a los resultados reflejados en la tabla 01 que hay una percepción por parte de los encuestados que consideran la calidad de servicio buena con 87,20%, la calidad de servicio regular 12,53%, y en el nivel calidad mala de 0,47% ello implica que hay un buen porcentaje en la calidad del servicio brindada al usuario, predominando con un 87,20%

Tabla 2: Resultados de la variable satisfacción del ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	40	10,7	10,7	10,7
	Buena	335	89,3	89,3	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del autor

Interpretación: se pudo evidenciar en base a los resultados reflejados en la tabla 2 que hay una percepción por parte de los encuestados de la municipalidad, que consideran la satisfacción del ciudadano es buena con 89.33%, en su nivel regular 10.67%, ello implica que hay un buen % en la satisfacción al ciudadano, predominando un 89.33%.

Correlación de la hipótesis general

			Calidad de Servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,550
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	375	375
	Satisfacción del Ciudadano	Coeficiente de correlación	0,550	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	375	375

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

La correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano fue de 0,550, siendo una correlación fuerte y directa. El valor de p fue de 0,000 y $0,000 > 0,05$ por lo tanto se rechaza H_0 , es decir existe relación significativa y directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017

DISCUSION

Referente a lo planteado en el objetivo e hipótesis general se logró demostrar que la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017 tienen relación significativa y directamente (Rho Spearman 0,550), así mismo una significancia menor de 0,05; por lo que se aceptó la hipótesis de estudio y se rechazó la nula. De igual manera se determinó que hay una relación entre una buena calidad de servicio con una buena satisfacción del usuario.

Todos estos resultados expresan lo descrito en la realidad problemática, puesto que los factores que generan una buena calidad de servicio va a provocar una buena satisfacción del ciudadano en la Municipalidad; lo cual no sería beneficioso para la institución tener una baja calidad de servicio y una baja satisfacción del ciudadano por parte del personal; la cual además de repercutir en la organización lo haría también en los ciudadanos, que son el objetivo de nuestro que hacer cómo ciudadanos del distrito.

Los resultados que se obtuvieron en la fase estadística, se determinó que evidenciaba una relación de $r=0,550$ entre las variables: Calidad de Servicio y satisfacción del ciudadano. La interpretación que se da a dichos resultados es: Existencia de correlación es positiva, con nivel correlativo moderado. Por los resultados de $p=0,000$ se determina que existe relación significativa, ya que p es menor a 0,05. En ese sentido se concluye que la hipótesis nula se rechaza, aceptando la hipótesis alterna. Esta interpretación es sustentada por Román y

naranjo (2012), que indicó que existe una relación significativa entre estrategias entre el desempeño del trabajador y la satisfacción del usuario. Así mismo, señala que existe correspondencia mutuamente entre las variables es decir; Cuando aumenta la primera variable la otra variable también aumenta.

CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que si existe relación directa entre la variable calidad de servicio y satisfacción del ciudadano (Rho Spearman 0,550). Segunda conclusión se obtuvo que existe una buena calidad de servicio con una buena satisfacción del ciudadano en un 87,2%; a su vez observamos una regular calidad de servicio con una satisfacción del ciudadano regular en un 12.5 %; asimismo una mala calidad de servicio con una satisfacción del ciudadano mala en 1%. Segunda conclusión se determinó una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano fue (Rho Spearman 0,550). La tercera conclusión que se consiguió se determinó una relación entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano

(Rho Spearman 0,545). La cuarta conclusión que se consiguió se determinó una relación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano (Rho Spearman 0,456). La quinta conclusión que se consiguió se determinó una relación entre capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano (Rho Spearman 0,424). La sexta conclusión que se consiguió se determinó una relación entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano (Rho Spearman 0,558). La séptima conclusión que se consiguió se determinó una relación entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano (Rho Spearman 0,650)

