



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bach. Paiva Peñaloza, Omar José

ASESORA:

Dra. Díaz Espinoza Maribel

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PIURA - PERÚ

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 16:40PM del día 14 DE DICIEMBRE DE 2018, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA UNIÓN - 2018", presentada/o por el /la bachiller PAIVA PEÑALOZA OMAR JOSÉ

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: Aprobar
por Unanimidad

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como Apto para recibir el grado de MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Piura, 14 DE DICIEMBRE DE 2018



DR. ROLANDO NORABUENA MENESES
PRESIDENTE



DRA. GÓMEZ GUEVARA AMALIA MAGDALENA
SECRETARIO



DRA. DIAZ ESPINOZA MARIBEL
VOCAL

Dedicatoria

A Marco Antonio Paiva Prieto, Sandro Paolo Paiva Prieto y Gabriel Omar Paiva Prieto que son mis tres motivos de seguir avanzando en mis estudios y metas.

Omar José Paiva Peñaloza

Agradecimiento

A mis padres por haberme apoyado en mi carrera y en especial a mi esposa Karim Fabiola Prieto Sánchez, por darme la fortaleza necesaria para seguir adelante.

Omar José Paiva Peñaloza

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Omar José Paiva Peñaloza, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, identificado con DNI N° 02883872 presento el trabajo académico titulado “Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión - 2018”

Declaro bajo juramento que:

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

Piura, Agosto de 2018.

Br. OMAR JOSE PAIVA PEÑALOZA

DNI N° 02883872

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión - 2018”, con la intención de determinar la gestión de la calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario. Y consta de los siguientes capítulos:

En el capítulo I: introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación, la hipótesis y por último los objetivos del estudio.

En el capítulo II: Método, se presenta el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el capítulo III Y IV: se dan a conocer los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación.

En el capítulo V, VI y VII: se presentan las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados.

La presente investigación se presenta en cumplimiento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Maestro en Gestión Pública.

Paiva Peñaloza Omar José

Índice de contenido

| | Pág. |
|---|-------------|
| Página del Jurado | 2 |
| Dedicatoria | 3 |
| Agradecimiento | 4 |
| Declaración de Autenticidad | 5 |
| Presentación | 6 |
| Resumen..... | 11 |
| Abstract..... | 12 |
| | |
| I.INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1.1. Realidad problemática | 13 |
| 1.2. Trabajos previos..... | 16 |
| 1.2.1. Antecedentes internacionales | 16 |
| 1.2.2. Antecedentes nacionales | 18 |
| 1.2.3. Antecedentes locales..... | 20 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 21 |
| 1.3.1. Marco teórico | 21 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 42 |
| 1.4.1. Problema general..... | 42 |
| 1.4.2. Problemas específicos..... | 43 |
| 1.5. Justificación del estudio | 44 |
| 1.6. Hipótesis | 45 |
| 1.6.1. Hipótesis general | 45 |
| 1.6.2. Hipótesis específicas | 45 |
| 1.7. Objetivo | 46 |
| 1.7.1. Objetivo general..... | 46 |
| 1.7.2. Objetivos específicos | 46 |
| | |
| II. MÉTODO..... | 49 |

| | |
|---|------------|
| 2.1. Diseño de investigación | 49 |
| 2.2. Variables, Operacionalización..... | 50 |
| 2.3. Población y muestra..... | 57 |
| 2.3.1. Población | 57 |
| 2.3.2. Muestra | 57 |
| 2.3.3. Criterio de selección | 58 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 58 |
| 2.4.1. Técnicas | 58 |
| 2.4.2. Instrumentos | 58 |
| 2.4.3. Validez | 59 |
| 2.4.4. Confiabilidad | 59 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos..... | 60 |
| 2.6. Aspectos éticos..... | 60 |
| III. RESULTADOS..... | 61 |
| IV. DISCUSIÓN | 87 |
| V. CONCLUSIONES..... | 93 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 95 |
| VII. REFERENCIAS | 96 |
| ANEXO | 99 |
| ANEXO 01. Instrumento..... | 100 |
| ANEXO 02. Matriz de consistencia..... | 105 |
| ANEXO 03. Validez de instrumentos..... | 111 |
| ANEXO 04. Índice de confiabilidad..... | 119 |
| ANEXO 05. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio..... | 120 |
| ANEXO 06. Acta de Aprobación de Originalidad..... | 121 |
| ANEXO 07. Autorización de Publicación de Tesis..... | 122 |

Índice de tablas

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabla 1. | Descripción de la gestión de la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018..... | 61 |
| Tabla 2. | Nivel de gestión de la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018..... | 62 |
| Tabla 3. | Descripción de la calidad de los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión | 63 |
| Tabla 4 | Nivel de calidad de los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión-2018 | 65 |
| Tabla 5. | Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, en relación a la calidad de la estrategia y la organización..... | 66 |
| Tabla 6. | Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de la La Unión, en relación al conocimiento de la ciudadanía sobre el servicio de atención al usuario..... | 68 |
| Tabla 7. | Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de la Unión, en relación a la calidad de la accesibilidad y canales de atención al usuario..... | 71 |
| Tabla 8. | Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, en relación a la calidad de la Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención | 72 |
| Tabla 9. | Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, en relación a la calidad del proceso de atención a la ciudadanía..... | 74 |
| Tabla 10. | Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, en relación a la calidad del personal de atención a la ciudadanía | 76 |
| Tabla 11. | Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, en relación a la calidad de la transparencia y el acceso a la información pública | 78 |
| Tabla 12. | Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, en relación a la calidad de la medición de la gestión del servicio municipal de atención al usuario..... | 80 |
| Tabla 13. | Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, en relación a la calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios | 82 |
| Tabla 14 | Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, en relación a la calidad del servicio | 84 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Descripción de los aspectos relacionados a la gestión de los servicios..... | 62 |
| Figura 2 Descripción de los aspectos relacionados a la satisfacción de los servicios | 64 |
| Figura 3 Relación entre la estrategia y la organización interna y la satisfacción por el servicio | 66 |
| Figura 4 Relación entre el conocimiento de la atención al usuario y la satisfacción por el servicio | 68 |
| Figura 5 Relación entre la accesibilidad y canales de atención y la satisfacción por el Servicio | 70 |
| Figura 6 Relación entre la infraestructura, mobiliario y equipamiento y la satisfacción por el servicio..... | 72 |
| Figura 7 Relación entre la calidad del proceso de atención al usuario y la satisfacción por el servicio | 74 |
| Figura 8 Relación entre la calidad del personal de atención al usuario y la satisfacción por el servicio..... | 76 |
| Figura 9 Relación entre la transparencia y acceso a la información pública y la satisfacción por el servicio | 78 |
| Figura 10 Relación entre la medición de la gestión del servicio y la satisfacción por el servicio..... | 80 |
| Figura 11 Relación entre la respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios y la satisfacción por el servicio | 82 |
| Figura 12 Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción por el servicio | 84 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la Gestión de la calidad del servicio municipal de atención al usuario sobre la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión - 2018. Es una investigación correlacional causal y transversal, asimismo de diseño no experimental. La técnica de recolección de datos fue la encuesta. La población estuvo constituida por los ciudadanos del distrito de La Unión que tienen una edad mayor de 20 años. Se concluye que existe una influencia significativa de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión, existiendo un alto nivel de insatisfacción por parte del usuario. Siendo necesario implementar medidas como la adopción del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública formulado por la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú.

Palabras claves: gestión, calidad, servicio, satisfacción, usuario, influencia

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the influence of the management of the quality of the municipal user service on user satisfaction of the District Municipality of La Unión-2018. It is a causal and transversal correlational investigation, also of non-experimental design. The technique of data collection was the survey. The population was constituted by the citizens of the district of La Unión who are over 20 years old. It is concluded that there is a significant influence of the management of the quality of the service on the satisfaction of the user of the District Municipality of La Unión, there being a high level of dissatisfaction on the part of the user. It is necessary to implement measures such as the adoption of the Manual to improve attention to citizenship in public administration entities formulated by the Presidency of the Council of Ministers of Peru.

Keywords: management, quality, service, satisfaction, user, influence

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En la década final, ha sucedido un requerimiento creciente de control de calidad, antes de llevar a cabo cualquier actividad o negocio. Esto no es absolutamente un concepto nuevo, ya que la calidad continuamente ha jugado un papel significativo en el aseguramiento de actuales mercados, así como la detención de aquellos mercados ya existentes.

Las empresas que buscan permanecer en los mercados de hoy en día están obligadas a hacer seguimiento a las altas expectativas de los clientes, de la percepción de su desempeño y del agrado de los clientes, en pocas palabras, las sociedades de hoy en día están obligadas a realizar una investigación sobre sus clientes y ofrecer calidad en el servicio, ya sea creando y mejorando estrategias, a fin de cumplir en totalidad las expectativas esperadas.

Una mejor disposición en el servicio y servicio al cliente advertida por ellos, extiende a aumentar su nivel de agrado y produce una experiencia de compra que favorece a la empresa por la lealtad con nuestros productos o servicios (Pérez 2006)

La calidad del servicio se conecta naturalmente con el agrado del beneficiario. En el caso del Sector Público, son los residentes quienes determinan la calidad de un servicio, porque al obtenerlo son ellos quienes lo definirán y evaluarán de cierta manera, no la organización que la brinda.

Es evidente la preocupación de las sociedades desarrolladas, por conseguir la satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de los servicios brindados por la administración pública, puesto que así buscan que los ciudadanos se identifiquen con los objetivos de las políticas públicas, las mismas que obtienen financiamiento en base de los impuestos de dichos usuarios. Según Camarasa (2004, p.9) la Administración Pública contemporánea incorpora los instrumentos provistos por los pueblos actuales para el desarrollo de políticas públicas de entidades gubernamentales para garantizar el cumplimiento de su ciudadanía y permitir la provisión de los servicios de una sociedad de bienestar.

En el presente los artículos y servicios no sólo deben ser adecuados para el propósito que se les asigna, sino que también tienen que coincidir e inclusive sobrepasar las perspectivas que los clientes les dieron.

El organismo internacional de normalización, ISO, ha desarrollado unas normas técnicas reconocidas a nivel internacional, que ayudan a moldear los métodos de gestión en diferentes ámbitos de particular interés para las organizaciones y especialmente para las empresas, en su estándar 8402, ha determinado la calidad como el conjunto de las características de una entidad que le da la disposición de recibir necesidades explícitas e implícitas. Los principios que componen las necesidades son: la seguridad, la disponibilidad, la facilidad de mantenimiento, la confiabilidad, la sencillez del uso, la economía (precio) y el ambiente.

Durante cuatro años atrás el Estado Peruano ha expresado interés en el crecimiento de una política que promueva la clase de atención al público en el servicio administrativo estatal y desde esa perspectiva ha

generado un manual para mejorar el servicio en las entidades del servicio administrativo del sector público (Arguedas & Cisneros, 2013), en el cual se establecen diversas dimensiones para una atención de calidad, con la cual se manifiesta la importancia que el Estado está otorgando para aumentar el agrado de los usuarios de las instituciones públicas – como lo es el caso de las municipalidades – para que puedan contar con una adecuada orientación para su correspondiente implementación.

En tal sentido la calidad del servicio municipal actualmente debe enfocarse en la línea de la calidad de la administración pública, ya que dicha política de estado trae ventajas tanto al estado, la administración municipal y a los ciudadanos, los que al obtener una mayor satisfacción del servicio municipal logran identificarse con las políticas administrativas y, consecuentemente, se obtienen los ingresos que aportan a la gestión de la administración pública.

Actualmente el municipio distrital de La Unión no reúne las condiciones necesarias como de infraestructura, mobiliario y equipamiento, personal de atención a la ciudadanía, entre otros, para brindar un servicio de calidad, los pobladores están descontentos con las autoridades ya que hay desinterés por el bienestar de la población.

Por ello es importante conocer la calidad de la prestación que se ofrece en la Municipalidad Distrital de La Unión, para conocer cuál es el nivel de calidad de la atención en la Municipalidad Distrital de La Unión y por ende colaborar con el mejoramiento de los servicios que se brinda, buscar soluciones con el propósito de optimizarlo.

Finalmente, en el contexto de este problema se debe considerar que el usuario, gracias al adelanto de la tecnología de la información, está más instruido de lo que está sucediendo en el mundo y este conocimiento conduce a una expectativa máxima de calidad al menor precio posible para los bienes y servicios que procura en mejora de su satisfacción personal.

Por lo expresado en los párrafos precedentes, es necesario llevar a cabo una investigación que evalúe la gestión de la calidad del servicio municipal de atención al usuario y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión - 2018.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Armada, Martínez-gallego, Zegarra y Díaz (2015) desarrollaron la tesis denominada: “La satisfacción del usuario como indicador de la calidad del servicio municipal de deportes de la Universidad de Murcia del Ayuntamiento de Cartagena - Colombia. Percepción, análisis y evolución”. El propósito de la investigación fue evaluar el cumplimiento de las necesidades de los beneficiarios sobre las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena. Los criterios evaluados fueron: aspectos generales de la atención percibida a los servicios, la condición del establecimiento y el equipo deportivo, el personal, el precio y el pago de los servicios y la información recibida sobre actividades deportivas. Se aplicó un cuestionario a 552 usuarios en 1991 y 677 usuarios en el 2015.

Entre las conclusiones figuran que, los beneficios de satisfacción percibidos por los adjudicatarios de los establecimientos deportivos de la

ciudad de Cartagena, son elevados. Se apreciaron insignificantes diferencias a favor de los beneficiarios en 1991 que lo percibieron por encima de los beneficiarios del 2015. En las discrepancias por género, las mujeres evalúan más alto a los servicios deportivos estudiados, especialmente los mayores de 65 años y las variables edad y profesión presentan un índice elevado de satisfacción.

Enríquez (2014) en su tesis “Satisfacción del Cliente del departamento de recaudaciones y cobranzas de la Municipalidad de Ensenada”, de la Facultad de Ciencias Económicas- La Plata– Argentina. La finalidad de la investigación fue evaluar la escala de complacencia de los clientes o usuarios de la prestación de Defensa del consumidor del Municipio de Ensenada en relación a 5 valores: elementos tangibles, confiabilidad del servicio, la efectividad de respuesta, seguridad y empatía. Fue una investigación exploratoria y cuantitativa en una muestra de 250 usuarios de los servicios municipales, obteniéndose entre las conclusiones que la dimensión capacidad de respuesta es la de mayor consideración para los usuarios, ya que ponderan la actitud y la disposición de los trabajadores municipales para ayudar al usuario y brindarle el servicio correspondiente por sobre todas las demás dimensiones.

Respecto a esta dimensión las expectativas de los usuarios fueron Muy Buena y Buena, siendo los resultados positivos, lo cual es de suma importancia por tratarse de la dimensión más relevante para ellos. La segunda dimensión en importancia es la dimensión “seguridad”, mostrando que existe gran valoración al conocimiento y habilidades de los empleados que inspiran credibilidad y confianza en los usuarios. Esta dimensión es la que mejor valoración entre las cinco dimensiones estudiadas. La dimensión

“empatía” es la que tuvo menor relevancia para los usuarios, siendo la percepción mejor de la que los usuarios esperaban, teniendo en conjunto un saldo de respuesta percibido de “muy bueno”.

Borja y Jijón (2014) desarrollaron la tesis denominada “Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001:2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: Almacenes la Rebaja. El propósito principal de la investigación fue determinar un patrón de administración de calidad de servicio basado en la norma ISO 9001: 2008 para Almacenes la Rebaja. El estudio se centra en los procedimientos internos de la empresa, a través de ellos, a la administración de la calidad, la satisfacción del cliente y el manejo de quejas y proposiciones. Se aplicó visitas, conversación y observación directa como principales técnicas investigativas.

Entre las conclusiones se encuentra que es esencial que las compañías que tengan problemas a la hora de prestar el servicio busquen enmendar esta deficiencia, puesto que lo que el consumidor está buscando es la calidad no sólo del producto sino también la clase del servicio transmitido al momento de comprar un producto. Es por eso que la aspiración de las compañías a modernizar sus fases a través de la implementación de modelos de gestión de calidad.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Inca (2015) desarrolló su tesis “Calidad del servicio y satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pachucha”, de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad José María Arguedas-Andahuaylas. El propósito frecuente de la investigación fue delimitar el tipo

de relación en la “calidad del servicio” y la “satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha”. El estudio se aplicó a una muestra de 339 usuarios, con edades de 25-44 años. El bosquejo de la investigación fue no experimental, descriptivo correlacional - transeccional. Se logró como conclusión un coeficiente de Spearman de valor 0.591, comprobándose una relación positiva medida entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción de los usuarios.

Urbina (2014), en su tesis denominada “La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa: Corporación Norte S.A.C”. Facultad de Ciencias Económicas –Universidad Nacional de Trujillo. El propósito común de la investigación fue definir si la clase de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la organización Corporación S.A.C. La investigación fue descriptiva-transversal y se aplicó a 143 clientes de esa empresa, llegando a las siguientes conclusiones: confiabilidad y la capacidad de respuesta aceptadas como de calidad media, mientras que la seguridad y la empatía se evaluaron como de alta calidad. En general, la percepción promedio de la calidad es media, por lo que los requerimientos de los clientes son medianamente cumplidos. Entre las limitaciones que impiden mejorar la satisfacción de los clientes se menciona el retraso en la elaboración del informe mensual sobre satisfacción del cliente, la inexistencia de buzón de sugerencias, el retraso en la producción de la página web y la no realización de una encuesta de satisfacción de clientes.

Gildemeister (2012) desarrolló su estudio denominada “Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos” –Facultad de Ciencias Económicas-U.N.T. - Región La Libertad. La intención común de la investigación fue

definir el poder de la clase de atención sobre la satisfacción de los usuarios de la SUNARP-Región La Libertad. Se obtuvo como conclusión que hay una correlación dentro de la clase de atención y el agrado de los usuarios de la SUNARP de la Región La Libertad. Asimismo, se señala que un grupo de usuarios encuentra satisfacción en el servicio, mientras que otro grupo no percibe satisfacción del servicio de atención actual, por lo que la SUNARP de la Región La Libertad debe promover en su servicio de atención, políticas que incrementen el nivel de satisfacción del público usuario medido a través de los indicadores correspondientes.

1.2.3. Antecedentes Locales

Hermoza (2015) en su tesis titulada “Estudio de la calidad del servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana” – Facultad de Ciencias Administrativas- Universidad Nacional de Piura, tuvo como finalidad de investigación: “saber en que manera la calidad de servicio contribuye en el grado de satisfacción del cliente de la empresa GECHISA de Sullana”. El tipo de investigación fue descriptivo-correlacional. La muestra fue compuesta por 196 clientes de la empresa en estudio. El instrumento consistió en un cuestionario aplicado a los clientes de la organización. Entre las conclusiones destacan que el grado de satisfacción del cliente se encuentra influenciado de manera significativa y directa por la calidad de servicio de la organización. El 7.5% de los usuarios observan deficiencia en la clase de servicio que ofrece la compañía y el 2.6% manifiesta una percepción satisfactoria encima de la calidad del servicio. Se observó que el servicio es insuficiente y no satisface las expectativas del cliente, asimismo se evidenció que, al aumentar el grado de las dimensiones de la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad,

empatía, y mejora de los bienes tangibles, aumenta la satisfacción del cliente.

Barreda (2017) en su estudio “Calidad del servicio municipal de atención al usuario y su influencia en el nivel de satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Tumbes – 2017” – Facultad de Ciencias Empresariales – U.C.V. de Piura, considera como propósito de la investigación definir el efecto de la calidad del servicio municipal de atención al usuario sobre la complacencia del usuario de la Municipalidad Distrital de Tumbes – 2017. El tipo de investigación es descriptiva, no experimental transversal. La muestra estuvo compuesta por 382 usuarios. El instrumento consistió en un cuestionario aplicado a los usuarios. Entre las conclusiones desatacan que existe una influencia significativa de la calidad de la organización interna en el nivel de agrado de los beneficiarios, de acuerdo a las encuestas realizadas la Municipalidad Distrital de Tumbes no presta interés en la selección y capacitación a los trabajadores considerando que este es un factor primordial para generar una mayor contribución al cambio en el servicio al usuario. Al correlacionar la escala de la clase del servicio municipal, se obtuvo que el 36.8% de los usuarios encuestados refiere que el valor de la calidad del servicio municipal es regular, existiendo un alto grado de insatisfacción por parte del usuario. Es decir que existe una correlación causal entre ambas variables.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Marco Teórico

Con el fin de ofrecer una base teórica adecuada para la variante tratada, se brinda una secuencia de explicaciones de mucha

consideración que contribuirán a entender sistemáticamente los aspectos de calidad y sus procesos

1.3.1.1 Calidad

Primeramente se define que es la administración de la calidad, se empezara por hacer una descripción etimológica de la palabra Calidad, conforme a la verdadera academia real de la lengua, procede del griego Kalos, que significa: “lo bueno, lo correcto”, aún además tiene su inicio en la palabra latina Qualitaten, que significa “cualidad” o “propiedad”.

Nava (2005), declara la palabra Calidad como de subjetivo, ya que se alude a la evaluación que cada individuo define según sus expectativas y/o experiencias, reduciendo la palabra a un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo. Para Juran Joseph (1990) calidad no es más de la adecuación al uso.

Para Galgano, en la calidad se debe estimar ocho puntos importantes: Satisfacción del cliente, prevención, atención a los clientes internos, productividad, flexibilidad, eficiencia, proceso, inversión e imagen hacia el exterior. (Galgano Alberto, 1995, p. 16)

La calidad debe ser clara sobre los requisitos y las medidas deben estar continuamente disponibles para que no tenga problemas, la no aprobación es una ausencia de calidad (Crosby, citado en Duque, 2015), en esta misma línea de ideas la “Calidad significa calidad del producto. Más especial, calidad de clase del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de las personas, calidad del

sistema, calidad de la empresa, calidad del servicio objetivos, etc.” (Ishikawa, citado en Duque, 2015, p.5).

La calidad no se limita a la clase de un producto o servicio, sino que comprende todas las maneras en que la empresa cumple con las características y perspectivas de los consumidores, de su personal y de la sociedad en general.

Como se advierte la calidad se basa en la necesidad de medir los requerimientos del cliente, por tanto, hacen énfasis en la calidad basada en lo requerido por el cliente y no necesariamente a la calidad diseñada por la organización. Asimismo, comprende un concepto totalizador pues abarca todas las dimensiones de la organización para la obtención de la calidad organizacional.

La clase de servicio es la impresión que goza el consumidor, según lo que se vio anteriormente. (Best Business Service, 2012) El aspecto ideal de la calidad del servicio es una extensión del concepto de calidad relacionado hacia el servicio.

1.3.1.2. Gestión

La palabra Gestión está muy de moda en el siglo XXI, claro esta que ha reemplazado o abarcado lo que comprendemos por Administración y según Chiavenato (2004), la Administración es un “proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos organizacionales para lograr ciertos resultados de manera eficiente y eficaz”. (p. 20)

Senlle (2001), esta definición es amplia en el momento que afirma que “La Gestión es un término de origen latino que significa llevar a cabo una serie de medidas y acciones relacionadas con la gestión de los recursos técnicos, económicos y humanos, con el fin de realizar los objetivos predeterminados en la organización y lograr los resultados esperados” (p. 86)

• **Planificación**

Para Senlle (2001), la planificación se relaciona con la acción de dibujar un camino a seguir, es decir fabricar un patrón o sistema de utilidad, elaborar un plan de acción o trazar un objetivo en el que se desarrollen actividades para conseguir el fin. (p. 79). La planificación se logra hacer total o parcialmente y los instrumentos de control se pueden usar para hacerlo más efectivo.

• **Control**

El control es un procedimiento que permite investigar, supervisar, controlar y evaluar que las tareas se llevan a cabo de acuerdo con los objetivos establecidos. (Senlle, 2001). Para inspeccionar es imprescindible descubrir desviaciones, examinar la causa y descubrir medidas correctivas.

• **Organización**

En el punto de vista de la actividad o función, la organización, según Senlle (2001), es la “habilidad, disposición y orden de las cosas para que las cosas trabajen. Organizar es implantar procedimientos, algunas reglas de cantidad, orden, armonía y relación de las partes que conforman un todo” (p. 79)

- **Dirección**

Conforme lo definido por Urwick Lyndall (citado por Chiavenato, 2004), la Dirección es una de las primordiales funciones de la Administración y la determina como una actividad permanente de tomar decisiones y su traducción en capacitaciones, si es específica o general; desde este punto de vista la directiva está fuertemente vinculada a la función de liderazgo.

1.3.1.3 Gestión de la Calidad

Conforme Francisco González, este es un “Conjunto de actividades de la función de gestión general que determina la política de calidad, objetivos, y responsabilidades y se lleva a cabo a través de la planificación, el control, garantía y la mejora de la calidad, en el marco del sistema”. (González Francisco, 2000).

Según Camizón, Cruz y Gonzáles (2006, p.21) Gestión de la Calidad:

Se ha transformado en el requisito necesario para la gestión de la compañía. El incremento constante en el grado de demanda del consumidor en la variedad de artículos, procedimientos, sistemas y organizaciones, son algunos de los factores que originan que la calidad sea un factor definitivo para la competitividad y la supervivencia de la empresa actual.

1.3.1.4 El servicio

Kotler (2008), indica que un servicio es un beneficio intangible que una parte ofrece a la otra, el beneficio puede estar ligado o no a productos

físicos. Los servicios tienen su característica principal en su inmaterialidad o intangibilidad, al final el usuario del servicio puede llevar a cabo material como un documento sellado, la parte más importante del proceso es la intervención del servicio al cliente prestado y en ese servicio la interacción es donde se manifiesta la satisfacción o insatisfacción del usuario.

Desde el punto de vista normativo legal, en el Perú el Instituto Nacional de Defensa del Consumidor y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), mediante el Código de Protección y Defensa del Consumidor, define al servicio como “cualquier actividad intangible que se ofrezca en el mercado, incluidos servicios bancarios, financieros, de crédito, seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales” (Indecopi, 2010, p. 5).

Como se puede colegir, a diferencia del producto en el que destaca su aspecto de ser un elemento tangible, en el servicio enfatiza el aspecto de su intangibilidad. Sin embargo, cabe señalar que es muy difícil encontrar una organización que sólo brinde uno de los dos aspectos, ya que por más que venda un producto totalmente concreto y tangible, también brinda un servicio a través de la atención del personal, la rapidez de su venta, etc. Es decir, también ofrece elementos intangibles en su transacción. A su vez, la organización que ofrece servicios, también ofrece elementos tangibles, como la infraestructura organizativa y otros medios físicos, como facturas, comprobantes, etc.

Todo servicio tiene cuatro características fundamentales: a) intangibilidad, b) heterogeneidad, c) inseparabilidad y d) carácter perecedero (Parasuraman et al, 2013, p.58)

En términos de intangibilidad, es la característica esencial de los servicios y, precisamente por esta calidad representa una diferencia fundamental con los productos, ya que, como no pueden ser producidos materialmente, las prestaciones no son objetos, sino más bien soluciones. En este sentido, debido a la naturaleza intangible de los servicios, la organización que efectúa la prestación tiene dificultades. (Zeithmal & otros, 2008, p. 85)

La heterogeneidad implica la gran variabilidad potencial en la producción del servicio, ya que, debido a la naturaleza intangible del servicio, no es posible obtener su producción en serie, de tal manera que se logren especificaciones homogéneas en cuanto a los requerimientos de los usuarios.

Por inseparabilidad se entiende que el servicio de su producción no puede diferirse, ya que ambas acciones se realizan simultáneamente en la prestación al usuario.

Finalmente, lo perecedero de los servicios se entiende como la característica de que los servicios no pueden ser almacenados, mucho menos inventariados, es decir, guardarse en stock; ya que no pueden ser producidos sin requerirse su disposición previa, así como no pueden ser almacenados hasta el momento de la demanda efectuada por el usuario del servicio.

1.3.1.4.1. Calidad Orientada al Servicio

La calidad orientada al servicio ha ganado importancia en los últimos años. Especialmente la escuela norteamericana ha centrado su estudio en la calidad de servicio bajo el enfoque de cómo el usuario recibe la prestación del servicio. Este enfoque analiza tres problemas fundamentales: las características de la clase de servicio, la medición del servicio y las causas o factores problemáticos en la calidad del servicio, así como las soluciones organizacionales para resolverlos (Brogowicz, 2008).

Respecto a la calidad orientada al servicio se pueden mencionar las cinco dimensiones que mayor correlación guardan respecto a las evaluaciones formuladas por usuarios (Parasuraman & otros, 2013):

1. Los elementos tangibles: infraestructura, las instalaciones, muebles, letreros, señalizaciones, etc.
2. La habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiel y cuidadosa.
3. La capacidad de respuesta, es decir, la intención o disposición para asistir a los usuarios en la entrega del servicio de una manera rápida y sin mucha burocracia.
4. La seguridad o conocimientos y atención manifestados en el desempeño de los empleados de la institución y sus destrezas o competencias para inculcar credibilidad y confianza en el usuario.
5. La empatía o interés que busca ponerse en el lugar del usuario para predisponerse a atenderlo como si uno fuera el usuario atendido, de manera tal que el usuario sienta que le entienden y comprenden los requerimientos que solicita.

De acuerdo con Solórzano y Aceves (2013), la calidad de prestación al cliente es muy considerable en la medida que los usuarios de los servicios ya sean públicos o privados demanden mayor demanda a precios razonables, la buena atención, ambientes adecuados, atención personalizada eficiencia en el servicio, etc.

1.3.1.4.2. Calidad en los Servicios Públicos

- ISO

La organización Internacional de Normalización es una red de los institutos de normas nacionales de por lo menos 146 países, con la base de un miembro por el país, y una secretaría central en Ginebra, Suiza, que regula el sistema.

Las reglas avanzadas por ISO son opcionales, entendiendo que ISO es una institución no gubernamental y no necesita de ningún otro organismo internacional; en conclusión, no tiene autoridad para implantar sus normas a ningún país.

- ISO 9000

La norma ISO 9000, versión 2008, es un instrumento útil para mejorar procesos de implementación de un sistema de administración de la calidad, cuyo propósito es complacer las necesidades de los clientes. A partir de la actualización 2000, la serie de norma ISO 9000 consiste de:

- ISO 9000, que dispone los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario de sistema de administración de la calidad.

- ISO 9001, que constituye los requisitos por ejecutar y es la única norma de certificación.

- ISO 9004, que ofrece una guía para modernizar el desempeño del sistema de administración de la calidad.

La clasificación de Estándares ISO 9000 son un grupo de enunciados, los cuales especifican que principios deben componer el Sistema de Administración de la Calidad de una Organización y como deben trabajar en grupo estos principios para garantizar la calidad de los bienes y servicios que realiza la Organización.

- Estructura de la ISO 9001:2008

La norma ISO 9001:2008 determina los requerimientos de una compañía que desea alcanzar certificarse, señalando su disposición de agradar al cliente, ejecutar los reglamentos o leyes aplicables y sosteniendo en marcha un sistema de administración de la calidad que revele la perfección de la organización.

La norma se adapta a toda compañía independiente de que elabore bienes o preste servicios, así como de su tamaño o especialidad. Los principios son generales y será imprescindible adecuarlos a cada compañía según sus características.

La norma explica los 8 principios de gestión de la calidad:

- Enfoque al cliente.

- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Gestión de procesos.
- Gestión sistemática.
- Mejora continua.
- Toma de decisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores.

Según Carneyro (2012) existe un creciente interés del sector público sobre la asistencia de un servicio de buena clase caracterizado por la eficacia, efectividad y clase de los servicios, para conseguir este objetivo es indispensable el desarrollo de nuevas modalidades de atención, así como el adecuado uso de las tecnologías informáticas y comunicativas. Asimismo, se requiere continuidad y persistencia en el monitoreo, así como en la medición de la calidad diseñada. Demás está decir que, en nuestra realidad, el servicio administrativo municipal no está rodeado de una cultura administrativa que promueva el servicio municipal basado en la calidad, sino que más bien está afectado de diversos factores que limitan o capturan su desarrollo, tales como la corrupción administrativa, la injerencia política partidaria al interior de la gestión municipal, la falta de cultura de los mismos ciudadanos al exigir sus derechos en la administración pública, etc.

1.3.1.5. Calidad como satisfacción de las expectativas del usuario

Deming (1999) apoya el principio de que lo más indispensable en relación con la calidad es que esta debe estar orientada al cliente, en el caso del presente estudio, sería la calidad orientada hacia el usuario.

Lo anterior tiene una implicación fundamental, pues ya no es la organización o institución la que establece los parámetros de la calidad, sino que esta queda determinada por las expectativas que tiene la persona.

Este nuevo enfoque de la calidad, rompe el paradigma supuestamente objetivo de la calidad cifrado en el propio producto o servicio y propone un esquema basado en la subjetividad del usuario.

Es decir, aunque el usuario no conoce estándares predeterminados o especificaciones que miden la calidad del servicio, estos consumidores tienen ciertas expectativas sobre qué servicio esperar recibir y esa expectativa es mensurable; por lo tanto, si el servicio ofrecido al usuario satisface la percepción de ese usuario, estaría hablando de un servicio de calidad.

De esta manera, la calidad no se establece de manera absoluta, sino que asume un concepto referente, que está señalado por la desigualdad entre las necesidades y las expectativas del usuario y el nivel en que la organización logra satisfacerlas (Camisón, 2006).

1.3.1.6. Estándares de calidad de servicio en el Perú

En el 2015, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) elaboró el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública (versión Actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género), en donde se

formulan los estándares para una atención de calidad, siendo los siguientes:

1.3.1.6.1. Estándar para la estrategia y organización.

1.3.1.6.2. Estándar para el conocimiento de la ciudadanía- usuario de la entidad pública.

1.3.1.6.3. Estándar para la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía.

1.3.1.6.4. Estándar de infraestructura mobiliario y equipamiento para la atención.

1.3.1.6.5. Estándar para el proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa.

1.3.1.6.6. Estándar para el personal de atención a la ciudadanía.

1.3.1.6.7. Estándar para la transparencia y acceso a la información.

1.3.1.6.8. Estándar para la medición de la gestión.

1.3.1.6.9. Estándar para los reclamos y sugerencias.

El propósito de este Manual es “proporcionar criterios y directrices para el cumplimiento obligatorio a las entidades del servicio administrativo público con el fin de mejorar el trabajo realizado en la consideración brindada al usuario y en la dotación de bienes y servicios públicos” (Arguedas, 2013).

Lo importante de este Manual es que a través de esta normativa se puede vislumbrar el interés y la importancia que para el Estado Peruano está teniendo la medición de los estándares de calidad en las instituciones públicas, entre las cuales se encuentra inmersa la Municipalidad Distrital de La Unión.

1.3.1.7. La satisfacción

Es la apreciación que el individuo tiene acerca del progreso del artículo o prestación en relación con sus perspectivas. Un usuario de estas experiencias será, al menos, que sus expectativas quedarán insatisfechas. Mientras que los clientes cuyas perspectivas se basan estarán muy satisfechos para cualquier compañía.

Los consumidores entusiasmados regresarán a requerir el artículo o prestación y comunicarán sus experiencias reales en el artículo o prestación a otros.

El secreto es lograr que las experiencias del consumidor concuerden con el ejercicio de la empresa. Las compañías capaces buscan llamar a los usuarios con propuestas que pueden ofrecer, y luego dar más de lo prometido. Los usuarios descontentos cambian a la competencia y desacreditan el producto o servicio contra otro; la complacencia del cliente es la clave para la retención de los clientes, los clientes que están satisfechos tienen más probabilidades de convertirse en consumidores reales e inclusive simpatizantes de la empresa.

Kotler (2003), sugiere que un alto nivel de satisfacción del cliente puede ser el especial indicador de los beneficios futuros de una compañía. Sin embargo, hay muchas ambigüedades en las descripciones de calidad del servicio y la satisfacción del Cliente; algunos autores hablan de las experiencias de satisfacción de los predecesores, entretanto que otros hablan de la calidad percibida que presupone satisfacción.

Feigenbaum (2010); hace saber que el dictamen de los clientes es de fundamental importancia para la organización que pretende tener éxito. Medir la satisfacción de sus clientes es posible encontrarlo, "sistema de gestión de la calidad – fundamentos", que lo describe como "percepción del cliente del nivel en que se han cumplido sus requisitos", aclarando también un aspecto muy indispensable sobre las quejas de los clientes.

Su experiencia es un indicador de baja satisfacción, pero su omisión no implica necesariamente una alta satisfacción del cliente, ya que puede indicar que los sistemas de conexión entre el cliente y la empresa son inadecuados, o están hechos, aunque no se inscriben correctamente, o simplemente el consumidor insatisfecho, silenciosamente, cambia el proveedor.

Así mismo es admisible determinar la satisfacción del cliente como resultado de la inevitable confrontación en las perspectivas previas del cliente sobre los productos y/o servicios y los procesos y la imagen de la compañía, con razón al valor percibido al final de la relación comercial.

El beneficio advertido es aquel beneficio que el consumidor considera haber obtenido a través del desempeño del producto o servicio que adquirió.

Los aspectos más relevantes del beneficio percibido.

Son los siguientes:

Satisfacción=Percepciones-Expectativas

Lo determina el cliente no la empresa

Se fundamenta en el efecto que el cliente recibe con el producto o servicio, se justifica en las percepciones del usuario, y no indispensablemente en la realidad, tiene el impacto de los criterios de otras personas que influyen en el usuario, depende del estado de mente del cliente y de su razonamiento.

1.3.1.7.1. Dimensiones de satisfacción

Cabral (2007), nos explica que, para saber la satisfacción de los clientes de una forma general, las dimensiones a investigar son esencialmente las siguientes:

- Imagen mental, de representación memorial. Percepciones.
- Propuesta, tiempo de respuesta.
- Concluir en el plazo promedio. Cumplir de promesas recomendación.
- Fiabilidad, facilidad de uso.
- Atención inmediata.
- Plazo de entrega, resistencia, información.
- Rápida, no reincidencia del problema.
- Exactitud, fácil de entender.

Los consumidores requieren artículos con características que complazcan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se manifiestan en la especificación del artículo y se conocen requisitos del cliente (Organización Internacional de Normalización, 2005)

Es evidente que los conceptos van cambiando conforme cambian las condiciones sociales y culturales, lo cual también es válido para el concepto de satisfacción.

Huno (2002 p.51) refiriéndose a la satisfacción la considera “la estimación que examina si la experiencia del consumidor es al menos tan buena como se esperaba”.

Oliver (2013 p.34) conceptualiza la satisfacción como “el resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo”.

Al referirse a la satisfacción, es evidente que se debe hacer referencia a las actitudes de las personas hacia su interacción con productos o servicios, dado que es a través de la respuesta de esa interacción que una persona considera que se siente insatisfecho o satisfecho con el servicio.

Asimismo, esta percepción tiene la característica de que no se puede hacer a priori, sino después de que se ha realizado o interactuado con el servicio, por lo que al final, al medir la satisfacción, no es más que la medición de nuestra interacción actitudinal con respecto a lo que hemos percibido de la provisión del servicio.

El hecho de que la clase del servicio esté relacionada con la satisfacción del usuario es una ventana para ofrecer al usuario el servicio para aumentar la calidad y, en consecuencia, obtener una mayor satisfacción de sus usuarios, lo que trae beneficios.

Quijano (2003) se describe a los factores de la calidad del servicio, él manifiesta que todos los consumidores evalúan la clase del servicio que aceptan, a través de la suma de cinco factores diferentes: elementos tangibles, vienen a ser el aspecto de los establecimientos de la organización, la presentación del personal e incluso el equipamiento utilizado; el cumplimiento de promesa, llega a ser la entrega correcta y oportuna del servicio acordado; la actitud de servicio, consiste en escuchar y resolver los problemas o emergencias que tienen los clientes; la competencia del personal, viene a ser calificada que el cliente ofrece sobre cuán competente es el empleado para atenderlo correctamente.

Finalmente la empatía, entendida en: la viabilidad de contacto ¿Es fácil llegar hasta su negocio?, ¿Cuándo llaman a sus empleados los encuentran?, porque los usuarios buscan una mejor comunicación de la empresa que les brinda el servicio, los gustos y necesidades en razón a que el usuario anhela que se le trate como si fuera único, que se le brinde los servicios que necesita, en las condiciones más apropiadas para él y que se le ofrece algo complementario que necesite; esto es denominado, superación de las expectativas del cliente.

El modelo SERVQUAL fue creado por los educadores S. Parasuraman, Valerie Zeithaml y Berry, entre 1985 y 1988. Los autores determinan la clase del servicio, como la diferencia entre las experiencias de los clientes sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la compañía.

Este prototipo evalúa todo lo que el usuario espera de la compañía que garantiza el servicio, en sus cinco dimensiones antes mencionadas (expectativa), comparando la medida con la evaluación de lo que el cliente observa de ese servicio en esas dimensiones (percepción).

Este modelo está fundamentado en el sentido de estimación del usuario sobre la calidad de servicio. Las dimensiones del Modelo SERVQUAL son: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles.

Estas dimensiones de la calidad de servicio son estimadas por medio del cuestionario SERVQUAL. El cuestionario pregunta al beneficiario acerca de las experiencias que tiene sobre lo que un servicio determinado debe ser, haciendo cita a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad.

Por otra parte, Zeithaml & Jo Bitner (2001) afirmaron que el modelo integral de brechas en la clase de servicio señala la línea a seguir para aumentar la calidad de un servicio. Decretando la brecha entre las dos mediciones (la expectativa: desigualdad entre lo que el cliente espera del servicio y la percepción: lo que distingue del mismo), se procura simplificar la puesta en marcha de actividades correctoras apropiadas que aumenten la calidad. Este patrón admite la existencia de 5 brechas en el servicio, cada una afiliada a un tipo de disconformidad.

La brecha 1: “no saber lo que el cliente espera”, representa la desigualdad entre las experiencias del cliente respecto al servicio y las percepciones de los directivos tengan acerca de ellas.

Los factores clave que generan la brecha 1: la ubicación inapropiada de la investigación de mercados, comprendida por la investigación de mercados insuficiente, la investigación no está enfocada a la calidad en el servicio y el uso inapropiado de la exploración de mercados.

La brecha 2: “tener los diseños y estándares de calidad en el servicio no correctos”, representa el desacuerdo entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las especificaciones y normas de calidad.

Los factores clave que generan la brecha 2: diseño deficiente del servicio, identificada porque hay un procedimiento no organizado para el extensión de modernos servicios, existen diseños de servicio vagos e imprecisos, no se decreta un enlace en el diseño del servicio y el posicionamiento del mismo; la falta de estándares definidos en función del cliente.

La brecha 3: “Entregar el servicio en desacuerdo con los estándares”, representada por el desacuerdo en medio de las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

Los factores clave que generan la brecha 3: Insuficiencias en la dirección de recursos humanos, identificada porque existe un reclutamiento ineficaz, hay una ambigüedad y conflictos en los papeles, la tecnología es insuficiente, los sistemas de evaluación y compensación inapropiados.

La brecha 4: “cuando las promesas son desiguales al desempeño”, representada por el desacuerdo en medio de la prestación del servicio y la comunicación externa.

Los elementos claves que originan la brecha 4: no hay comunicación integral en el marketing de servicios, identificada por la propensión a ver todas las comunicaciones externas como individuales, no se incorpora marketing interactivo en el plan de comunicaciones y no existe un fuerte programa interno de marketing.

La brecha del cliente: “diferencia entre las expectativas y percepciones del cliente”, esta insuficiencia simboliza la disconformidad existente, desde el punto de vista del cliente, en medio de las expectativas del servicio y las percepciones del mismo. Es la deficiencia fundamental, ya que por medio de esta brecha y/o deficiencia se define la calidad del servicio. El patrón estima que la exclusión de las diferencias entre las expectativas y percepciones del servicio obedece a la disminución de las otras 4 deficiencias. $GAP 5 = f(GAP 1, GAP2, GAP3, GAP4)$.

Según Parasuraman (1988) hay diez aspectos a considerar para mejorar la calidad del servicio ofrecido por una empresa: escuchar, se debe saber qué es lo que desea en realidad el cliente; a través del aprendizaje continuo sobre las expectativas y percepciones de los clientes; confiabilidad, es la dimensión más significativa de la calidad del servicio y debe ser una prioridad; servicio básico, las empresas deben entregar lo que es fundamental y hacer lo que deberían, se debe alentar al cliente, respondiéndole con rapidez y desarrollando un sistema de resolución de problemas; sorprender a los clientes.

Continuando con los diez aspectos a considerar para aumentar la calidad del servicio brindado por una compañía, tenemos: el juego justo, las empresas de servicio deben hacer un esfuerzo por ser justas, y luego servir como un ejemplo para sus colaboradores y sus clientes; trabajo en equipo, permite que las organizaciones entreguen un servicio con cuidado y atentamente.

1.3.1.8. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario

De acuerdo a Israel (2011 p.5) la calidad del servicio y la satisfacción del usuario están relacionadas, ya que: “si se brinda un servicio confiable, satisfactorio, ético y oportuno para el cliente, la calidad del servicio se mejora y se traduce en usuarios satisfechos porque perciben más valor en los servicios que reciben”.

El hecho de que la calidad del servicio esté relacionada con la satisfacción del usuario es una ventana de oportunidad para que el proveedor del servicio realice acciones para aumentar la calidad y, en consecuencia, obtener mayor satisfacción de sus usuarios, lo que trae beneficios.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1 Pregunta general:

¿De qué manera la gestión de la calidad del servicio contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018?

1.4.2. Pregunta específica:

1) ¿La gestión de la calidad de la estrategia y organización para los usuarios del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018?

2) ¿La gestión de la calidad del conocimiento de la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018?

3) ¿La gestión de la calidad de la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018?

4) ¿La gestión de la calidad de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018?

5) ¿La gestión de la calidad del proceso de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018?

6) ¿La gestión de la calidad del personal de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018?

7) ¿La gestión de la calidad de la transparencia y el acceso a la información pública del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018?

8) ¿La gestión de la calidad de la medición de la gestión del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018?

9) ¿La gestión de la calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018?

1.5. Justificación del Estudio

La relevancia social de este estudio se basa en que está destinado a beneficiar al usuario del servicio de la Municipalidad Distrital de La Unión, ya que en la medida que esta institución del gobierno local mejore el grado de la calidad del servicio de atención a sus usuarios, esta mejoría puede constituirse en un referente para que otras administraciones municipales de la región mejoren la clase del servicio de atención al usuario y en esa cadena de mejoras, los ciudadanos puedan demandar y recibir servicios de mejor calidad de las instituciones estatales, con lo cual se amplía y mejora del agrado de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio de las instituciones estatales en general.

Asimismo, esta investigación contribuye al conocimiento de la administración pública, al brindar explicaciones sobre los grados de calidad del servicio municipal de atención a los usuarios y la influencia sobre el grado de satisfacción que tiene el usuario al realizar algún tipo de gestión en las oficinas de la institución municipal.

La relevancia a nivel práctico se basa en el hecho de que, para la Municipalidad Distrital de La Unión, es muy importante determinar la influencia que pueden tener los niveles de calidad del servicio municipal respecto al nivel de satisfacción de los usuarios que realizan algún tipo de gestión en sus oficinas, ya que a partir de estas medidas se pueden diseñar e implementar planes de acción

conducentes para perfeccionar el servicio de atención a los usuarios de esta Municipalidad.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general:

La gestión de la calidad del servicio contribuye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.

La gestión de la calidad del servicio no contribuye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.

1.6.2 Hipótesis específicas:

1. La gestión de la calidad de la estrategia y la organización para los usuarios del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión en el año 2018.

2. La gestión de la calidad del conocimiento de la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión en el año 2018.

3. La gestión de la calidad de la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.

4. La gestión de la calidad de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.

5. La gestión de la calidad del proceso de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.

6. La gestión de la calidad del personal de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

7. La gestión de la calidad de la transparencia y el acceso a la información pública del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

8. La gestión de la calidad de la medición de la gestión del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 20018.

9. La gestión de la calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar si la gestión de la calidad del servicio contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión- 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

1. Analizar la influencia de la gestión de la calidad de la estrategia y la organización para los usuarios del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión en el año 2018.

2. Determinar la influencia de la gestión de la calidad del conocimiento de la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión en el año 2018.

3. Analizar la influencia de la gestión de la calidad de la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.

4. Analizar la influencia de la gestión de la calidad de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.

5. Determinar la influencia de la gestión de la calidad del proceso de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.

6. Determinar la influencia de la gestión de la calidad del personal de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

7. Analizar la influencia de la gestión de la calidad de la transparencia y el acceso a la información pública del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

8. Analizar la influencia de la gestión de la calidad de la medición de la gestión del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

9. Determinar la influencia de la gestión de la calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

II. METODO

2.1. Diseño de investigación

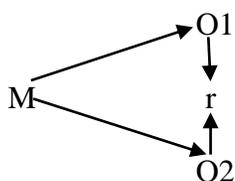
El diseño de la investigación fue no experimental transversal, porque se observaron los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para posteriormente analizarlos y se recopilaron datos en un solo momento en un tiempo único. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

Se trata de una investigación correlacional causal. Porque se determinó la influencia de la gestión de la calidad del servicio sobre la satisfacción del usuario.

El tipo de investigación de acuerdo al fin que se persigue se trató de una investigación aplicada, porque sus datos fueron utilizados en la solución de problemas de la realidad.

Finalmente se trata de una investigación con un enfoque cuantitativo ya que se utilizó estadística y encuestas, para el recojo de información.

Esquema



Dónde:

M = Usuarios de la municipalidad

O1 = Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio

O2 = Nivel de satisfacción del usuario

r = Relación

2.2. VARIABLES Y OPERALIZACIÓN DE VARIABLES:

2.2.1. Variable Independiente: Gestión de la calidad del servicio

En el 2015, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) elaboró el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública (versión Actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género), en el cual se formulan los estándares para una atención de calidad, los cuales son los siguientes:

2.2.1.1 Estándar para la estrategia y organización.

2.2.1.2. Estándar para el conocimiento de la ciudadanía- usuario de la entidad pública.

2.2.1.3. Estándar para la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía.

2.2.1.4. Estándar de infraestructura mobiliario y equipamiento para la atención.

2.2.1.5. Estándar para el proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa.

2.2.1.6. Estándar para el personal de atención a la ciudadanía.

2.2.1.7 Estándar para la transparencia y acceso a la información.

2.2.1.8. Estándar para la medición de la gestión.

2.2.1.9. Estándar para los reclamos y sugerencias.

El propósito de este Manual es “proporcionar criterios y directrices para el cumplimiento obligatorio a las entidades del servicio administrativo público con el fin de mejorar el trabajo realizado en la atención brindada al usuario y en la provisión de bienes y servicios públicos” (Arguedas, 2013).

Lo importante de este Manual es que a través de esta normativa se puede vislumbrar el interés y la importancia que para el Estado Peruano está teniendo la medición de los estándares de calidad en las instituciones públicas, entre las cuales se encuentra inmersa la Municipalidad Distrital de La Unión.

2.2.2. Variable dependiente: Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario está constituida por la percepción del usuario de que el proveedor de un servicio ha alcanzado o superado sus expectativas (Parasuraman & otros, 2013)

Respecto a la calidad orientada al servicio se pueden mencionar las cinco dimensiones que mayor correlación guardan respecto a las evaluaciones formuladas por usuarios:

1. Los elementos tangibles: infraestructura, las instalaciones, muebles, letreros, señalizaciones, etc.
2. La fiabilidad o habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

3. La capacidad de respuesta, es decir, la voluntad o disposición para ayudar a los usuarios en la entrega del servicio de una manera rápida y sin mucha burocracia.

4. La seguridad o conocimientos y atención manifestados en el desempeño de los empleados de la institución y sus habilidades o competencias para inspirar credibilidad y confianza en el usuario.

5. La empatía o atención que busca ponerse en el lugar del usuario para predisponerse a atenderlo como si uno fuera el usuario atendido, de manera tal que el usuario sienta que le entienden y comprenden los requerimientos que solicita.

2.2.3. Operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Definición operacional | Indicadores | Escala de medición |
|------------------------------------|--|---|--|---|--------------------|
| Gestión de la calidad del Servicio | Proporcionar criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio a las entidades del servicio administrativo público a fin de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al | Estrategia y organización para la atención a los usuarios | Se evaluó la forma en que se organiza la institución para la mejora de la atención del usuario, para lo cual se empleó un cuestionario. | Responsable de la mejora. Planeamiento estratégico de mejor. Incentivos y reconocimiento al logro de resultados. Gestión de calidad. | Ordinal |
| | | Conocimiento de los usuarios | Se investigó la metodología que tiene la institución para llegar a conocer al usuario y sus necesidades, para lo cual se empleó un cuestionario. | Identificación de necesidades Segmentación de usuarios Canales de atención. | |
| | | Accesibilidad y canales de atención a los usuarios | Se indago cómo la institución facilita el acceso del usuario a ella, para lo cual se empleó un cuestionario. | Horarios de atención. Acercamiento hacia el usuario. | |
| | | Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la | Se evaluó los espacios, recursos y seguridad de los ambientes destinados a los usuarios, para lo cual se empleó un cuestionario. | Espacio físico. Mantenimiento de instalaciones. Señalización y mapas de riesgos. | |

| | | | |
|---|---|--|--|
| usuario y en la provisión de bienes y servicios públicos” (Arguedas, 2013). | atención a los usuarios | | |
| | Proceso de atención a los usuarios | Se consideró todo lo concerniente al proceso de trámite que involucra al usuario, para lo cual se empleó un cuestionario. | Modalidades para efectuar pagos. Disponibilidad de información. Acceso a formularios. Simplificación de trámites. |
| | Personal de atención a los usuarios | Se tuvo en cuenta las características del personal de atención del usuario, así como su selección y capacitación, a través de un cuestionario. | Perfil del personal de atención. Selección y contratación del personal. Capacitación del personal. |
| | Transparencia y acceso a la información a los usuario | Se investigó sobre la transparencia, acceso y calidad de la información a los usuarios, para los cual se empleó un cuestionario | Acceso a la información. Información sobre procedimientos administrativos. |
| | Medición de la gestión a los usuarios | Se tomó en cuenta el registro de los procesos de atención y la medición de la satisfacción del usuario, mediante un cuestionario. | Registro de resultados. Agente que realiza la medición Indicadores para la medición. |
| | Reclamos y sugerencias de los usuarios | Se investigó los canales y el registro de los reclamos y las sugerencias que hace la institución, para lo cual se aplicó un cuestionario. | Canales para la recepción de reclamos. Registro y tratamiento de reclamos y sugerencias. |

| | | | | | |
|---|---|------------------------|--|---|---------|
| Satisfacción del usuario del servicio municipal | La satisfacción del usuario está constituida por la percepción del usuario de que el proveedor de un servicio ha alcanzado o superado sus expectativas (Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L., 2013) | Aspectos tangibles | Los aspectos tangibles se medirán por medio de: los equipos modernos, instalaciones agradables, la apariencia impecable, materiales informativos atractivos y horarios convenientes. | Equipos e instalaciones. Apariencia impecable del personal. Materiales informativos atractivos. | Ordinal |
| | | Fiabilidad | La fiabilidad se medirá por medio del: cumplimiento de promesa, interés por resolución de problemas, desempeño correcto, entrega de servicios de acuerdo a promesa e información correcta. | Cumplimiento de promesa. Interés por resolver los problemas. Desempeño correcto. | |
| | | Capacidad de respuesta | La capacidad de respuesta se medirá por medio de: una atención con prontitud, la disposición de ayuda, la disponibilidad de tiempo y la agilidad y eficiencia. | Atención con prontitud. Disposición de ayuda. Disponibilidad de tiempo. | |
| | | Seguridad | La seguridad se medirá por medio de la: inspiración de confianza, seguridad de servicio, trato cortés y conocimiento necesario | Inspiración de confianza. Seguridad para realizar transacciones. Conocimiento necesario para atender consultas. | |

| | | | | |
|--|--|---------|--|--|
| | | Empatía | La empatía se medirá por medio de la: atención personalizada, suficiente personal, interés mostrado y el entendimiento de los intereses. | Atención personalizada. Intereses mostrados. Entendimiento de las necesidades específicas. |
|--|--|---------|--|--|

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población está constituida por 19,884 ciudadanos del distrito de La Unión que tienen entre la edad de 20 a 64 años (INEI-2011) que son potenciales usuarios de la Municipalidad Distrital de La Unión para realizar diversos tipos de trámites.

2.3.2. Muestra

La determinación del tamaño de muestra de usuarios se realizó utilizando el muestreo probabilístico: aleatorio y simple, mediante la fórmula estadística de población finita:

Población Finita:

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

$$n = \frac{1.96 \times 1.96 \times 19,884 \times 0.5 \times 0.5}{0.07^2(19,884 - 1) + 1.96 \times 0.5 \times 0.5}$$

Donde:

$$N = 19,884$$

$$Z^2 = 1.96$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$e = 0.05$$

n = 195 usuarios

2.3.2.1. Muestreo:

Para el recojo de la muestra se empleará el muestreo estratificado aleatorio simple.

2.3.3. Criterio de selección

Los criterios de inclusión a considerar son: aquellos pobladores hombres y mujeres mayores de 20 a 64 años que habitan en la zona con una antigüedad de tres años a más.

Los criterios de exclusión serán: aquellos pobladores hombres y mujeres con limitaciones mentales que habiten en la localidad.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta. Respecto a la técnica se sostiene que la encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz (Casas, & otros, 2013).

2.4.2 Instrumentos

Cuestionario: es un instrumento cuantitativo, para desarrollar los datos requeridos y luego lograr los objetivos propuestos para la investigación. En la presente investigación esta técnica se utilizará con una serie de preguntas estructuradas que se aplicará a la

población de estudio (muestra) con el propósito de obtener los datos estadísticos sobre opiniones, hechos u otras cuestiones de estudio.

2.4.3. Validez

Para determinar la validez y confiabilidad del instrumento, se determinó a través de la revisión de expertos, si:

- Los instrumentos presentan coherencia, es decir relación lógica con los distintos ítems de los instrumentos, dimensiones y variables de la investigación.
- Los instrumentos son pertinentes al tipo y naturaleza de la investigación.
- Los instrumentos facilitan la comprobación de las hipótesis que se plantean en la investigación.
- Los instrumentos reflejan firmeza de tal manera que cada ítem sea redactado abordando integralmente cada uno de los indicadores.
- Los instrumentos son suficientes para abordar la totalidad de las dimensiones por cada variable de la investigación.

2.4.4. Confiabilidad

Para medir o cuantificar el nivel de fiabilidad se empleó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo resultado se muestra a continuación:

| Variables | Alpha de Cronbach | Nº de ítems |
|-----------------------|-------------------|-------------|
| Gestión de la Calidad | 0.947 | 27 |
| Satisfacción usuario | 0.943 | 21 |

2.5. Métodos de análisis de datos

El análisis de datos estadísticos, de los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento cuantitativo aplicado a los pobladores de la comunidad local fueron representados mediante tablas para su mejor interpretación. El procesamiento de datos se llevó a cabo mediante el paquete estadístico SPSS versión 24 y el programa Excel para Windows.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolló teniendo en cuenta las siguientes consideraciones y principios de orden éticos los cuales se respetaron para la aplicación de instrumentos, análisis y otros (teorías relacionadas, marco conceptual, antecedentes).

- El respeto a la identidad y/o anonimato a los investigados.
- Autenticidad y honestidad, ya que no se manipularán los datos de manera subjetiva para la investigación, sino que se realizara la interpretación de los resultados obtenidos, según la realidad de manera objetiva.
- El respeto a los derechos del autor, ya que la información que ha sido tomada para fundamentar la realidad problemática, antecedentes y teorías relacionadas al tema han sido citadas de acuerdo a la norma APA.

III. RESULTADOS

El estudio utilizó dos instrumentos de recolección de datos, uno para la gestión de la calidad y el otro para la satisfacción del usuario; ambos instrumentos están estructurados de acuerdo a las dimensiones de cada variable y contienen preguntas en escalas de Likert, con cinco alternativas de respuesta: Total desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y total acuerdo, a las que se les asignó valores del 1 al 5. Para construir las variables y sus respectivas dimensiones se ha promediado las percepciones de las preguntas que incluyen cada una de ellas, de manera que si el promedio esta entre los valores 4 y 5, la percepción es favorable, de lo contrario, se considera que los usuarios no tienen una opinión definida o su opinión es desfavorable. Los resultados se muestran a continuación, describiendo en primer lugar cada una de las variables, para luego dar respuesta a los objetivos de la investigación.

Tabla. 1. Descripción de la gestión de la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018

| Variable/Dimensiones (n=195) | Media | Desviación estándar |
|--|-------|---------------------|
| Gestión de la calidad | 2.9 | .8 |
| Calidad de la organización interna | 2.8 | 1.2 |
| Conocimiento de los usuarios | 2.5 | 1.1 |
| Accesibilidad a los usuarios | 2.8 | 1.2 |
| Infraestructura para la atención | 2.8 | 1.1 |
| Proceso de trámite de los usuarios | 3.1 | .8 |
| Personal de atención al usuario | 3.1 | 1.2 |
| Transparencia y acceso a la información | 3.1 | 1.0 |
| Medición y satisfacción de los usuarios | 2.6 | 1.0 |
| Respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios | 2.8 | 1.0 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

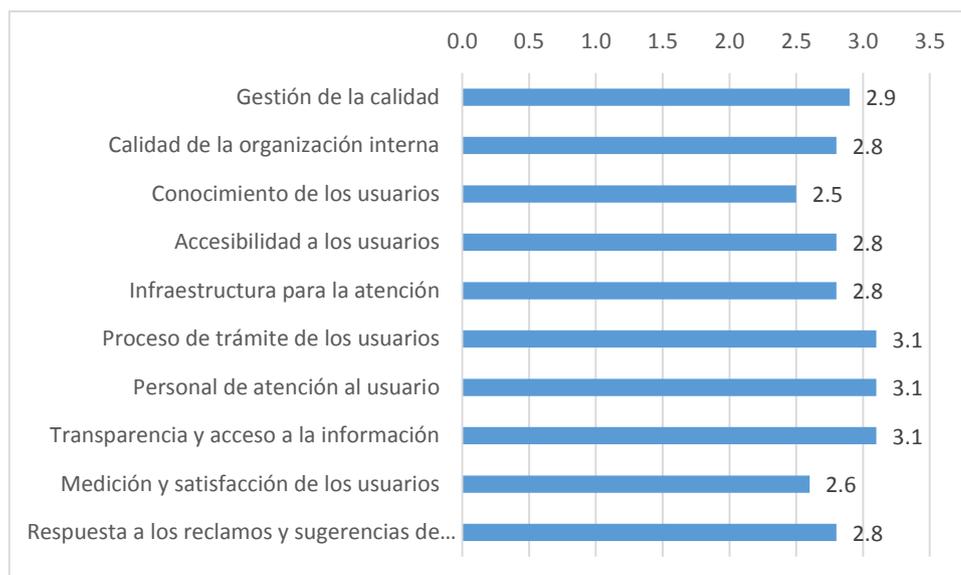


Figura 1. Descripción de los aspectos relacionados a la gestión de los servicios

Tabla. 2. Nivel de la gestión de la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018

| Dimensiones/Variable (n=195) | Muy deficiente | | Deficiente | | Regular | | Bueno | | Muy bueno | |
|--|----------------|-------|------------|-------|---------|-------|-------|-------|-----------|-------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Gestión de la calidad | 2 | 1.0% | 79 | 40.5% | 50 | 25.6% | 62 | 31.8% | 2 | 1.0% |
| Calidad de la organización interna | 29 | 14.9% | 48 | 24.6% | 48 | 24.6% | 58 | 29.7% | 12 | 6.2% |
| Conocimiento de los usuarios | 37 | 19.0% | 48 | 24.6% | 60 | 30.8% | 42 | 21.5% | 8 | 4.1% |
| Accesibilidad a los usuarios | 38 | 19.5% | 25 | 12.8% | 54 | 27.7% | 52 | 26.7% | 26 | 13.3% |
| Infraestructura para la atención | 30 | 15.4% | 49 | 25.1% | 54 | 27.7% | 56 | 28.7% | 6 | 3.1% |
| Proceso de trámite de los usuarios | 2 | 1.0% | 36 | 18.5% | 69 | 35.4% | 86 | 44.1% | 2 | 1.0% |
| Personal de atención al usuario | 14 | 7.2% | 48 | 24.6% | 45 | 23.1% | 68 | 34.9% | 20 | 10.3% |
| Transparencia y acceso a la información | 2 | 1.0% | 63 | 32.3% | 44 | 22.6% | 72 | 36.9% | 14 | 7.2% |
| Medición y satisfacción de los usuarios | 27 | 13.8% | 64 | 32.8% | 56 | 28.7% | 42 | 21.5% | 6 | 3.1% |
| Respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios | 25 | 12.8% | 48 | 24.6% | 56 | 28.7% | 64 | 32.8% | 2 | 1.0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Los resultados de la tabla anterior muestran desde otra perspectiva el nivel de calidad de la gestión del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de La Unión; se observa que sólo el 32.8% de los usuarios tienen un opinión favorable de la gestión de dicha institución, calificándola como buena o muy buena; otro 25.6% lo califica en un nivel regular mientras que el 41.5% lo considera deficiente. Estos niveles se repiten en cada una de las dimensiones de la gestión de la calidad; la calidad de la organización solo es calificada como buena o muy buena por el 35.9%. La calidad de los conocimientos de los usuarios, el nivel de accesibilidad a los mismos, la infraestructura y el proceso de trámite de los usuarios, es calificada como buena o muy buena por el 25.6%, 40%, 31.8% y 45.1%, respectivamente. También se encontró que la calidad del personal, la transparencia y acceso a la información, la medición y satisfacción a la información, la medición y satisfacción de los usuarios y la respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios, son catalogadas como favorables (nivel bueno o muy bueno) por el 45.1%, 45.2%, 44.1%, 24.6% y 33.8%.

Tabla. 3. Descripción calidad de los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión-2018

| Variable/Dimensiones (n=195) | Media | Desviación estándar |
|------------------------------|-------|---------------------|
| Satisfacción del usuario | 2.8 | 1.0 |
| Confiabilidad | 2.7 | 1.2 |
| Capacidad de respuesta | 2.9 | 1.1 |
| Seguridad | 3.0 | 1.2 |
| Empatía | 2.9 | 1.1 |
| Aspectos tangibles | 2.8 | .9 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del servicio

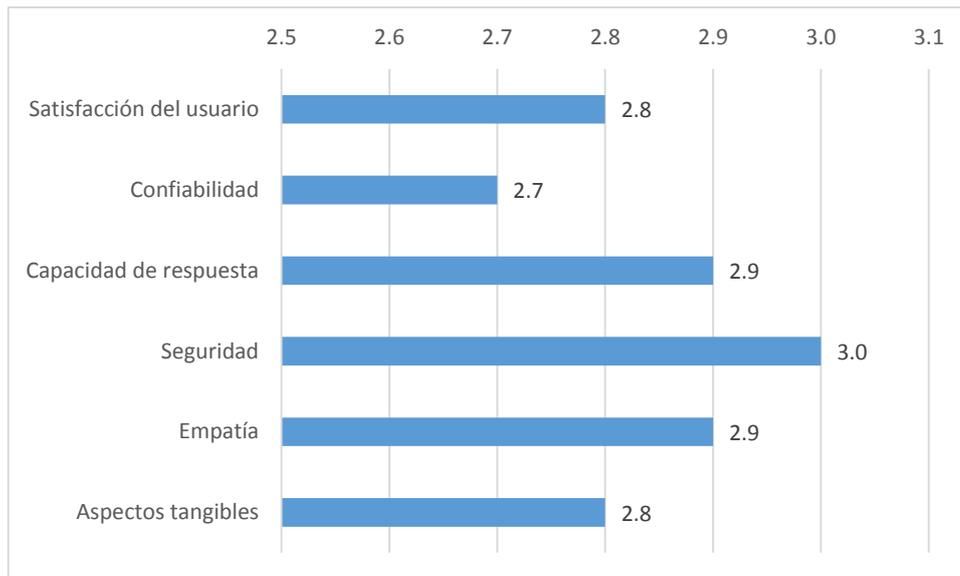


Figura 2. Descripción de los aspectos relacionados a la satisfacción de los servicios

Los promedios iguales o inferiores a los 3 puntos dejan en evidencia que en general los usuarios no se encuentran satisfechos con el servicio que ofrece la Municipalidad distrital de La Unión; esta poca satisfacción también se evidencia en cada aspecto del servicio, es decir en la confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles del servicio.

Los hallazgos dejan en claro que dicha organización no cumple con la promesas de brindar un buen servicio, lo que implica que no es capaz de resolver sus problemas; tampoco se evidencia que dicha organización tenga una capacidad de brindar un servicio rápido y de atender eficientemente a los usuarios. El servicio tampoco inspira confianza y seguridad, con personal que no tiene los conocimientos necesarios para brindar un buen servicio, ofreciendo un buen trato; el personal además no brinda atención personalizada ni interés en resolver los problemas del usuario. Esta situación se agrava por la falta de equipos modernos e instalaciones agradables y de materiales y horarios atractivos.

Tabla. 4. Nivel de calidad de los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión-2018

| Dimensiones/Variable (n=195) | Muy deficiente | | Deficiente | | Regular | | Bueno | | Muy bueno | |
|---------------------------------|----------------|-------|------------|-------|---------|-------|-------|-------|-----------|------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Satisfacción del usuario | 29 | 14.9% | 44 | 22.6% | 64 | 32.8% | 48 | 24.6% | 10 | 5.1% |
| Confiabilidad | 43 | 22.1% | 48 | 24.6% | 38 | 19.5% | 50 | 25.6% | 16 | 8.2% |
| Capacidad de respuesta | 24 | 12.3% | 43 | 22.1% | 64 | 32.8% | 50 | 25.6% | 14 | 7.2% |
| Seguridad | 28 | 14.4% | 29 | 14.9% | 56 | 28.7% | 66 | 33.8% | 16 | 8.2% |
| Empatía | 27 | 13.8% | 36 | 18.5% | 68 | 34.9% | 46 | 23.6% | 18 | 9.2% |
| Aspectos tangibles | 2 | 1.0% | 67 | 34.4% | 68 | 34.9% | 52 | 26.7% | 6 | 3.1% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

La tabla anterior da cuenta de la satisfacción de los usuarios por el servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, desde una perspectiva diferente. Se observa que sólo el 29.7% se encuentra satisfecho o muy satisfecho por el servicio; esta poca satisfacción se evidencia en lo relacionado a la confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, que solo evidencia dichos niveles de satisfacción en el 33.8%, 32.8%, 42%, 32.8% y 29.8%, respectivamente.

1.1. Influencia de la gestión de la calidad de la estrategia y la organización para los usuarios del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión en el año 2018.

Tabla. 5. Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, en relación a la calidad de la estrategia y la organización

| Calidad de la estrategia y la organización interna | Satisfacción del usuario | | | | | | | | | | Total | |
|--|--------------------------|-------|------|-------|---------|-------|------|-------|----------|-------|-------|--------|
| | Muy baja | | Baja | | Regular | | Alta | | Muy alta | | | |
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy deficiente | 17 | 58.6% | 10 | 34.5% | 2 | 6.9% | 0 | .0% | 0 | .0% | 29 | 100.0% |
| Deficiente | 12 | 25.0% | 20 | 41.7% | 16 | 33.3% | 0 | .0% | 0 | .0% | 48 | 100.0% |
| Regular | 0 | .0% | 14 | 29.2% | 24 | 50.0% | 10 | 20.8% | 0 | .0% | 48 | 100.0% |
| Buena | 0 | .0% | 0 | .0% | 22 | 37.9% | 34 | 58.6% | 2 | 3.4% | 58 | 100.0% |
| Muy buena | 0 | .0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 4 | 33.3% | 8 | 66.7% | 12 | 100.0% |
| Total | 29 | 14.9% | 44 | 22.6% | 64 | 32.8% | 48 | 24.6% | 10 | 5.1% | 195 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

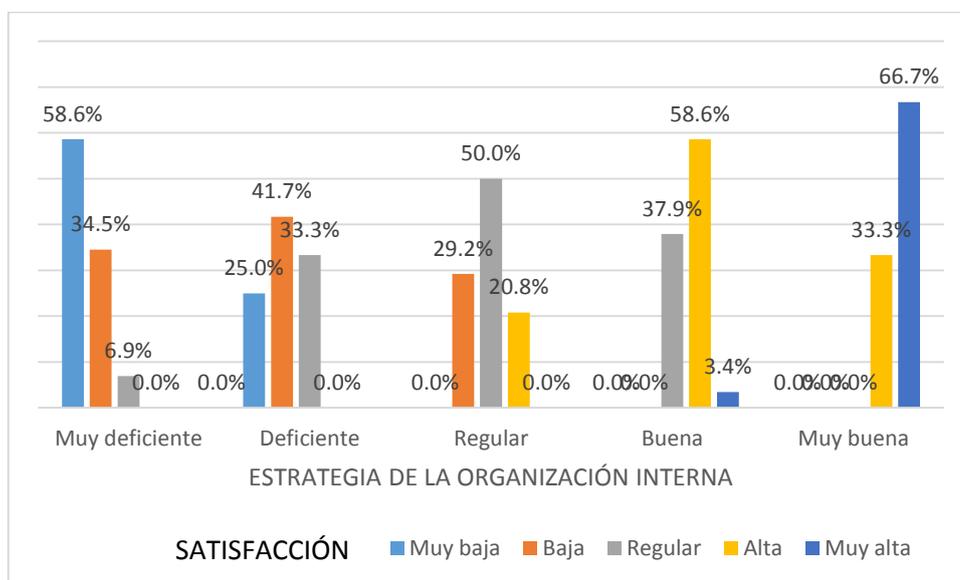


Figura 3. Relación entre la estrategia y la organización interna y la satisfacción por el servicios

Los resultados de la tabla anterior dejan en claro que los niveles de satisfacción muy baja y baja se manifiestan sobre todo en los usuarios que califican como muy deficiente o deficiente a la calidad de la estrategia y la organización interna, de acuerdo a la opinión del 58.6% y 41.7%, respectivamente; por el contrario, los niveles de satisfacción alta o muy alta, se reflejan más en los usuarios que consideran que dicha estrategia es buena o muy buena, según se observa en el 58.6% y 66.7%, respectivamente.

En este caso se observa que la satisfacción aumenta con la calidad de la estrategia y la organización interna.

Contrastación de la hipótesis específica 1:

La gestión de la calidad de la estrategia y la organización para los usuarios del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión en el año 2018.

Tabla 5.1. Relación entre la Gestión de la Calidad de la estrategia y la organización y la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión y la calidad de la estrategia y la organización

| | Spearman | Calidad de la estrategia y la organización |
|--------------------------|------------------|--|
| Satisfacción del usuario | r | .818(**) |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | n | 195 |
| | R ² | 66.9% |

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

De acuerdo a los resultados del estudio, la calidad de la estrategia y la organización, evidencia una correlación ($r=0.818$) significativa (Sig. <0.05) con la satisfacción del usuario y con cada uno de los aspectos del servicio. Este resultado conduce a aceptar la hipótesis de que dicha estrategia y organización influye en la satisfacción de los usuarios por el servicio de la Municipalidad Distrital de La Unión, explicándolo aproximadamente en un 66.9%.

La correlación positiva indica que para mejorar la satisfacción del usuario se deben mejorar las estrategias y la organización de dicha municipalidad.

1.2. Influencia de la gestión de la calidad del conocimiento de la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión en el año 2018.

Tabla. 6. Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, en relación al conocimiento de la ciudadanía sobre el servicio de atención al usuario

| Calidad del conocimiento de la atención al usuario | Satisfacción del usuario | | | | | | | | | | Total | |
|--|--------------------------|-------|------|-------|---------|-------|------|-------|----------|-------|-------|--------|
| | Muy baja | | Baja | | Regular | | Alta | | Muy alta | | | |
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy deficiente | 17 | 45.9% | 8 | 21.6% | 10 | 27.0% | 2 | 5.4% | 0 | .0% | 37 | 100.0% |
| Deficiente | 12 | 25.0% | 22 | 45.8% | 14 | 29.2% | 0 | .0% | 0 | .0% | 48 | 100.0% |
| Regular | 0 | .0% | 12 | 20.0% | 30 | 50.0% | 18 | 30.0% | 0 | .0% | 60 | 100.0% |
| Buena | 0 | .0% | 2 | 4.8% | 10 | 23.8% | 22 | 52.4% | 8 | 19.0% | 42 | 100.0% |
| Muy buena | 0 | .0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 6 | 75.0% | 2 | 25.0% | 8 | 100.0% |
| Total | 29 | 14.9% | 44 | 22.6% | 64 | 32.8% | 48 | 24.6% | 10 | 5.1% | 195 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

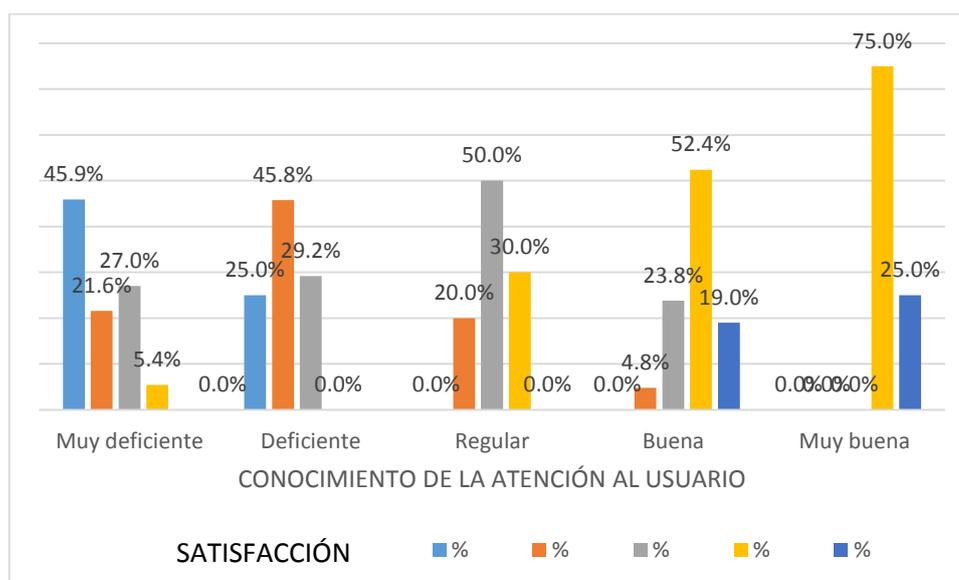


Figura 4. Relación entre el conocimiento de la atención al usuario y la satisfacción por el servicio

Los resultados del estudio indican que en el grupo de usuarios que califican a la calidad del conocimiento de los trabajadores sobre la atención al usuario, como muy deficiente o deficiente, se encuentran los más insatisfechos, según la opinión del 45.9% y 45.8%, respectivamente. Por el contrario, los usuarios más satisfechos (satisfacción alta o muy alta) son los que califican a dichos conocimientos como muy buenos, según se observa en el 75% y 25%.

Los resultados dan cuenta que la satisfacción de los usuarios mejora con la calidad de los conocimientos del personal sobre la atención al usuario.

Contrastación de la hipótesis específica 2:

La gestión de la calidad del conocimiento de la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión en el año 2018.

Tabla 6.1. Relación entre la Gestión de la Calidad del conocimiento de la ciudadanía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Unión y la calidad del conocimiento de la atención al usuario

| | Spearman | Calidad del conocimiento de la atención al usuario |
|--------------------------|------------------|--|
| Satisfacción del usuario | r | .699(**) |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | n | 195 |
| | R ² | 48.9% |

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

La tabla anterior muestra que la calidad del conocimiento de los trabajadores sobre la atención al usuario, evidencia una correlación ($r=0.699$) significativa (Sig. <0.05) con la satisfacción del usuario; este resultado aporta evidencias suficientes para validar la hipótesis de que la calidad del conocimiento sobre la atención al usuario influye significativamente en la satisfacción del usuario.

La correlación encontrada indica que la calidad del conocimiento sobre la atención al usuario influye en la satisfacción del usuario y lo explica aproximadamente en un 48.9%.

Influencia de la gestión de la calidad de la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.

Tabla. 7. Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, en relación a la calidad de la accesibilidad y canales de atención al usuario

| Calidad de la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía | Satisfacción del usuario | | | | | | | | | | Total | |
|---|--------------------------|-------|------|-------|---------|-------|------|-------|----------|-------|-------|--------|
| | Muy baja | | Baja | | Regular | | Alta | | Muy alta | | | |
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy deficiente | 18 | 47.4% | 16 | 42.1% | 4 | 10.5% | 0 | .0% | 0 | .0% | 38 | 100.0% |
| Deficiente | 5 | 20.0% | 8 | 32.0% | 6 | 24.0% | 2 | 8.0% | 4 | 16.0% | 25 | 100.0% |
| Regular | 6 | 11.1% | 12 | 22.2% | 24 | 44.4% | 12 | 22.2% | 0 | .0% | 54 | 100.0% |
| Buena | 0 | .0% | 8 | 15.4% | 16 | 30.8% | 28 | 53.8% | 0 | .0% | 52 | 100.0% |
| Muy buena | 0 | .0% | 0 | .0% | 14 | 53.8% | 6 | 23.1% | 6 | 23.1% | 26 | 100.0% |
| Total | 29 | 14.9% | 44 | 22.6% | 64 | 32.8% | 48 | 24.6% | 10 | 5.1% | 195 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

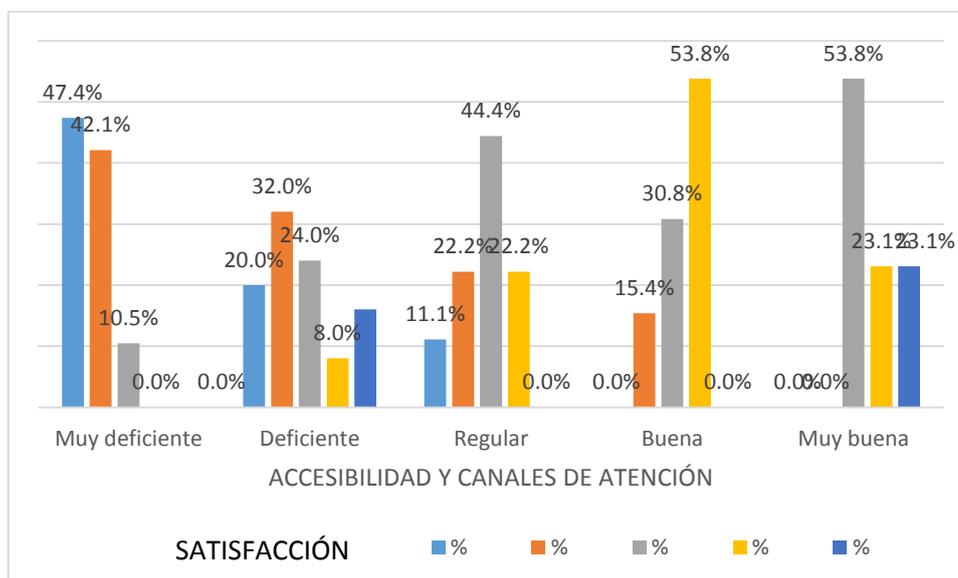


Figura 5. Relación entre la accesibilidad y canales de atención y la satisfacción por el servicio

La tabla anterior deja en evidencia que los usuarios con la más baja satisfacción, son los que también califican a la calidad de la accesibilidad y canales de atención

a la ciudadanía, en su niveles más bajo (Muy deficiente), según se observa en el 47.4% y 42.1%, respectivamente. Por el contrario, los usuarios más satisfechos son los que también valoran más a dicha calidad (Nivel bueno o muy bueno), según se observa en el 53.8% y 23.1%, respectivamente.

Los resultados evidencian que la satisfacción de los usuarios mejora con la calidad de la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía.

Contrastación de la hipótesis específica 3:

La gestión de la calidad de la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.

Tabla 7.1. Relación entre la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión y la calidad de la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía

| | Spearman | Calidad de la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía |
|--------------------------|------------------|---|
| Satisfacción del usuario | r | 0.623(**) |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | n | 195 |
| | R ² | 38.8% |

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

El estudio encontró que la calidad de la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía, evidencia una correlación ($r=0.623$) significativa (Sig. <0.05) con la satisfacción del usuario. Dicha correlación conduce a aceptar la hipótesis de que dicha calidad influye significativamente en la satisfacción del usuario, explicándola aproximadamente en un 38.8%.

1.3. Influencia de la gestión de la calidad de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.

Tabla. 8. Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, en relación a la calidad de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención

| Calidad de la infraestructura, mobiliario y equipamiento | Satisfacción del usuario | | | | | | | | | | Total | |
|--|--------------------------|-------|------|-------|---------|-------|------|-------|----------|-------|-------|--------|
| | Muy baja | | Baja | | Regular | | Alta | | Muy alta | | | |
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy deficiente | 10 | 33.3% | 14 | 46.7% | 6 | 20.0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 30 | 100.0% |
| Deficiente | 17 | 34.7% | 14 | 28.6% | 14 | 28.6% | 4 | 8.2% | 0 | .0% | 49 | 100.0% |
| Regular | 2 | 3.7% | 14 | 25.9% | 22 | 40.7% | 12 | 22.2% | 4 | 7.4% | 54 | 100.0% |
| Buena | 0 | .0% | 0 | .0% | 20 | 35.7% | 32 | 57.1% | 4 | 7.1% | 56 | 100.0% |
| Muy buena | 0 | .0% | 2 | 33.3% | 2 | 33.3% | 0 | .0% | 2 | 33.3% | 6 | 100.0% |
| Total | 29 | 14.9% | 44 | 22.6% | 64 | 32.8% | 48 | 24.6% | 10 | 5.1% | 195 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

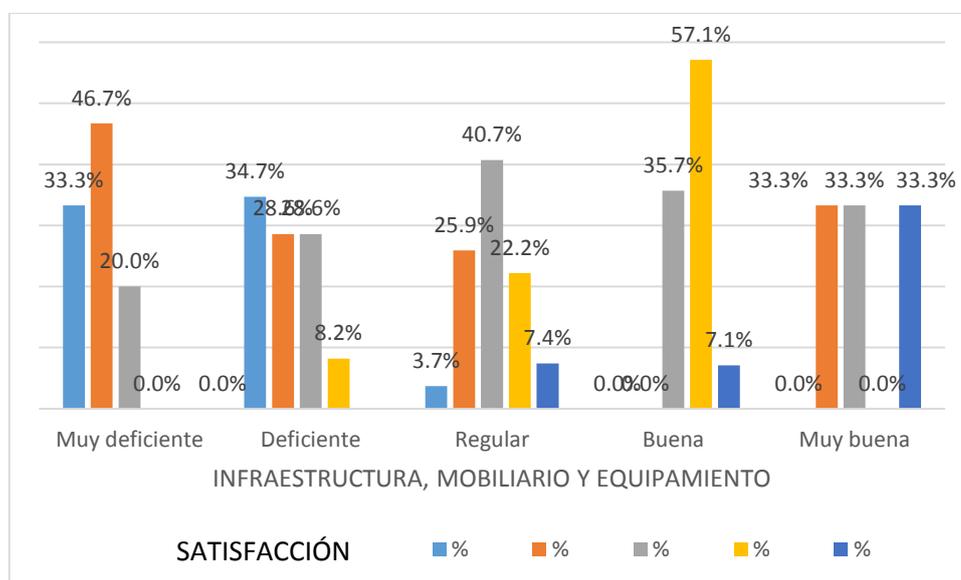


Figura 6. Relación entre la infraestructura, mobiliario y equipamiento y la satisfacción por el servicio

De acuerdo a los resultados, los usuarios más insatisfechos son los que califican a la calidad de la infraestructura, mobiliario y equipamiento, como muy deficiente o deficiente, según se observa en el 46.7% y 34.7%; por el contrario, los usuarios

más satisfechos pertenecen al grupo de usuarios que califica a dicha calidad como buena o muy buena, como lo indica el 57.1% y 33.3%, respectivamente.

Contrastación de la hipótesis específica 4:

La gestión de la calidad de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.

Tabla 8.1. Relación entre la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión y la calidad de la infraestructura, mobiliario y equipamiento

| | Spearman | Calidad de la infraestructura, mobiliario y equipamiento |
|--------------------------|------------------|--|
| Satisfacción del usuario | r | 0.683(**) |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | n | 195 |
| | R ² | 46.6% |

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

Los resultados de la tabla indican que la calidad de la infraestructura, del mobiliario y del equipamiento evidencia una correlación ($r=0.683$), significativa ($\text{Sig.}<0.05$), con la satisfacción del usuario; este resultado conduce a aceptar la hipótesis de que dicha calidad influye en la satisfacción del usuario por el servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, explicándola aproximadamente en un 46.6%. La correlación positiva indica además que una mejora en la calidad de la infraestructura, mobiliario y equipamiento, incrementa la satisfacción del usuario.

1.4. Influencia de la gestión de la calidad del proceso de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.

Tabla. 9. Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, en relación a la calidad del proceso de atención a la ciudadanía

| Calidad del proceso de atención al usuario | Satisfacción del usuario | | | | | | | | | | Total | |
|--|--------------------------|--------|------|-------|---------|-------|------|-------|----------|--------|-------|--------|
| | Muy baja | | Baja | | Regular | | Alta | | Muy alta | | | |
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy deficiente | 2 | 100.0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 2 | 100.0% |
| Deficiente | 22 | 61.1% | 10 | 27.8% | 4 | 11.1% | 0 | .0% | 0 | .0% | 36 | 100.0% |
| Regular | 5 | 7.2% | 16 | 23.2% | 28 | 40.6% | 20 | 29.0% | 0 | .0% | 69 | 100.0% |
| Buena | 0 | .0% | 18 | 20.9% | 32 | 37.2% | 28 | 32.6% | 8 | 9.3% | 86 | 100.0% |
| Muy buena | 0 | .0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 2 | 100.0% | 2 | 100.0% |
| Total | 29 | 14.9% | 44 | 22.6% | 64 | 32.8% | 48 | 24.6% | 10 | 5.1% | 195 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

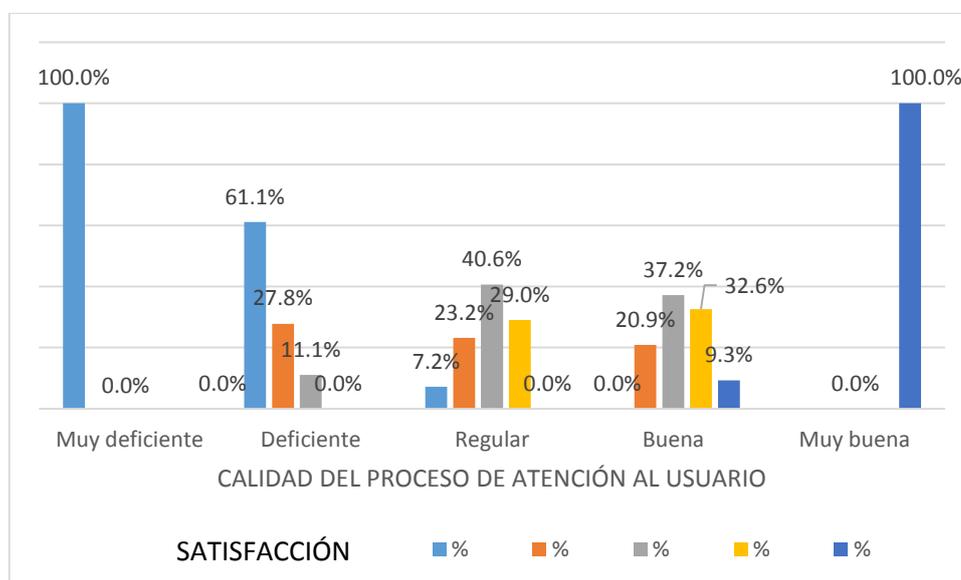


Figura 7. Relación entre la calidad del proceso de atención al usuario y la satisfacción por el servicio

De acuerdo a los resultados de la tabla, los usuarios más insatisfechos son los que califican a la calidad del proceso de atención a la ciudadanía como muy deficiente o deficiente, de acuerdo a la opinión del 100% y 61.1%. En cambio, los dos usuarios

que manifiestan mayor satisfacción, son los que también califican a la calidad del proceso de atención como muy buena, según se observa en el 100%.

Los resultados evidencian que en la medida que mejora la calidad del proceso de atención a la ciudadanía, mejora la satisfacción de los usuarios del servicio de la Municipalidad Distrital de La Unión.

Contrastación de la hipótesis específica 5:

La gestión de la calidad del proceso de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.

Tabla 9.1. Relación entre la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión y la calidad del proceso de atención a la ciudadanía

| | Spearman | Calidad del proceso de atención a la ciudadanía |
|--------------------------|------------------|---|
| Satisfacción del usuario | r | 0.613(**) |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | n | 195 |
| | R ² | 37.6% |

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

Los resultados dejan en evidencia que la calidad del proceso de atención a la ciudadanía muestra una correlación ($r=0.613$) significativa (Sig. <0.05) con la satisfacción del usuario, resultado que conduce a aceptar la hipótesis de que dicha calidad influye en la satisfacción del usuario, explicándola en un 37.6%. Dicha correlación deja en evidencia que otro de los aspectos que puede mejorar la satisfacción del usuario es la calidad del proceso de atención a la ciudadanía.

- 1.5. influencia de la gestión de la calidad del personal de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

Tabla. 10. Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, en relación a la calidad del personal de atención a la ciudadanía

| Calidad del personal de atención al usuario | Satisfacción del usuario | | | | | | | | | | Total | |
|---|--------------------------|-------|------|-------|---------|-------|------|-------|----------|-------|-------|--------|
| | Muy baja | | Baja | | Regular | | Alta | | Muy alta | | | |
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy deficiente | 2 | 14.3% | 10 | 71.4% | 2 | 14.3% | 0 | .0% | 0 | .0% | 14 | 100.0% |
| Deficiente | 16 | 33.3% | 24 | 50.0% | 8 | 16.7% | 0 | .0% | 0 | .0% | 48 | 100.0% |
| Regular | 11 | 24.4% | 6 | 13.3% | 22 | 48.9% | 6 | 13.3% | 0 | .0% | 45 | 100.0% |
| Buena | 0 | .0% | 4 | 5.9% | 22 | 32.4% | 38 | 55.9% | 4 | 5.9% | 68 | 100.0% |
| Muy buena | 0 | .0% | 0 | .0% | 10 | 50.0% | 4 | 20.0% | 6 | 30.0% | 20 | 100.0% |
| Total | 29 | 14.9% | 44 | 22.6% | 64 | 32.8% | 48 | 24.6% | 10 | 5.1% | 195 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

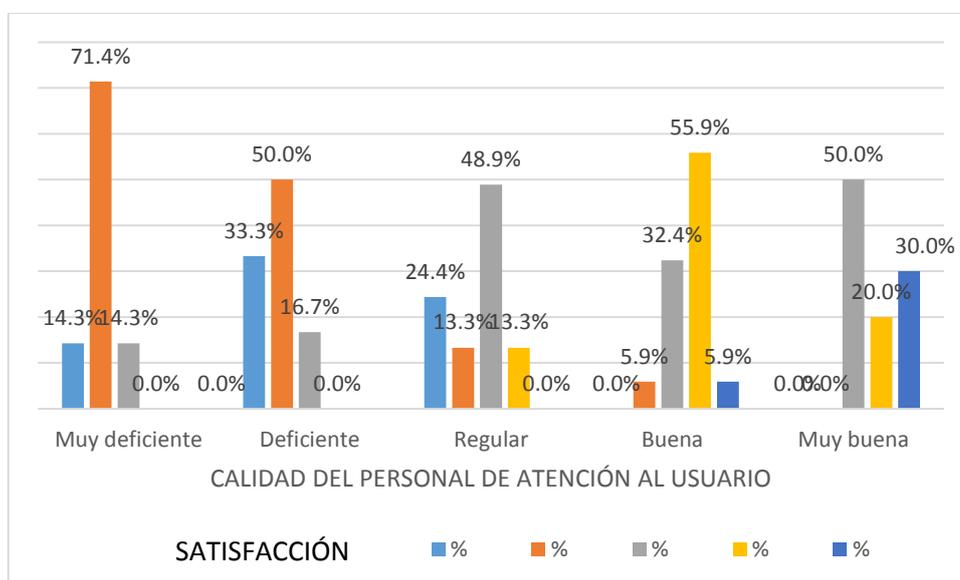


Figura 8. Relación entre la calidad del personal de atención al usuario y la satisfacción por el servicio

De acuerdo a los resultados de la tabla, la mayor insatisfacción de los usuarios por el servicio de la Municipalidad Distrital de La Unión, se evidencia en el grupo de usuarios que califica a la calidad del persona de atención a la ciudadanía como muy

deficiente o deficiente, como se desprende de la opinión del 71.4% y 50%; por el contrario, los niveles más altos de satisfacción se reflejan en los usuarios que califican a dicha calidad como buena o muy buena, como lo refiere el 55.9% y 30%. En este caso también se observa que la satisfacción del usuario mejora con la calidad del personal de atención a la ciudadanía.

Contrastación de la hipótesis específica 6:

La gestión de la calidad del personal de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

Tabla 10.1. Relación entre la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión y la calidad del personal de atención a la ciudadanía

| | Spearman | Calidad del personal de atención a la ciudadanía |
|--------------------------|------------------|--|
| Satisfacción del usuario | r | 0.696(**) |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | n | 195 |
| | R ² | 48.4% |

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

La tabla anterior da cuenta que la calidad del personal de atención a la ciudadanía muestra una correlación ($r=0.696$) significativa (Sig. <0.05) con la satisfacción del usuario, explicándola aproximadamente en un 48.4%; este resultado conduce aceptar la hipótesis de que dicha calidad influye significativamente en la satisfacción del usuario. La correlación positiva indica además que en la medida que mejore la calidad del personal de atención a la ciudadanía, mejorara la satisfacción del usuario.

1.6. Influencia de la gestión de la calidad de la transparencia y el acceso a la información pública del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

Tabla. 11. Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, en relación a la calidad de la transparencia y el acceso a la información pública

| Calidad de la transparencia y el acceso a la información pública | Satisfacción del usuario | | | | | | | | | | Total | |
|--|--------------------------|--------|------|-------|---------|-------|------|-------|----------|-------|-------|--------|
| | Muy baja | | Baja | | Regular | | Alta | | Muy alta | | | |
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy deficiente | 2 | 100.0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 2 | 100.0% |
| Deficiente | 27 | 42.9% | 24 | 38.1% | 12 | 19.0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 63 | 100.0% |
| Regular | 0 | .0% | 18 | 40.9% | 18 | 40.9% | 8 | 18.2% | 0 | .0% | 44 | 100.0% |
| Buena | 0 | .0% | 2 | 2.8% | 32 | 44.4% | 36 | 50.0% | 2 | 2.8% | 72 | 100.0% |
| Muy buena | 0 | .0% | 0 | .0% | 2 | 14.3% | 4 | 28.6% | 8 | 57.1% | 14 | 100.0% |
| Total | 29 | 14.9% | 44 | 22.6% | 64 | 32.8% | 48 | 24.6% | 10 | 5.1% | 195 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

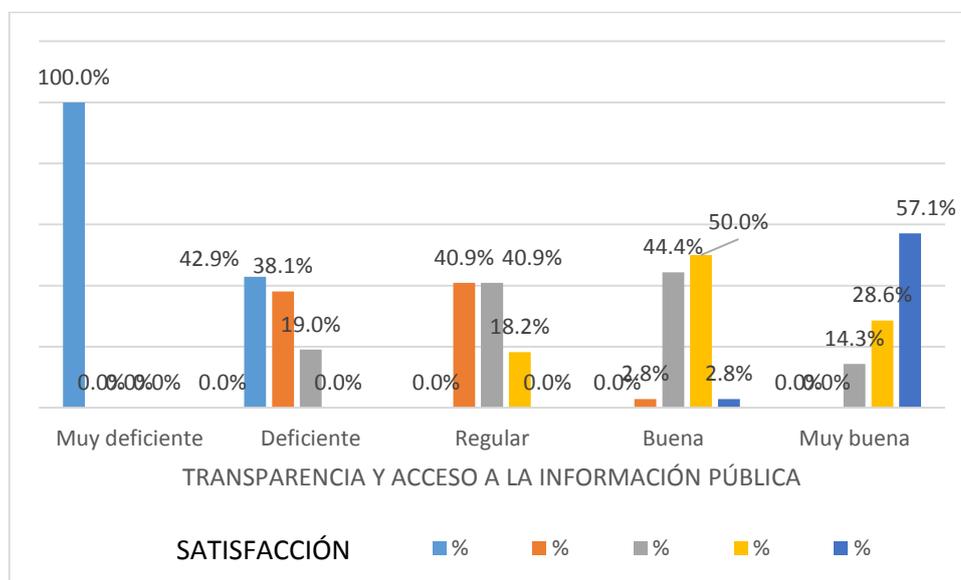


Figura 9. Relación entre la transparencia y acceso a la información pública y la satisfacción por el servicio

El estudio deja en evidencia que los usuarios que evidencian una satisfacción muy baja, son los que califican también a la calidad de la transparencia y acceso a la información pública, en su niveles más bajo (Muy deficiente o deficiente), según se refleja en el 100% y 42.9%; por el contrario, los usuarios más satisfechos con el servicio, son los que consideran que dicha calidad es buena o muy buena, según se observa en el 50% y 57.1%, respectivamente.

Contrastación de la hipótesis específica 7:

La gestión de la calidad de la transparencia y el acceso a la información pública del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

Tabla 11.1. Relación entre la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión y la calidad de la transparencia y el acceso a la información pública

| | Spearman | Calidad del acceso a la transparencia y a la información pública |
|--------------------------|------------------|--|
| Satisfacción del usuario | r | .771(**) |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | n | 195 |
| | R ² | 59.4% |

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

La tabla anterior muestra que la calidad del acceso a la transparencia y a la información pública, evidencia una correlación ($r=0.771$) significativa (Sig. <0.05) con la satisfacción del usuario, explicándola aproximadamente en un 59.4%. Este resultado aporta evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de que dicha calidad influye significativamente en la satisfacción del usuario. La correlación positiva indica además que en la medida que mejore la calidad del acceso a la transparencia y a la información pública, mejorará la satisfacción del usuario.

1.7. Influencia de la gestión de la calidad de la medición de la gestión del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

Tabla. 12. Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, en relación a la calidad de la medición de la gestión del servicio municipal de atención al usuario

| Calidad de la medición de la gestión del servicio | Satisfacción del usuario | | | | | | | | | | Total | |
|---|--------------------------|-------|------|-------|---------|-------|------|-------|----------|-------|-------|--------|
| | Muy baja | | Baja | | Regular | | Alta | | Muy alta | | | |
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy deficiente | 23 | 85.2% | 2 | 7.4% | 2 | 7.4% | 0 | .0% | 0 | .0% | 27 | 100.0% |
| Deficiente | 0 | .0% | 36 | 56.3% | 16 | 25.0% | 8 | 12.5% | 4 | 6.3% | 64 | 100.0% |
| Regular | 6 | 10.7% | 6 | 10.7% | 32 | 57.1% | 12 | 21.4% | 0 | .0% | 56 | 100.0% |
| Buena | 0 | .0% | 0 | .0% | 12 | 28.6% | 26 | 61.9% | 4 | 9.5% | 42 | 100.0% |
| Muy buena | 0 | .0% | 0 | .0% | 2 | 33.3% | 2 | 33.3% | 2 | 33.3% | 6 | 100.0% |
| Total | 29 | 14.9% | 44 | 22.6% | 64 | 32.8% | 48 | 24.6% | 10 | 5.1% | 195 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

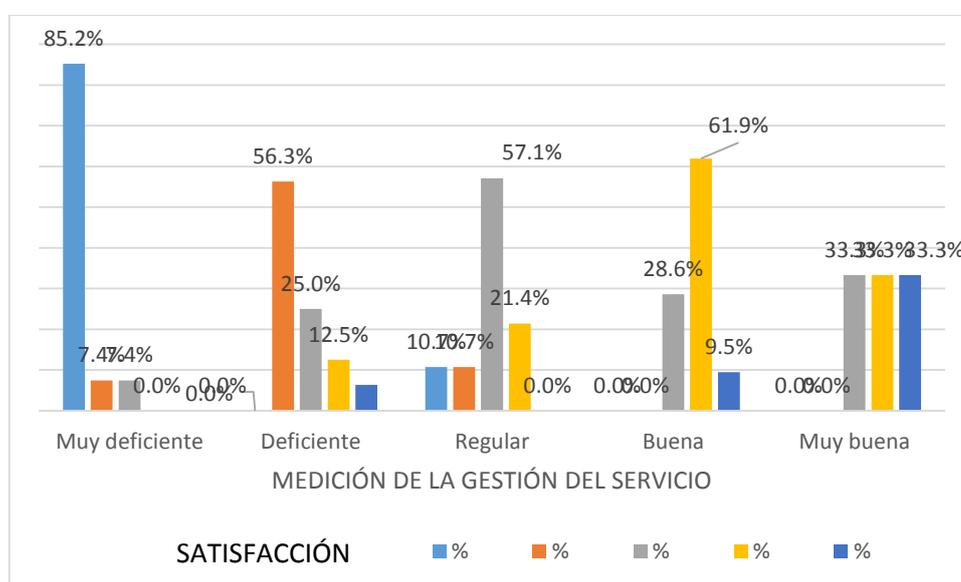


Figura 10. Relación entre la medición de la gestión del servicio y la satisfacción por el servicio

Los resultados del estudio indican que los mayores niveles de insatisfacción se reflejan en los usuarios que califican a la calidad de la medición de la gestión del servicio como muy deficiente o deficiente, de acuerdo a la opinión del 85.2% y

56.3%, respectivamente. Por el contrario, los usuarios que evidencian mayor satisfacción, son aquellos que califican a dicha calidad como buena o muy buena, según se desprende de la opinión del 61.9% y 33.3%, respectivamente.

Contrastación de la hipótesis específica 8:

La gestión de la calidad de la medición de la gestión del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 20018.

Tabla 12.1. Relación entre la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión y la calidad de la medición del servicio de atención al usuario

| | Spearman | Calidad de la medición del servicio de atención al usuario |
|--------------------------|------------------|--|
| Satisfacción del usuario | r | .644(**) |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | n | 195 |
| | R ² | 41.5% |

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

Los resultados de la tabla indican que la calidad de la medición del servicio de atención al usuario evidencia una correlación ($r=0.644$) significativa ($\text{Sig.}<0.05$) con la satisfacción del usuario, explicándola aproximadamente en un 41.5%; este resultado conduce a aceptar la hipótesis de que dicha calidad influye en la satisfacción del usuario.

- 1.8. Influencia de la gestión de la calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

Tabla. 13. Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, en relación a la calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios

| Calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios | Satisfacción del usuario | | | | | | | | | | Total | |
|--|--------------------------|-------|------|-------|---------|-------|------|-------|----------|--------|-------|--------|
| | Muy baja | | Baja | | Regular | | Alta | | Muy alta | | | |
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy deficiente | 17 | 68.0% | 4 | 16.0% | 4 | 16.0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 25 | 100.0% |
| Deficiente | 6 | 12.5% | 16 | 33.3% | 18 | 37.5% | 8 | 16.7% | 0 | .0% | 48 | 100.0% |
| Regular | 6 | 10.7% | 18 | 32.1% | 18 | 32.1% | 10 | 17.9% | 4 | 7.1% | 56 | 100.0% |
| Buena | 0 | .0% | 6 | 9.4% | 24 | 37.5% | 30 | 46.9% | 4 | 6.3% | 64 | 100.0% |
| Muy buena | 0 | .0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 2 | 100.0% | 2 | 100.0% |
| Total | 29 | 14.9% | 44 | 22.6% | 64 | 32.8% | 48 | 24.6% | 10 | 5.1% | 195 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

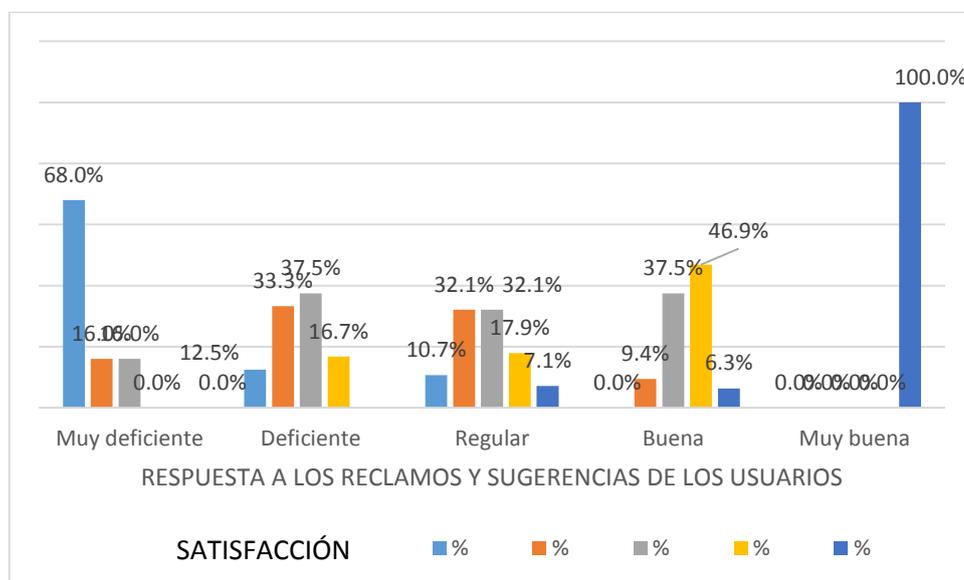


Figura 11. Relación entre la respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios y la satisfacción por el servicio

Los resultados de la tabla indican que los usuarios que evidencian mayor insatisfacción son los que califican a la calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios como muy deficiente o deficiente, según se observa en el 68% y 33.3%; por el contrario, los usuarios más satisfechos son aquellos que mayormente califican a dicha calidad como buena o muy buena, como se desprende de la opinión del 46.9% y 100%, respectivamente.

Contrastación de la hipótesis específica 9:

La gestión de la calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

Tabla 13.1. Relación entre la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión y la calidad de la respuesta y sugerencias de los usuarios

| | Spearman | Calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias |
|--------------------------|------------------|--|
| Satisfacción del usuario | r | .570(**) |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | n | 195 |
| | R ² | 32.5% |

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

Los resultados de la tabla anterior muestran que la calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias evidencia una correlación ($r=0.570$) significativa (Sig. <0.05) con la satisfacción del usuario, explicándola en un 32.5%; este resultado conduce a aceptar la hipótesis de que dicha calidad contribuye al nivel de satisfacción del usuario. La correlación positiva indica además que en la satisfacción del usuario mejora, con la calidad de la respuesta a los reclamos y sugerencias.

1.9. Contribución de la gestión de la calidad del servicio en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.

Tabla. 14. Satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión, en relación a la calidad del servicio

| Calidad del servicio | Satisfacción del usuario | | | | | | | | | | Total | |
|----------------------|--------------------------|--------|------|-------|---------|-------|------|-------|----------|--------|-------|--------|
| | Muy baja | | Baja | | Regular | | Alta | | Muy alta | | | |
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy deficiente | 2 | 100.0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 2 | 100.0% |
| Deficiente | 27 | 34.2% | 34 | 43.0% | 18 | 22.8% | 0 | .0% | 0 | .0% | 79 | 100.0% |
| Regular | 0 | .0% | 10 | 20.0% | 26 | 52.0% | 14 | 28.0% | 0 | .0% | 50 | 100.0% |
| Buena | 0 | .0% | 0 | .0% | 20 | 32.3% | 34 | 54.8% | 8 | 12.9% | 62 | 100.0% |
| Muy buena | 0 | .0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 0 | .0% | 2 | 100.0% | 2 | 100.0% |
| Total | 29 | 14.9% | 44 | 22.6% | 64 | 32.8% | 48 | 24.6% | 10 | 5.1% | 195 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

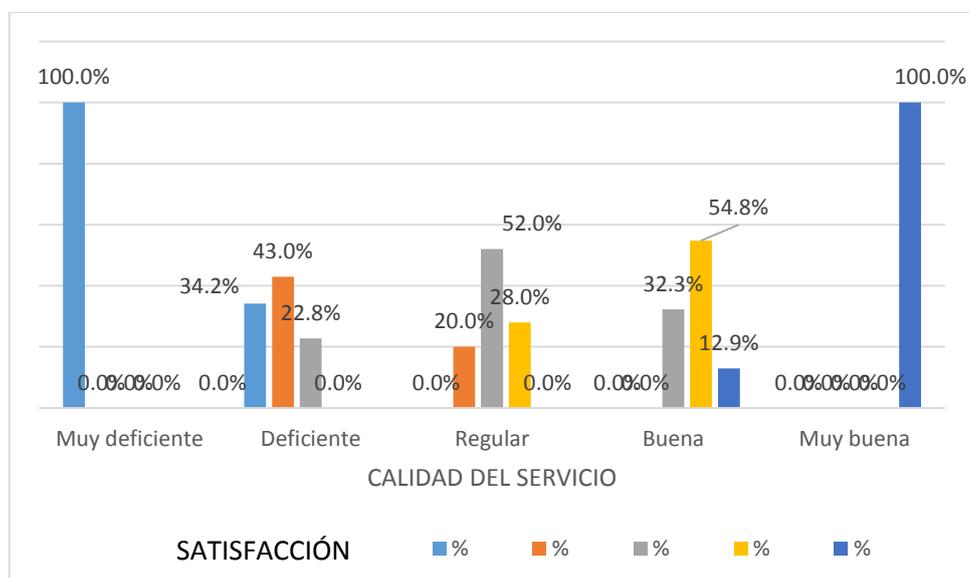


Figura 12. Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción por el servicio

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, los usuarios que evidencian los niveles más altos de insatisfacción, son los que también califican a la calidad del servicio en sus niveles más bajos (Muy deficiente o deficiente), según se desprende

de la opinión del 100% y 43%, respectivamente. En cambio, los usuarios más satisfechos son los que consideran que la calidad del servicio es buena o muy buena, de acuerdo a la opinión del 54.8% y 100%.

En este caso se observa que en la medida que mejora la calidad del servicio, mejora la satisfacción de los usuarios de dicho servicio.

Contrastación de la hipótesis general:

La gestión de la calidad del servicio contribuye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.

Tabla 14.1. Relación entre la satisfacción de los usuarios del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de La Unión con la calidad del servicio

| | Spearman | Gestión de la calidad |
|--------------------------|------------------|-----------------------|
| Satisfacción del usuario | r | .832(**) |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | n | 195 |
| | R ² | 69.2% |

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

Los resultados muestran que la gestión de la calidad en la Municipalidad Distrital de La Unión evidencia una correlación ($r=0.832$) significativa (Sig. <0.05) con la satisfacción del usuario, explicándola aproximadamente en un 69.2%. Este resultado conduce a aceptar la hipótesis de que la calidad del servicio contribuye en el nivel de satisfacción de los usuarios de dicha municipalidad. La correlación positiva indica además que en la medida que mejore la gestión de la calidad, mejorará la satisfacción del usuario.

IV. DISCUSIÓN

La Presente investigación tiene como objetivo determinar si la gestión de la calidad del servicio contribuye al nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018. Las instituciones prestadoras de servicio tienen como último fin, mejorar los servicios de atención al cliente a fin de satisfacer sus necesidades o expectativas; para ello las organizaciones modernas implementan diferentes estrategias, fundamentadas en la filosofía de la mejora continua en la calidad de sus operaciones. Uno de los grandes problemas a los que se enfrentan las instituciones públicas es falta de capacidad de respuesta para responder a las exigencias actuales y a las demandas de usuarios cada vez más exigentes. Por lo que primero es importante conocer cuáles son los problemas que enfrentan cuando van a solicitar los servicios de la municipalidad y como éstos repercuten en la satisfacción del usuario.

Con relación a la gestión de la calidad, González (2000), indica que son actividades que realiza la gerencia para lograr cumplir satisfactoriamente con un servicio; estas actividades incluyen la planificación, control, garantía y las políticas de mejora de la calidad. Estas actividades están encaminadas a lograr satisfacer las necesidades de los usuarios; en el caso de la Municipalidad, el servicio además está orientado a mejorar de su calidad de vida. Esta problemática ha motivado la presente investigación, cuya discusión se realiza a continuación, tomando en cuenta los objetivos de la investigación.

Antes de dar respuesta a los objetivos, se debe señalar que el estudio encontró que la gestión de la calidad del servicio es de regular a deficiente, según los resultados de la tabla 1 y 2; los promedios cercanos a los 3 puntos en lo relacionado a la gestión de la calidad y en cada una de sus dimensiones deja en evidencia que dicha municipalidad adolece de una serie de problemas, no hay una buena organización interna, los trabajadores tienen escaso conocimiento de los usuarios y no son accesibles a ellos; la infraestructura tampoco ayuda al proceso de atención, los procesos de los trámites son ineficientes, así como el personal que atiende a los usuarios; no existe transparencia en el acceso a la información y no se mide en forma continua la satisfacción de los usuarios y tampoco hay una respuesta rápida y eficiente a los reclamos y sugerencias de los usuarios. Estos

aspectos generan bastante insatisfacción en el usuario (Tabla 3 y 4); los promedios iguales o inferiores a los 3 puntos indican que el servicio no es confiable, no hay capacidad de respuesta, los servicios no son seguros, el personal no muestra empatía con los usuarios y los elementos tangibles del servicio contribuyen a la insatisfacción del usuario. Este resultado contrasta con el encontrado por Enriquez (2014), quien obtuvo que los usuarios estaban bastante satisfechos con la capacidad de respuesta de la Municipalidad investigada; valorando sobretudo la actitud y disposición de los trabajadores de dicha organización para ayudarlos. Esta actitud, no se evidencia en los trabajadores investigados en la presente investigación.

También hay coincidencias parciales con los resultados encontrados por Urbina (2014), quien encontró que los trabajadores de la corporación investigada están satisfechos con la seguridad y empatía del servicio, mas no con la confiabilidad y la capacidad de respuesta del servicio, que al igual que la presente investigación, se ubican en un nivel medio.

El primer objetivo de la investigación analiza la influencia de la gestión de la calidad de la estrategia y la organización para los usuarios del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión en el año 2018.

Los resultados de la tabla 5 y 5.1 dejan en evidencia que efectivamente esta parte de la gestión se relaciona en forma significativa con la satisfacción del usuario, explicándolo aproximadamente en un 66.9%; estos resultados muestran la importancia que tienen las estrategias de gestión y la organización, en la satisfacción del usuario. Es importante que la municipalidad cuente con una persona responsable de atender al usuario, con oficinas adecuadas a sus necesidades; los encuestados exigen además que la dicha organización planifique la mejora de la atención y que se preocupe por satisfacer las necesidades de los clientes.

El segundo objetivo, se orienta a determinar la influencia de la gestión de la calidad del conocimiento de la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión en el año 2018.

Los resultados de la tabla 6 y 6.1, muestran que la gestión del conocimiento también se relaciona con la satisfacción del usuario, explicándolo en un 48.9%; es importante que dicha organización realice estudios para identificar las necesidades de los usuarios y que los encargados de la atención cuenten con conocimientos suficientes para resolver los problemas de los usuarios.

En el tercer objetivo específico se analiza la influencia de la gestión de la calidad de la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.

Los resultados encontrados y reflejados en la tabla 7 y 7.1, dejan en claro que la accesibilidad al usuario es otro de los aspectos de la gestión que se relaciona con la satisfacción del usuario y lo explica aproximadamente en un 38.8%; estos resultados muestran el papel importante que juega en la satisfacción del usuario, la existencia de diferentes canales de atención y la realización de eventos de acercamiento al usuario.

En el cuarto objetivo específico se analiza la influencia de la gestión de la calidad de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.

Los resultados de la tabla 8 y 8.1, muestran que la calidad de dicha infraestructura, se relaciona en forma significativa con la satisfacción del usuario, explicándola aproximadamente en un 46.6%. Es importante que la municipalidad cuente con un espacio físico exclusivo para atender a mujeres, discapacitados y adultos mayores y que además de mantenimiento a las instalaciones para mejorar la atención.

El quinto objetivo específico determina la influencia de la gestión de la calidad del proceso de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.

Los resultados del estudio, tabla 9 y 9.1, indican que la calidad del proceso de atención se relaciona en forma significativa con la satisfacción de los usuarios,

logrando explicarla en un 37.6%; la satisfacción del usuario podría mejorar en la medida que la municipalidad cuente con diversas modalidades para realizar los pagos, incluyendo oficinas descentralizadas; que la información sobre los requisitos, costos y plazos se encuentren en lugares visibles y de fácil accesibilidad; también es importante el acceso a los formularios en forma gratuita y que la municipalidad elimine trámites innecesarios.

En el sexto objetivo específico se determinará la influencia de la gestión de la calidad del personal de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

Los resultados de la tabla 10 y 10.1, dejan en evidencia la existencia de una relación significativa entre la gestión de la calidad del personal en la satisfacción del usuario, explicándola en un 48.4%; estos resultados resaltan la importancia que tiene para la satisfacción del usuario, que el personal cumpla con sus funciones y que los atienda con respeto y fomente el orden.

En el séptimo objetivo específico se analiza la influencia de la gestión de la calidad de la transparencia y el acceso a la información pública del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

De acuerdo a los resultados encontrados en la tabla 11 y 11.1, la transparencia y el acceso a la información pública juega un rol fundamental en la satisfacción del cliente, explicándola aproximadamente en un 59.4%. Estos resultados dejan en evidencia que la publicación de la información de los procedimientos administrativos y de los servicios, así como su sencillez, conjuntamente con la existencia de una persona responsable de la información, son aspectos que pueden mejorar sustancialmente la satisfacción del usuario.

En el octavo objetivo específico, se analiza la influencia de la gestión de la calidad de la medición de la gestión del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

La medición de la satisfacción de los usuarios, según los resultados de la tabla 12 y 12.1, se relaciona significativamente con la satisfacción por el servicio que brinda la municipalidad, explicándola aproximadamente en un 41.5%.

Este resultado deja en evidencia que la satisfacción del usuario se puede mejorar, en la medida que la municipalidad registre los resultados de la medición de la gestión, de que exista una persona que realice la medición y de que cuente con indicadores para medir la satisfacción del usuario.

El último objetivo específico consiste en determinar la influencia de la gestión de la calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

De acuerdo a los resultados, la calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias se relaciona en forma significativa con la satisfacción del usuario, explicándola en un 32.5%. También es importante para lograr mejora la satisfacción del usuario, que la municipalidad implemente canales de recepción de reclamos y sugerencias, que exista un procedimiento para atender los reclamos y sugerencias. Por último se tiene el objetivo general, orientado a determinar cómo contribuye la gestión de la calidad en la satisfacción del usuario.

Los resultados de la tabla 14 y 14.1, indican que la gestión de la calidad se relaciona en forma significativa con la satisfacción del usuario, explicándola aproximadamente en un 69.2%. Este resultado es importante porque deja muestra que para mejorar la satisfacción del usuario, que se encuentra bastante baja, la municipalidad debe mejorar la gestión de la calidad en todo sus aspectos.

Los hallazgos coinciden con los resultados encontrados por Armada, Martínez-gallego, Zegarra y Díaz (2015), quienes resaltan los beneficios de la satisfacción percibidos por el servicio municipal de deportes de una Universidad de Colombia.

También hay coincidencia con los resultados encontrados por Inca (2015), quien en su investigación encontró una correlación positiva y moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Hermosa (2015) llegó a la misma conclusión general que la presente investigación, encontrando que la

satisfacción del cliente se encuentra influenciada por la calidad del servicio que ofrece la organización donde se hizo el estudio.

Con Barreda (2017), también hay coincidencias, este autor encontró que la calidad de la organización interna ejerce una influencia significativa en el nivel de agrado de los beneficiarios. El autor encontró que una de las causas de la insatisfacción encontrada es la falta de interés por realizar una buena selección de personal y la falta de capacitación.

V. CONCLUSIONES

1. La gestión de la calidad de la estrategia y la organización para los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión en el año 2018, y lo explica aproximadamente en un 66.9%.
2. La calidad del conocimiento que tienen los trabajadores acerca de los usuarios influye significativamente el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión en el año 2018, explicándolo aproximadamente en un 48.9%.
3. La accesibilidad y la existencia de diversos canales de atención a la ciudadanía influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018, en un 38.8%
4. La gestión de la calidad de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018, explicándolo aproximadamente en un 46.6%.
5. La calidad del proceso de atención a la ciudadanía influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018, logrando explicarla en un 37.6%
6. La calidad del personal de atención a la ciudadanía influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018, explicándolo aproximadamente en un 48.4%.
7. La calidad de la transparencia y el acceso a la información pública del servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018, logrando explicarla en un 59.4%.
8. La calidad del servicio de medición de la gestión del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018, logrando explicarlo en un 41.5%.

9. La calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018, explicándola en un 32.5%.
10. La gestión de la calidad de la municipalidad influye significativamente en la satisfacción del usuario, logrando explicarla en un 69.2%.

VI. RECOMENDACIONES

Al Alcalde de la Municipalidad Distrital de La Unión, así como a todos los regidores, se recomienda:

1. Difundir a todos los trabajadores los resultados de la presente investigación a fin de que todos tomen conciencia de la gravedad del problema de gestión de la calidad.
2. Implementar medidas urgentes para mejorar la gestión y como consecuencia la satisfacción del usuario.
3. Capacitar continuamente al personal, en temas de gestión de la calidad
4. Implementar dentro de la municipalidad la filosofía de la calidad total
5. Realizar mejoras sustanciales en lo relacionado a la infraestructura y equipos.

VII. REFERENCIAS

- Arguedas, C. y Cisneros, C. (2013). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. Lima, Perú: Editorial Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Armada, E. (2015). Tesis: La satisfacción del usuario como indicador de la calidad del servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. (Tesis doctoral). Facultad de Ciencias del Deporte. Universidad de Murcia, España. Recuperado de:
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf;jsessionid=5DEF9212BE08138EBE464FA5DA01C24D?sequence=1>
- Armas, L. (2012). Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Sanagorán – Trujillo. (Tesis de pre grado). Universidad Nacional de Trujillo.
- Bisquerra, (2009). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla S.A.
- Bolton, R. y Drew, J. (1999). Un Modelo multietapa de la calidad del servicio y la evaluación del cliente. New York, Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Brogowicz, A. (2008). Un modelo de calidad de servicio. Revista Internacional de Gestión de Empresas de Servicios. pp. 27-45.
- Camarasa, J. (2004). La calidad en la administración pública. Recuperado de:
https://www.educarm.es/documents/246424/461838/revista8_02.pdf/867c87b3-0024-4846-81fa-e835ae7ecbc1
- Camisón, C. (2006). Gestión de la Calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. España, Madrid: Editorial Pearson.
- Carneyro, J. (2012). La calidad en los servicios públicos. Cartagena, Colombia: Editorial Cerves.
- Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis. España, Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Denove, Ch., Power, J. (2012). Satisfacción. :Clifornia, estados Unidos: Editorial Portafolio.

- Enríquez, J. (2014). Satisfacción del Cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de la Plata. La Plata- Argentina. Recuperado en: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45475/Documento_completo.pdf?sequence=5
- Galeano, M. (2004). Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Colombia, Medellín: Fondo Editorial EAFIT.
- Gildemeister R. (2012), Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Región La libertad”. (Tesis de Pregrado).Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo- Perú. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2522/gildemeister_ronald.pdf?sequence=1
- Gronroos, Ch. (2009). Marketing de servicios. Río de Janeiro, Brasil: Editorial Campus.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Hunt, H. (2002). Conceptualización y medición de la satisfacción del consumidor y la insatisfacción. Cambridge, Inglaterra: Marketing Science Institute.
- Hermoza, L. (2015).. Estudio de la calidad del servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana-2015. (Tesis de Pre grado). Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.
- Inca. M. (2015) Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. Universidad Nacional José María Arguedas. Pacucha- Andahuaylas. Disponible en: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/225>
- INEI (2015). Perú: Síntesis Estadística 2015. Lima, Perú: Editorial INEI.
- Israel, G. (2011). Calidad en la Gestión en la Gestión de Servicio. Maracaibo, Venezuela: Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Kotler, P. (2008). Principios de Marketing. DF, México: Prentice-Hall.
- Martínez-Tur, V., Peiró, J.M; y Ramos, J. (2010). Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial. España, Madrid: Editorial Síntesis.

- Oliver, R. (2010). Satisfacción. Una perspectiva del comportamiento de los Clientes. New York , Estados Unidos: Editorial McGraw-Hill.
- Parella, S. y Martins, F. (2010). Metodología de la investigación cualitativa. Venezuela, Caracas: FEDUPEL.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (2013). Nueva evaluación de las expectativas como un estándar de comparación en Medición de Calidad de Servicio. Miami, Estados Unidos: Editorial The Free Press.
- Solórzano, M. y Aceves, J. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente. Revista El Buzón De Pacioli, Año XIII, No. 82, Julio-Septiembre 2013. Instituto Tecnológico de Sonora. Ciudad Obregón, Sonora, México.
- Stanton, W., Etzel, M., y Walker, B. (2006). Fundamentos de Marketing. New York, Estados Unidos,: Editorial McGraw-Hill
- Tse, D. y Wilton, P. (2006). Modelos de formación de la satisfacción del consumidor. New York, Estados Unidos: Editorial McGraw-Hill.
- Urbina, S. (2015). La Calidad de Servicio y la satisfacción de los clientes de la Empresa: Corporación Norte S:A:C-Ciudad Trujillo 2014. (Tesis de Pre grado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo- Perú. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/973>
- Vargas, A. (2010). Estadística descriptiva e inferencial. Madrid, España: Editorial La Mancha.
- Zeithmal, V., Parasuraman, A. (2008). Servicio de Calidad. Estados Unidos: Editorial AMA.

ANEXOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Anexo 1. Instrumento: Cuestionario Gestión de la Calidad de Servicio de Atención y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión

Sr/ Sra. / Srta. Reciba un cordial saludo. El siguiente cuestionario, tiene por objetivo recoger información necesaria que valga de soporte de la investigación que realiza en cuanto a “Gestión de la calidad del servicio municipal de atención al usuario y su influencia en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión - 2018”. Por lo cual debe leer detallada marcando con un aspa (X) una de las cinco alternativas. Agradecemos previamente su meritoria colaboración.

| | Totalmente de Acuerdo | De Acuerdo | Indiferente | En Desacuerdo | Totalmente en Desacuerdo |
|--|-----------------------|------------|-------------|---------------|--------------------------|
| Calidad de la organización interna para la atención a los usuarios | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Existe una persona responsable de orientar la atención a los usuarios. | | | | | |
| En la municipalidad se planifica la mejora de la atención a los usuarios. | | | | | |
| La municipalidad se preocupa por conocer si las necesidades de los usuarios han sido satisfechas. | | | | | |
| Existen oficinas adecuadas a las necesidades del usuario. | | | | | |
| Conocimiento de los usuarios | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| La municipalidad realiza estudios o encuestas para identificar las necesidades de los usuarios. | | | | | |
| Los encargados de la atención cuentan con conocimientos suficientes para resolver los problemas de los usuarios. | | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| Accesibilidad a los usuarios | | | | | |
|--|------------------------------|-------------------|--------------------|----------------------|---------------------------------|
| La atención se brinda por diferentes canales a los usuarios (canal presencial, telefónico, virtual y/o móvil) | | | | | |
| La municipalidad realiza eventos (actividades) de acercamiento a los usuarios | | | | | |
| | Totalmente de Acuerdo | De Acuerdo | Indiferente | En Desacuerdo | Totalmente en Desacuerdo |
| Infraestructura para la atención a los usuarios | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| El espacio físico relacionado con el cumplimiento de la atención preferente a discapacitados, mujeres embarazadas y adultos mayores es adecuado. | | | | | |
| Realizan permanentemente el mantenimiento de las instalaciones para la atención a los usuarios | | | | | |
| Existe señalización y mapa de riesgos | | | | | |
| Proceso de trámite de los usuarios | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Las modalidades para realizar los pagos vinculados con trámites son descentralizadas. | | | | | |
| La información sobre requisitos, costos y plazos se encuentra disponible en un lugar de fácil accesibilidad para cualquier ciudadano. | | | | | |
| El acceso a los formularios se encuentra disponible y de manera gratuita en un lenguaje de fácil comprensión | | | | | |
| La municipalidad ha hecho la simplificación de trámites eliminando los que resultaban innecesarios. | | | | | |
| | Totalmente de Acuerdo | De Acuerdo | Indiferente | En Desacuerdo | Totalmente en Desacuerdo |

| | | | | | |
|--|------------------------------|-------------------|--------------------|----------------------|---------------------------------|
| Personal de atención al usuario | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| El personal de atención a los usuarios cumple con sus funciones. | | | | | |
| El personal que atiende a los usuarios fomenta el orden y el respeto. | | | | | |
| El personal está capacitado para responder cualquier duda. | | | | | |
| Transparencia y acceso a la información | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| La municipalidad pública la información de los procedimientos administrativos y servicios. | | | | | |
| La información de los trámites es clara y sencilla para los usuarios. | | | | | |
| Existe una persona responsable de la información. | | | | | |
| | Totalmente de Acuerdo | De Acuerdo | Indiferente | En Desacuerdo | Totalmente en Desacuerdo |
| Medición y satisfacción de los usuarios | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| La municipalidad realiza el registro de resultados de la medición de la gestión. | | | | | |
| Existe una persona que realiza la medición. | | | | | |
| La municipalidad ha establecido los indicadores para la medición de la atención y satisfacción a los usuarios. | | | | | |
| Respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| La municipalidad ha implementado canales de recepción de reclamos y sugerencias. | | | | | |
| Existe un procedimiento establecido para atender los reclamos y sugerencias. | | | | | |

| | | | | | |
|--|------------------------------|-------------------|--------------------|----------------------|---------------------------------|
| Existe un procedimiento establecido dando respuesta en todos los casos. | | | | | |
| Confiabilidad | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| El personal de la municipalidad distrital de La Unión cumple con el servicio que promete. | | | | | |
| El personal de la municipalidad distrital de La Unión muestra sincero interés en resolver los problemas del usuario. | | | | | |
| El personal de la municipalidad distrital de La Unión realiza las cosas bien en la primera oportunidad. | | | | | |
| El personal de la municipalidad distrital de La Unión entrega los servicios a los usuarios en el tiempo que promete hacerlo. | | | | | |
| El personal de la municipalidad indica a los usuarios exactamente cuándo se llevará a cabo el servicio | | | | | |
| | Totalmente de Acuerdo | De Acuerdo | Indiferente | En Desacuerdo | Totalmente en Desacuerdo |
| Capacidad de respuesta | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| El personal de la municipalidad siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios. | | | | | |
| El personal de la municipalidad siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios. | | | | | |
| El personal de la municipalidad siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los usuarios. | | | | | |
| El personal de la municipalidad atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| La municipalidad tiene un horario de atención conveniente para atender a todos los usuarios. | | | | | |
| Seguridad | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| El comportamiento del personal de la municipalidad inspira confianza en los usuarios | | | | | |
| El personal de la municipalidad trata siempre con cortesía a los usuarios | | | | | |
| El personal de la municipalidad tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los usuarios. | | | | | |
| Empatía | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| La municipalidad brinda a los usuarios una atención personalizada | | | | | |
| La municipalidad cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los usuarios. | | | | | |
| La municipalidad tiene en cuenta los intereses de los usuarios | | | | | |
| El personal de la municipalidad entiende las necesidades específicas de los usuarios | | | | | |
| Aspectos tangibles | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| La municipalidad cuenta con equipos de aspecto moderno. | | | | | |
| La municipalidad tiene instalaciones visualmente agradables. | | | | | |
| La municipalidad cuenta con personal de apariencia impecable. | | | | | |
| La municipalidad cuenta con folletos, afiches, comprobantes, y formularios de diseño agradable. | | | | | |
| ASPECTOS GENERALES | | | | | |
| 1) Género: a) Masculino () b) Femenino () | | | | | |
| 2) Edad actual: _____ años | | | | | |

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| TEMA | PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN | MÉTODO |
|---|---|--|---|--|
| <p>“GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA UNIÓN - 2018”</p> | <p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la gestión de la calidad del servicio municipal contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018?</p> | <p>Objetivo General:</p> <p>Determinar si la gestión de la calidad del servicio contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.</p> | <p>Hipótesis General:</p> <p>La gestión de la calidad del servicio contribuye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.</p> | <p>-Diseño de la Inv.: No experimental</p> <p>-Tipo de Investigación: Transaccional – causal</p> <p>-Enfoque: Cuantitativo,</p> <p>-Población:</p> |
| | <p>Problemas específicos:</p> <p>¿La gestión de la calidad de la estrategia y organización para los usuarios del servicio</p> | <p>Objetivos específicos:</p> <p>Analizar la influencia de la gestión de la calidad de la estrategia y la organización para los</p> | <p>Hipótesis Específica:</p> <p>La gestión de la calidad de la estrategia y la organización para los usuarios del</p> | <p>La unidad de análisis está constituida por los ciudadanos de 20 años a 64 años residentes en La Unión (19,884 personas)</p> |

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| | <p>municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018?</p> <p>¿La gestión de la calidad del conocimiento de la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018?</p> <p>¿La gestión de la calidad da la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al</p> | <p>usuarios del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión en el año 2018.</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de la calidad del conocimiento de la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión en el año 2018.</p> <p>Analizar la influencia de la gestión de la calidad</p> | <p>servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión en el año 2018.</p> <p>La gestión de la calidad del conocimiento de la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión en el año 2018.</p> | <p>-Muestra: la muestra considerada es de 195 personas</p> <p>-Técnica: Encuesta</p> <p>-Instrumentos: Cuestionario.</p> <p>-Método de análisis: En caso del instrumento cuantitativo (cuestionario) fue procesado mediante el programa</p> |
|--|---|--|--|---|

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | <p>usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018?</p> <p>¿La gestión de la calidad de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018?</p> <p>¿La gestión de la calidad del proceso de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la</p> | <p>de la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.</p> <p>Analizar la influencia de la gestión de la calidad de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.</p> | <p>La gestión de la calidad de la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.</p> <p>La gestión de la calidad de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la</p> | <p>estadístico SPSS versión 24.0, lo cual permitió presentar los resultados mediante tablas para facilitar su interpretación.</p> |
|--|--|--|--|---|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | <p>Municipalidad Distrital de La Unión-2018?</p> <p>¿La gestión de la calidad del personal de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018?</p> <p>¿La gestión de la calidad de la transparencia y el acceso a la información pública del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la</p> | <p>Determinar la influencia de la gestión de la calidad del proceso de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de la calidad del personal de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.</p> | <p>Municipalidad Distrital de La Unión-2018.</p> <p>La gestión de la calidad del proceso de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018.</p> <p>La gestión de la calidad del personal de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de</p> | |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | <p>Municipalidad Distrital de La Unión – 2018?</p> <p>¿La gestión de la calidad de la medición de la gestión del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018?</p> <p>¿La gestión de la calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la</p> | <p>Analizar la influencia de la gestión de la calidad de la transparencia y el acceso a la información pública del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.</p> <p>Analizar la influencia de la gestión de la calidad de la medición de la gestión del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad</p> | <p>satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.</p> <p>La gestión de la calidad de la transparencia y el acceso a la información pública del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.</p> <p>La gestión de la calidad de la medición de la gestión del servicio municipal de</p> | |
|--|--|---|--|--|

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | <p>Municipalidad Distrital de La Unión – 2018?</p> | <p>Distrital de La Unión – 20018.</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de la calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.</p> | <p>atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 20018.</p> <p>La gestión de la calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.</p> | |
|--|--|---|--|--|



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Regina Jiménez Ch. con DNI N° 02654918 Magister en Gerencia de Empresas
 N° ANR:, de profesión Administradora
 desempeñándome actualmente como DOCENTE
 en Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento: Cuestionario para medir la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

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

| Cuestionario para medir la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión - 2018 | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | ✓ | |
| 2. Objetividad | | | | ✓ | |
| 3. Actualidad | | | | ✓ | |
| 4. Organización | | | | ✓ | |
| 5. Suficiencia | | | | ✓ | |
| 6. Intencionalidad | | | | ✓ | |
| 7. Consistencia | | | | ✓ | |
| 8. Coherencia | | | | ✓ | |
| 9. Metodología | | | | ✓ | |
| | | | | ✓ | |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Puerto a los 01 días del mes de Junio del 2018.


Mgtr. : Regina Jiménez dh.
DNI : 02691918
Especialidad: Administradora
E-mail : regi_jimenez@hotmail.com

**“GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE LA UNIÓN- 2018”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la gestión de la calidad del
servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión - 2018**

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | | Regular 21 - 40 | | | | | Buena 41 - 60 | | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | | Excelente 81 - 100 | | | | | OBSERVACIONES | |
|------------------------|--|----------------------|---|----|----|----|--------------------|----|----|----|----|------------------|----|----|----|----|----------------------|----|----|----|----|-----------------------|----|----|----|----|---------------|-----|
| | | 0 | 6 | 10 | 15 | 20 | 21 | 25 | 30 | 35 | 40 | 41 | 45 | 50 | 55 | 60 | 61 | 65 | 70 | 75 | 80 | 81 | 85 | 90 | 95 | 96 | | 100 |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | 0 | 6 | 10 | 15 | 20 | 21 | 25 | 30 | 35 | 40 | 41 | 45 | 50 | 55 | 60 | 61 | 65 | 70 | 75 | 80 | 81 | 85 | 90 | 95 | 96 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | 70 | | | | | | | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | 70 | | | | | | | | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | 70 | | | | | | | | | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | 70 | | | | | | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y | | | | | | | | | | | | | | | | | | 70 | | | | | | | | | |

| calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 6.Intencionalidad | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 70 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7.Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 70 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8.Coherencia | Tiene relación entre las variables e indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 70 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9.Metodología | La estrategia responde a la elaboración de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 70 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Atlix a los 06 días del mes de _____ del 2018.

Mgtr.: *Regina Jiménez Chirreza*
 DNI: 02654918
 Teléfono: 969571700
 E-mail: *regi-jimenez@hotmail.com*

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Emma Velásquez Ramos Fajardo con DNI N° 4004100 Magister
 en DA en Ciencias de la Educación
 N° ANR:, de profesión LA en Administración
 desempeñándome actualmente como Docente Tiempo Escolar
 en Universidad César Vallejo - Unidad SET de Lima

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento: Cuestionario para medir la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018.

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

| Cuestionario para medir la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión - 2018 | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | ✓ | |
| 2. Objetividad | | | | ✓ | |
| 3. Actualidad | | | | ✓ | |
| 4. Organización | | | | ✓ | |
| 5. Suficiencia | | | | ✓ | |
| 6. Intencionalidad | | | | ✓ | |
| 7. Consistencia | | | | ✓ | |
| 8. Coherencia | | | | ✓ | |
| 9. Metodología | | | | ✓ | |
| | | | | ✓ | |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Sida a los 01 días
del mes de Junio del 2018.

Mgr. : Emma Victoria Lina Falcón
DNI : 40452
Especialidad : Administración
E-mail : etomasfa@gmail.com

| | calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7. Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8. Coherencia | Tiene relación entre variables e indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9. Metodología | La estrategia responde a la elaboración de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de SUM a los 11 días del mes de Junio del 2018.

Mgtr.: *Dr. Emma Velasco Rojas Farián*
 DNI: 40545530
 Teléfono: 232960-97965045
 E-mail: etomaspa@gmail.com

Piura, 02 de julio del 2018

DIRECCIÓN DE ESCUELA DE POST GRADO
Universidad "Cesar Vallejo" – Piura

El que suscribe la presente, informa sobre la confiabilidad de los instrumentos utilizados para desarrollar el proyecto de investigación titulado "**Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión - 2018**", solicitado por el candidato a obtener el grado de maestría, **Omar José Paiva Peñaloza**, para presentarlo a la instancia correspondiente.

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo resultado se muestra a continuación:

Análisis de confiabilidad

| Variables | Alfa de Cronbach | N of Ítems |
|-----------------------|------------------|------------|
| Gestión de la calidad | 0.947 | 27 |
| Satisfacción usuario | 0.943 | 21 |

Los dos coeficientes caen en el rango de confiabilidad muy alta y alta, lo que garantiza la aplicación de dichos instrumentos para cumplir con los objetivos de la investigación.

Atentamente,



LEMIN ABANTO CERNA
 LIC. EN ESTADÍSTICA
 GOESPE 506



Municipalidad Distrital de La Unión
"Corazón del Bajo Piura"

- PIURA -

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

La Unión, 23 de Julio del 2018.

CARTA N° 061- 2018-JP-MDLU

SEÑORES : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mis saludos y al mismo tiempo comunicarle lo siguiente:

Que, en respuesta al documento enviado por su representada se le acepta la solicitud en esta institución edilicia al **LIC. OMAR JOSÉ PAIVA PEÑALOZA** Identificado con DNI N°**02883872**, para realizar un trabajo de investigación para su Tesis de Estudios de Posgrado de Maestría en Gestión Pública, Titulada: "Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De La Unión -2018.

Sin otro particular me despido de usted reiterándole los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL LA UNION

 C.P.C. CESAR CHUNGA CHUNGA
 JEFE DE UNIDAD DE PERSONAL

Fecha de entrega: 18-ago-2016 04:05pm (UTC-0500)
 Identificador de la entrega: 98699384
 Nombre del archivo: TESIS_POSGRADO_PAWA_PE_ALOZA_OMAR_JOSE_13va_entrega.docx (222.64K)
 Total de palabras: 22615
 Total de caracteres: 128332

| FORMA DE ORGANIZACIÓN | | | |
|-----------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 23% | 23% | 3% | % |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |



"Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión - 2018"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

Beth Paiva Peralta, Omar José

ASESOR

Dra. Díaz Espinoza Maribel

PROGRAMA

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

PERÚ - 2018

| FUENTES PRIMARIAS | | |
|-------------------|---|-----|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small> | 12% |
| 2 | sgp.pcm.gob.pe <small>Fuente de Internet</small> | 2% |
| 3 | docplayer.es <small>Fuente de Internet</small> | 1% |
| 4 | dspace.unitra.edu.pe <small>Fuente de Internet</small> | 1% |
| 5 | pt.scribd.com <small>Fuente de Internet</small> | 1% |
| 6 | www.pcm.gob.pe <small>Fuente de Internet</small> | 1% |
| 7 | repositorio.unheval.edu.pe <small>Fuente de Internet</small> | 1% |
| 8 | www.scribd.com <small>Fuente de Internet</small> | 1% |

(Signature)
 Dra. Maribel Díaz Espinoza
 docente, INVESTIGADORA ASISTENTE



| | | |
|--|---|--------------------------|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS | Código : F06-PP-PR-02.02 |
| | | Versión : 08 |
| | | Fecha : 12-09-2017 |
| | | Página : 1 de 1 |

Yo, Maribel Díaz Espinoza, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisora de la tesis titulada

"Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión - 2018", del estudiante Omar José Paiva Peñaloza, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

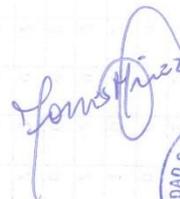
Piura 16 de agosto del 2018



Firma

Maribel Díaz Espinoza

DNI: 03683602




| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 16:40PM del día 14 DE DICIEMBRE DE 2018, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA UNIÓN - 2018", presentada/o por el /la bachiller PAIVA PEÑALOZA OMAR JOSÉ

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: Aprobar
por Unanimidad

En consecuencia, el/la graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como Apto para recibir el grado de MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Piura, 14 DE DICIEMBRE DE 2018


DR. ROLANDO NORABUENA MENESES
PRESIDENTE


DRA. GÓMEZ GUZMÁN AMALIA MAGDALENA
SECRETARIO


DRA. DÍAZ ESPINOZA MARIBEL
VOCAL





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

Yo, Omar José Paiva Peñaloza identificado con DNI N° 02883872, egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión - 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

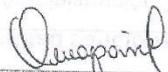
.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 02883872

FECHA: 04 de enero del 2019





| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA UNIDAD DE POSGRADO PIURA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PAIVA PEÑALOZA, OMAR JOSÉ

INFORME TITULADO:

“Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018”

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 14 DE DICIEMBRE DE 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA