



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la
Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

ESTRADA ACERO, Giuliana Lisset (ORCID: 0000-0002-5697-7676)

ÑIQUE PADILLA, Karen Eliana (ORCID: 0000-0003-0834-6703)

ASESOR METODOLÓGICO:

Mgtr. GUTIÉRREZ CHILCA, Randall Manolo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

ASESOR TEMÁTICO:

Mgtr. LANDERS MOSCOL, Mario Arturo (ORCID: 0000-0003-4051-6119)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

CHIMBOTE – PERÚ
2019

Dedicatoria

En primera instancia dedicarlo a Dios por brindarnos salud, por iluminarnos en nuestras decisiones y permitirnos vencer los obstáculos y así alcanzar nuestros objetivos para poder llegar a esta etapa de nuestra vida académica.

Dedicarlo en honor a nuestros padres, por el constante apoyo recibido y por todo su amor, trabajo y sacrificio en estos años, gracias a ellos hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos ahora.

A nuestros maestros de la escuela de administración que desde el primer momento nos han brindado su apoyo incondicional para nuestra formación académica con sus enseñanzas y orientaciones con la seguridad de que alcanzaremos ser profesionales de éxito.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Las autoras

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por brindarnos salud, por bendecirnos con una familia maravillosa y por guiarnos a lo largo de nuestro camino universitario, además de ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Gracias a nuestros padres: Martha y Carlos; Norma y Jorge, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, en especial a nuestros asesores Mg. Randall Manolo Gutiérrez Chilca, Dr. Hugo Redib Espinoza Rodríguez y Mg. Mario Arturo Landers Moscol por habernos guiado y asesorado, compartiendo sus conocimientos y experiencias profesionales en el proceso integral para realizar este trabajo de investigación.

Las autoras

Página del jurado

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

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

..... GIULIANA LISSET ESTRADA ALCEO

cuyo título es:

..... LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN

..... DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA

..... CHIMBOTE 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por

el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (Número).....

..... QUINCE (Letras).

Chimbote, 03. de junio. Del 2019...

.....
PRESIDENTE

MGTR. MANOLO GUTIÉRREZ CHILCA

.....
SECRETARIO

MGTR. ARTURO LANDERS MOSCOL

.....
VOCAL

MGTR. JUAN FRANCISCO SALAZAR LLANOS

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

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

..... KAREN ELIANA FIQUE PERILLA

cuyo título es:

..... LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN

..... DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA

..... CHIMBOTE 2019

.....

.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (Número).....

..... QUINCE (Letras).

Chimbote, 23 de julio, Del 2019.

.....
PRESIDENTE

MGTR. MANOLO GUTIÉRREZ CHILCA

.....
SECRETARIO

MGTR. ARTURO LANDERS MOSCOL

.....
VOCAL

MGTR. JUAN FRANCISCO SALAZAR LLANOS

Declaratoria de autenticidad

Nosotras, Giuliana Lisset Estrada Acero, identificada con DNI N° 75143349 y Karen Eliana Ñique Padilla, con DNI N° 72328388, con el propósito de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaramos bajo juramento que la presente investigación está elaborado íntegramente por las autoras respetando las normas de derecho de autor manifestándose en las citas y referencias bibliográficas.

Así mismo, declaramos también que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

Por ello, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, Julio del 2019



Giuliana Lisset Estrada Acero

DNI: 75143349



Karen Eliana Ñique Padilla

DNI N° 72328388

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Índice	vii
Abstract	ix
I. Introducción.....	1
II. Método.....	16
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
2.2 Operacionalización de las variables	17
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección).....	19
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	20
2.6. Métodos de análisis de datos.....	20
2.7. Aspectos éticos	21
III. Resultados	22
IV. Discusión.....	42
V. Conclusiones	44
VI. Recomendaciones	45
Referencias	46
Anexos	51
Anexo 01: Matriz de consistencia	52
Anexo 02: Cuestionario.....	54
Anexo 03: Validación del instrumento.....	57
Anexo 04: Matriz alfa de crombach.....	61
Anexo 05: Ficha técnica.....	63
Anexo 06: Base de datos	65
Anexo 07: Evidencias de la aplicación de las encuestas.....	70
Anexo 08: Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	71
Anexo 09: Porcentaje de turnitin	72
Anexo 10: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	73
Anexo 11: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	75

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019. Se realizó bajo un enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental transversal y nivel descriptivo correlacional. La población fue de 183 198 personas que pertenecen a la población electoral, se aplicó una muestra opcionalmente conformada por 383 usuarios. La técnica utilizada fue encuesta y el instrumento para recolectar información fue un cuestionario para calidad del servicio y satisfacción del usuario en escala Likert. Para la validación del instrumento se procedió a la validación por expertos en el tema. Los principales resultados mostraron que la Calidad del servicio tiene relación en la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019, teniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,773; la cual indica que existe una relación directa moderada, con un nivel de significancia igual a 0.000, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de investigación. El 41% de los usuarios encuestados indicó que la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019, tiene un nivel medio, así mismo, el 37% de los usuarios indicó que la dimensión capacidad de respuesta tiene un nivel medio, por otro lado, 34% de los usuarios indicó que la dimensión bienes tangibles tiene un nivel bajo, el 39% de los usuarios manifestó estar satisfecho con el servicio recibido, por otro lado el 41% de los usuarios indicó encontrarse satisfecho con la dimensión confiabilidad, el 41% de los usuarios indicó estar ni satisfecho ni insatisfecho con la dimensión lealtad.

Palabras Claves: Calidad del servicio, satisfacción del usuario y percepción.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship of the quality of service with the satisfaction of users of the Provincial Municipality of Santa Chimbote 2019. It was carried out under a quantitative approach, the design was not cross-sectional and descriptive correlational level. The population was 183 198 people belonging to the electoral population, a sample was applied optionally made up of 383 users. The technique used was a survey and the instrument to collect information was a questionnaire for quality of service and user satisfaction on the Likert scale. For the validation of the instrument, it was validated by experts in the field. The main results showed that the quality of the service is related to the Satisfaction of the users of the Provincial Municipality of Santa Chimbote 2019, having a Rho correlation coefficient of Spearman of 0.773; which indicates that there is a moderate direct relationship, with a level of significance equal to 0.000, for which the null hypothesis is rejected and the alternative research hypothesis is accepted. 41% of users surveyed indicated that the quality of service of the Provincial Municipality of Santa Chimbote 2019, has a medium level, likewise, 37% of users indicated that the response capacity dimension has a medium level, on the other On the other hand, 34% of users indicated that the dimension of tangible goods is low, 39% of users said they were satisfied with the service received, on the other hand 41% of users indicated that they were satisfied with the reliability dimension, the 41% of users indicated that they were neither satisfied nor dissatisfied with the loyalty dimension.

Keywords: Quality of service, user satisfaction and perception.

I. INTRODUCCIÓN

En un mundo más cambiante y globalizado como en el que nos encontramos, los usuarios cada vez requerimos de más atención y nuestras expectativas van variando es por eso que nos enfocamos en las municipalidades, ya que asisten un gran número de ciudadanos con el fin de solucionar o tramitar un derecho de acceso a la información pública, lo cual siempre se ve el gran dilema de personas que van de un lado a otro, siendo esto un problema que abarca diversas características del servicio de atención al ciudadano que incluyen: infraestructura, calidad de servicio, atención del personal, proceso del trámite, información y sistema de quejas.

A nivel internacional, en las municipalidades existe una carencia en cuanto a calidad del servicio que tienen con los usuarios y por ende no tienen un buen desempeño, ni una buena imagen en las entidades públicas.

Para conocer más sobre las deficiencias observadas, la revista ElRelatoEC de Ecuador (2018) sostiene que:

[...] Las quejas por el deficiente servicio de atención hacia los usuarios se van acrecentando en la Municipalidad de Quito. Los números de denuncias de usuarios que la Agencia Metropolitana de Tránsito registra son de 962 desde el 4 de junio del 2018 y hasta la fecha las riñas entre los transportistas y el municipio persiste.

Esta situación generalmente ha creado malestar en los usuarios y la opinión pública generalizándose la idea de que la calidad en el servicio perteneciente al Estado es pésima y deficiente.

Por consiguiente, Friedmann y Llorens (2000) en su investigación plantean un municipio visionario y estratégico donde la modernización en la administración municipal esté orientado en ofrecer a los usuarios una mejor calidad del servicio respecto a la atención, es decir que pasen de una “Administración de Potestades” a una “Administración Prestadora de Servicios”. Se aduce la urgencia de lograr una mejor gestión, en el cual se comprenda que los usuarios tengan derecho a que dicha organización sea más accesible existiendo claridad en el manejo de sus funciones; dicho de otra manera, que brinde soluciones sin demoras en las demandas o pedidos.

Este planteamiento radica en transcurrir de una administración municipal abierta a una que tome en cuenta la percepción de los usuarios, brindando una mejor calidad del servicio y se proyecte como el activo más significativo dentro de su organización.

Es importante determinar los procesos principales de los municipios, con la finalidad de lograr una mejor calidad del servicio, porque hoy en día los usuarios demandan no solamente de un buen producto sino de una calidad del servicio, es decir de cómo han sido tratados a la hora de satisfacer sus necesidades.

En las municipalidades lo que se debe hacer es adaptar las estructuras organizativas logrando ser más rápidos y flexibles al momento de brindar un servicio a los usuarios, estos tienen que ser de óptima calidad para que así terminen satisfechos y puedan volver o recomendar a más personas. Esto implica procesos más veloces, menos costosos y burocráticos para así evitar esas grandes olas de críticas que reciben las entidades públicas.

A nivel nacional, una de las problemáticas más comunes que presentan las municipalidades es como los usuarios aprecian la calidad del servicio, debido a que en su mayoría se les observan reclamando por una mejora, puesto que existe lentitud, excesiva burocracia en la realización de trámites y un trato deplorable por parte de los trabajadores.

[...] Los principales problemas que presentan las municipalidades provinciales del Perú son: lentitud en tramitar las/gestiones (37%), poca preparación del personal (33%), carencia al momento de comprender sus problemas (31%) y falta de un trato amable del personal (30%), entre otros. (Ciudadanos al Día, 2013).

Cabe señalar que es fundamental tener conocimiento de los motivos por el cual los municipios no ofrecen un servicio de calidad, esto se puede deber a que no se encuentran implementados en toda su magnitud, estos carecen de equipos, materiales y otros recursos para ofrecer un adecuado servicio, por tal motivo los usuarios manifiestan su descontento y una percepción negativa sobre estas entidades.

Otra razón de esta problemática es la falta de información que manejan los trabajadores en cuanto a sus funciones referente al perfil que ocupan en cada una de sus áreas y por ende al momento de desempeñar su trabajo no logran brindar un servicio de calidad.

En el Perú es habitual escuchar, que no conviene atenderse en las municipalidades, porque no brindan una buena atención y no cuentan con todos los instrumentos para ofrecer el servicio adecuado a la población.

A nivel local en la Municipalidad Provincial del Santa, los usuarios se muestran insatisfechos, debido a la defectuosa calidad que prestan los servicios, como por ejemplo; demoras en recibir respuestas ante cualquier trámite del usuario.

Por eso, nos planteamos esta pregunta ¿De qué manera la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019? Nuestra investigación se apoya debido a la gran insatisfacción generada del usuario para satisfacer aquellas necesidades o solicitudes en los servicios que ofrece esta entidad, por ese motivo se insiste en la calidad del servicio para conseguir una comunicación cordial y eficiente entre el personal de la municipalidad y sus usuarios, con la finalidad de que brinden un trato adecuado, rápido y confiable, por eso las entidades públicas deben adecuarse a la realidad de los usuarios, es decir lograr en ellos la satisfacción de sus necesidades.

“De allí, que en el año 2013, solo el 41% de los ciudadanos atendidos en la municipalidad se encontraron satisfechos en cuanto al servicio de atención.” (Ciudadanos al Día, 2013).

No es novedad que en la municipalidad siempre se observe descontentos y grandes olas de críticas por parte de los usuarios ante los servicios que ofrecen, por ello deben tomarse en consideración esas críticas, pues de ser veraz, no se estaría cumpliendo con la razón de ser de la municipalidad, ya que todo radica en entregar un servicio de calidad a estos y que demuestren profesionalismo el personal a la hora de satisfacer sus necesidades y expectativas, logrando incrementar en la municipalidad un trato más cordial en el usuario, de lo contrario al no ser así, se seguirá generando una gran insatisfacción.

El primer paso hacia una buena calidad del servicio es conocer las necesidades del usuario y así lograr que estos se sientan satisfechos.

En relación a lo mencionado algunos estudios a nivel internacional muestran hallazgos relevantes.

Rocca (2016), en su tesis titulada “Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso”. Cuyo objetivo fue medir el grado de satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Berisso. Esta investigación es exploratoria y cuantitativa. Se empleó el cuestionario. La población del estudio fue de 88.470 habitantes y la muestra conformada por 250 personas. El autor concluyó:

[...] El grado total de satisfacción de los usuarios de la municipalidad se encuentra entre “Satisfecho” y “Algo Insatisfecho”, obteniendo una media aritmética de -0,0873.

Armada (2015), en su tesis titulada “La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución”. Cuyo objetivo fue describir el nivel de satisfacción del usuario de la municipalidad de Cartagena. El diseño se realizó siguiendo la metodología selectiva. Se utilizó un cuestionario el cual fue validado por un experto, la muestra de usuarios fue de 552 en el año 1991 y en el 2015 fue de 677 usuarios. El autor concluyó:

[...] En general los usuarios perciben que la satisfacción de las instalaciones deportivas es alta, mostrándose pequeñas divergencias a favor de los usuarios en el año 1991 que perciben de forma superior a diferencia del 2015.

Rojas (2015), en su tesis titulada “Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado”. Cuyo estudio tuvo como objetivo buscar un modelo que determine los factores que influyen en la percepción de la calidad y la satisfacción de usuarios que asisten a una municipalidad. El estudio de este trabajo utilizó un análisis descriptivo. Se aplicó una encuesta a una muestra de 340 usuarios. El autor concluyó:

[...] El factor más influyente es el organizativo en cuanto a la satisfacción, alejándose a lo menos 0,20 puntos respecto a los demás aspectos que determinan la satisfacción como el factor humano y espacios físicos.

Morillo (2009), en su artículo titulado “La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida”. El artículo tuvo por objetivo hallar la correlación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en las agencias de instituciones financieras. El diseño fue cuantitativo, la población estuvo conformada por las agencias. El autor concluyó:

[...] La mayor parte de los usuarios encuestados indicaron estar poco satisfechos (29,2%), mientras que el 16,4% indicaron estar muy satisfechos. Los niveles de calidad del servicio, fueron medidos utilizando la escala SERVQUAL, donde se muestran positivos en su totalidad. A través de un análisis de asociación, se corroboró la relación positiva que existe entre ambas variables, para ambos tipos de agencia.

A nivel nacional se encontraron estudios con datos de suma importancia.

Caballero (2016), en su tesis titulada “Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016”. El estudio tuvo por objetivo identificar la correlación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario. La encuesta fue aplicada a 385 usuarios. El autor concluyó:

[...] Existe una correlación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario, encontrándose en el nivel medio con un 57.40% de relación. En cuanto a la hipótesis planteada, se empleó la correlación de Spearman, obteniéndose un nivel de significancia del 5% arrojando un valor de 0.906.

Palomares, Román y Fernández (2017), en su tesis titulada “Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los polideportivos de la Municipalidad del distrito de San Borja”. El objetivo fue identificar de qué forma la calidad de servicio influye con la satisfacción del usuario. El método empleado fue descriptivo, diseño no experimental. El estudio estuvo conformada por una muestra de 130 usuarios. El instrumento fue el cuestionario de tipo cerrado. Los autores concluyeron:

[...] La calidad de servicio influye directamente en la satisfacción, el 69% de los encuestados manifiesta que la calidad de servicio es bueno y el 80% usuarios indicaron estar satisfechos con el servicio prestado. La seguridad tiene influencia en la satisfacción de los usuarios, por lo que el 74% de los usuarios respondieron que es muy importante.

Gaspar y Guillen (2015), en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de finanzas de la Municipalidad Provincial De Huancavelica periodo 2012”. El objetivo fue identificar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario. El estudio fue correlacional. La muestra fue conformada por 120 usuarios. Los instrumentos utilizados fueron para calidad de servicio fue el SERVPERF y de satisfacción del usuario la escala de satisfacción del usuario. Los autores concluyeron:

[...] Existe relación significativa entre ambas variables, calidad de servicio y satisfacción del usuario ($r_s=0.882$) de la Sub Gerencia de Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

Lalupú (2017), en su tesis titulada “Percepción sobre calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Catacaos, Piura, año 2016”. El objetivo fue identificar el grado de calidad del servicio y de satisfacción del usuario. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo – correlacional, diseño no experimental. La muestra fue conformada por 193 usuarios a través del cuestionario. El autor concluyó:

[...] La existencia de una correlación positiva entre el nivel de calidad del servicio y de la satisfacción del usuario, lo que demostraría que el usuario reconoce el trabajo realizado con calidad independientemente de los montos cancelados. Así mismo, se comprobó la existencia de una percepción de muy alta calidad sobre la empatía, fiabilidad y bienes tangibles del servicio lo que genera una alta satisfacción en los usuarios.

Estrada (2017), en su tesis titulada “Calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios – Municipalidad distrital Rázuri, 2017”. Cuyo estudio fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción por parte de los usuarios. Su diseño fue no experimental, correlacional transversal. Contó con una muestra de 96 personas, se usó el modelo SERVQUAL para la variable calidad de atención y el modelo KANO para satisfacción de los usuarios. El autor concluyó:

[...] La mayor parte de los usuarios manifiesta que la calidad de atención se encuentra en un grado deficiente y la satisfacción es baja, existe una relación directa entre calidad de atención con la satisfacción de los usuarios.

Paiva y Meca (2018), en su artículo titulado “Gestión de la calidad y su contribución a la mejora de la satisfacción del usuario de una Municipalidad de Piura – 2018”. La investigación tuvo como objetivo determinar si la gestión de la calidad contribuye en el nivel de satisfacción del usuario. El estudio fue no experimental - transversal, se empleó un cuestionario. Los autores concluyeron:

[...] El 40.5% de los usuarios establecen que la calidad del servicio se ve muy deficiente en la municipalidad de Piura, y con respecto a la satisfacción del usuario señala que el 32.8% es regular, esto nos revelan que no se está implementando correctamente y esto resulta afectante para los usuarios.

Así también, los estudios a nivel local revelan sus resultados.

Gutiérrez (2017), en su tesis titulada “Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017”. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del

usuario de los complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa - Chimbote 2017. El estudio fue descriptivo – correlacional. La muestra fue de 289 usuarios. Se utilizaron diferentes cuestionarios para cada variable. El autor concluyó:

[...] Existe relación directa positiva entre el nivel de calidad de servicio y satisfacción del usuario siendo: $P_{xy} = 0,532$, es decir, en la medida que la calidad del servicio se logra mejorar fuertemente, la satisfacción del usuario también lo hará.

Riqueros (2017), en su tesis titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero - Abril 2017”. Cuyo objetivo fue identificar el nivel de relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. La investigación fue cuantitativa, descriptiva – correlacional, diseño no experimental transversal. La muestra utilizada fue de 102 usuarios entre las edades de 30 y 44 años. Se empleó un cuestionario con 22 items. El autor concluyó que:

[...] Los resultados mostraron que existe relación positiva entre ambas variables para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas, al usar a distribución Chi cuadrado, con el puntaje $X_{Cal 2} = 24.220$, aceptándose la hipótesis alternativa.

Huamán (2017), en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”. Cuyo objetivo fue identificar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario. El diseño fue exploratorio descriptivo, correlacional y explicativo. La población fue 1,824 habitantes y utilizándose una muestra de 361 habitantes. Se aplicó un cuestionario. El autor concluyó que:

[...] El 85.6% de los usuarios indican que la calidad de servicio es moderada en la Municipalidad de Corongo, así mismo se muestra la existencia de una satisfacción moderada, del 89.8% de los encuestados.

En lo concerniente a la fundamentación teórica de “calidad del servicio”, se consigna la información siguiente:

Grönroos (1994) en su teoría, hace referencia que la calidad está ligado a la imagen de las organizaciones, dado que la percepción que tienen los usuarios de la calidad es la unión de la calidad técnica y funcional, las cuales forman la imagen de las organizaciones; siendo esto un factor fundamental para medir la calidad percibida.

Como puede deducirse el autor no se equivoca, dado que la imagen que tiene el usuario, está en función de lo que la organización le ofrece (tipo de servicio) y la forma en cómo se lo da

(trato), la unión de estos dos aspectos vendría a ser la imagen de la organización, además la organización debe ofrecer un servicio de mejor calidad la cual conlleve a un óptimo resultado; es decir que satisfaga sus necesidades, pero que no solamente quede ahí, sino también en la manera de como el usuario es atendido durante el momento en que se lleva a cabo el servicio.

La imagen en una organización y más si es una entidad pública va a depender mucho de la calidad que perciben los usuarios sobre la empresa en sí, esto puede ser favorable o no para la empresa, debido a que la imagen no se encuentra en la organización en sí, sino en la mente de los usuarios, entonces se podría decir que la calidad se relaciona mucho con el posicionamiento sobre el bien o servicio en la mente de los consumidores,

Así mismo, Albrecht y Bradford (1990) plantean en su teoría, que el servicio que se le da a usuarios abarca todas las funciones que la empresa o sus trabajadores llevan a cabo para satisfacer sus necesidades o expectativas, tomando en consideración decisiones que beneficien a la empresa. En ese sentido, el servicio al usuario es un medio que contribuye de manera positiva en la consecución de resultados, ayudándolos de esta forma a generar ingresos, reteniendo al usuario durante largo plazo, siendo esto a su vez, un rol fundamental si lo que pretende es diferenciarse por su trato.

En consecuencia a lo descrito anteriormente, cabe resaltar que las organizaciones que prestan servicios, tienen que contar con una administración enfocada en la satisfacción del usuario; así mismo los empleados deben estar enfocados en brindar un buen trato, a saber tomar las decisiones apropiadas si surge algún inconveniente, con el fin de beneficiar a los usuarios. Una empresa capaz de beneficiar a sus usuarios dándoles un servicio de calidad logrará atraer a más usuarios, de esa manera la empresa también debe hacer uso de la mejora continua, para que pueda retenerlos durante un largo plazo, lo cual traerá consigo ingresos para la empresa.

Senlle, Martínez y Martínez (2001) en su teoría sobre la calidad de servicio, manifiestan que “la calidad en los servicios es un problema de proceso metodológico, trabajo en equipo y relaciones humanas.” En cuanto a esta metodología, estos autores plantean:

[...] Es necesario establecer métodos, para recabar información, analizar y tomar decisiones para proponer soluciones en cuanto a la problemática que existe, con la finalidad de mejorar

constantemente. Así mismo, los individuos deben trabajar en equipo, no solo para alcanzar los objetivos organizacionales, sino también en adaptarse a los continuos cambios.

Las empresas deben buscar en todo proceso la calidad, para ello es necesario que realicen investigaciones para conocer con exactitud cuáles son las necesidades de sus usuarios y a partir de eso establecer una serie de pasos, métodos con el fin de una mayor calidad. Todos los individuos de la organización juegan un papel importante porque de ellos dependerá que los usuarios reciban un servicio de calidad, es por ese motivo que dentro de la organización debe haber un clima organizacional favorable, donde los miembros se sientan identificados en la consecución de los objetivos y de esa forma esto se verá reflejado en el servicio que se le brinde al usuario.

Definiciones de calidad por autores reconocidos.

Diccionario de la Real Academia Española (2001), lo menciona como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

Asimismo, Deming (1989) propone “la calidad como la capacidad que tiene una empresa para garantizar que el usuario se sienta satisfecho.”

Ishikawa (1986), menciona que “calidad es crear, fabricar y brindar un bien o servicio útil, a un precio accesible y que satisfaga las necesidades de sus usuarios”.

Las organizaciones buscan ofrecer un producto o servicio certificado, siendo la calidad un factor imprescindible para lograr el éxito. Si bien, hemos encontrado diversas definiciones de calidad, podemos decir que calidad es hablar sobre el pensar del usuario, en su percepción, en ofrecerles bienes o servicios, que no solo incluya lo que ofrecemos, sino que trascienda, que no se conforme con la eficacia, sino busque ser eficiente.

Así mismo, algunas definiciones de servicio.

Albrecht (1994) considera que el servicio es el conjunto de actividades enlazadas, con una duración y localización delimitada, llevado a cabo por recursos materiales y humanos, que son puestos a disposición del usuario, siguiendo una serie de procedimientos y conductas que suman un valor económico.

Kotler y Armstrong (2007) nos dice que el marketing de servicio parte de una definición súper sencilla que es la siguiente: es la administración de mantener relaciones de largo plazo con los usuarios. Las metas del marketing de servicio es incrementar el número de usuarios, ofreciendo algo mayor a lo esperado, con el fin de conservarlos y así mismo ayude a que se satisfagan sus necesidades.

En cuanto a calidad del servicio se menciona definiciones.

Crosby (1997), se refiere al grado de excelencia que tiene la organización para lograr que las necesidades de los usuarios sean satisfechas, las cuales se rigen por las expectativas que les genera adquirir el producto o servicio exigiendo cada vez un mayor nivel de calidad.

Afirma que el usuario impone el grado de calidad que cada empresa debe alcanzar, al adquirir el producto o servicio generando satisfacción, entonces se logra apreciar la correlación entre calidad y satisfacción, ya que de una calidad del servicio alto, el nivel de satisfacción también será alto, siempre y cuando la empresa logre satisfacer sus necesidades y expectativas.

Para Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), es un mecanismo importante orientado a medir la percepción que tiene el usuario respecto al servicio, en cuanto a la satisfacción de sus necesidades y requerimientos, basados en cinco dimensiones, las cuales son: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y bienes tangibles.

En las dimensiones sobre calidad del servicio, tenemos algunas clasificaciones de suma importancia.

Candela (2001), nos habla sobre cinco dimensiones: Los elementos tangibles; hace referencia sobre el estado físico de las maquinarias, personal y medios de comunicación, fiabilidad; destrezas que posee la empresa para brindar un mejor servicio, capacidad de respuesta; hace mención a la absoluta disposición que tiene el trabajador para proveer un servicio óptimo a los usuarios, seguridad; trata sobre los conocimientos, habilidades y atención brindada que muestran los trabajadores para así reunir credibilidad y confianza, empatía; es la atención personalizada que ofrecen las empresas.

Así mismo Sandoval (2006), considera que son diez, las cuales son; tangibilidad, credibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, comprensión, responsabilidad, competencia, accesibilidad, cortesía y por último la empatía.

Para poder analizar esta variable, se tomó en cuenta la contribución de Parasuraman et al. (1988), que identifica cinco dimensiones, mediante el SERVQUAL, tales como:

Bienes tangibles. Se le considera al aspecto de las instalaciones físicas, personal, entre otros.

Confiabilidad. Es la capacidad que tienen los colaboradores para brindar un servicio de forma correcta, cumpliendo con lo pactado.

Capacidad de respuesta. Nos dice que es la entera disposición que tienen los miembros de la empresa para entregar un servicio ágil a los usuarios.

Seguridad. Nos explica que son los conocimientos, competencias y atención brindada por los trabajadores y sus habilidades para transmitir seguridad.

Empatía. Viene a ser la atención personalizada que brindan las empresas a sus usuarios.

Esta parte temática concerniente a “satisfacción del usuario”, toma en cuenta la revisión bibliográfica de:

Según Velázquez, Saura y Molina (2017) en su teoría sobre la atribución casual, fundamenta que los usuarios suponen causas a sus fallos y virtudes en el preciso instante de realizar una compra, y esas suposiciones podrían influir a la hora de medir el nivel de satisfacción. Dicho de otra manera se podría “penalizar” a una organización por un simple error o perdonar a otra al demostrar que el fallo que se ocasionó fue por una disminución en el rendimiento es “entendible”.

Los errores que ocurran al momento de la prestación del servicio tendrán un fuerte impacto en los usuarios, ellos podrían dejar de lado a las empresas por los errores cometidos o entender que solo fueron errores del proceso, dependiendo de la forma que ellos lo interpreten. Para las empresas los errores son perjudiciales, debido a que alejan a los usuarios, para evitar estos errores, las empresas deben concentrarse en brindar servicios con un alto grado de calidad.

Según Sierra, Valls y López (2008) en su estudio de la teoría de la equidad supone medir la satisfacción como:

[...] Un proceso donde se realiza una comparación, en la que los individuos evalúan su satisfacción no solo por el costo beneficio sino también por la opinión de las personas de su contexto social. Además, supone balancear los costos que les genera a los usuarios y los beneficios que reciben tomando en consideración la experiencia de su entorno social.

El autor nos está hablando de que los usuarios hacen una valoración de los costos que supone el producto y de los beneficios que reciben, por lo cual debe haber una equidad entre ambos, ni mayor, ni menor a lo que ellos esperan, por lo tanto dependerá de estos dos componentes para que los usuarios se sientan satisfechos. Es de vital importancia que las empresas se involucren en los elementos que conforman su sistema de calidad, teniendo en cuenta que los usuarios les otorgan su dinero, tiempo y esfuerzo al momento de recibir el producto o servicio.

Rodríguez, Rodríguez, Tejera y Dávila (2011), manifiestan que el rendimiento percibido se enfoca en los resultados obtenidos en un determinado bien o servicio, los cuales tienen que satisfacer sus necesidades. Así mismo, el beneficio que estos ofrezcan generará satisfacción independientemente de lo que el usuario espera recibir a cambio o el malestar que esto les genera.

Los autores afirman que el rendimiento que se obtienen en un determinado bien o servicio son los que brindan satisfacción a los usuarios, por lo tanto las empresas deben enfocarse en los resultados que desean conseguir en un determinado periodo de tiempo, buscando las mejores estrategias para lograrlo. Así mismo, las empresas deben tomar las mejores decisiones con el fin de eludir errores y lograr óptimos resultados.

Algunas definiciones de satisfacción del usuario por autores de trayectoria.

Zeithaml y Bitner (2002), “es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, generando confiabilidad, lealtad y validez ante los usuarios, proporcionando un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”.

Reyes y Loredo (2009), define como “la respuesta de saciedad del cliente. Un juicio acerca de los aspectos de un producto o servicio, que proporciona un nivel de placer como recompensa relacionándose con el consumo”.

Kotler y Armstrong (2008), lo definen como “el nivel anímico de un cliente como resultado de la comparación del rendimiento percibido del bien o servicio con sus expectativas”.

En las dimensiones de satisfacción del usuario tenemos:

Según Zeithaml y Bitner (2002), mencionan tres dimensiones: “confiabilidad, validez y lealtad, que son los factores más sustanciales a la hora de calificar la satisfacción del usuario”.

Confiabilidad. Es la posibilidad que existe de recibir un buen servicio, teniendo en cuenta la verdad y la honradez en el momento en que se brinda el servicio. De igual manera, se puede manifestar como el potencial que un producto o servicio tiene para reaccionar positivamente frente a los imprevistos.

Esta dimensión hace referencia a que una empresa debe cumplir con todas sus promesas, a fin de brindar un servicio que solucione los problemas de los usuarios, teniendo en cuenta el tiempo de entrega, el modo en que se presta el servicio, es decir mantener un compromiso con lo que se promete al usuario.

Validez. Es el aspecto principal de lo correcto, eficaz o de lo que se ajusta a la ley.

Lealtad. Zeithaml y Bitner (2002), lo definen como, “el grado en el que un trabajador o usuario se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella”.

La identificación del personal con la empresa suele presentar mejores resultados, cumpliendo con todas las obligaciones de la empresa por voluntad propia y presentar menor porcentaje de rotación. La dimensión de lealtad también representa para los usuarios un acto de compra repetitivo llegando a recomendar a otras personas el bien o servicio adquirido.

En el estudio se formuló el siguiente problema: ¿De qué manera la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019??

Nuestro trabajo tuvo como justificación enfocarnos en determinar la calidad del servicio y cómo se relaciona en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad, este trabajo permitió que ellos tengan conocimiento acerca de la percepción que tienen los usuarios en base a la comprensión de sus necesidades y deseos.

Esta justificación resalta la importancia en el aspecto:

a) Relevancia Social

Los usuarios se beneficiaron, puesto que se mejoró la calidad del servicio brindado, reduciendo así la cantidad de reclamos y denuncias que se encuentran cada vez con mayor frecuencia en las redes sociales y noticias locales. Además dentro de la municipalidad se buscó lograr un mejor ambiente laboral, contribuyendo a un mejor desempeño de sus empleados, los cuales mostraron un mejor trato con los usuarios; esto permitió que sientan que sus necesidades han sido satisfechas en menor tiempo.

b) Valor Teórico

Nuestra investigación sirvió como referencia para otros estudios, adicionalmente servirá como una referencia en bases teóricas, porque tiene teorías que han sido previamente citadas y validadas por autores reconocidos a nivel nacional e internacional.

c) Utilidad Metodológica

Nuestro estudio se enfocó en buscar resultados de las variables, empleando la técnica de la encuesta dirigida hacia los usuarios. Además este estudio sirvió para mejorar las diferentes problemáticas que se presentan en las entidades públicas.

d) Implicancias Prácticas

A través del estudio observado de los diferentes problemas que asechan a la municipalidad, se buscó analizar la correlación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Según Fidias (2012) la hipótesis son “suposiciones que expresan la posible relación entre dos o más variables, la cual se plantean para responder ante un problema o pregunta de investigación”.

Hi: La calidad del servicio tiene relación directa en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

Ho: La calidad del servicio no tiene relación directa en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

Los objetivos del estudio fueron:

Objetivo General. Determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de calidad del servicio en los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.
- Analizar la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

II. MÉTODO

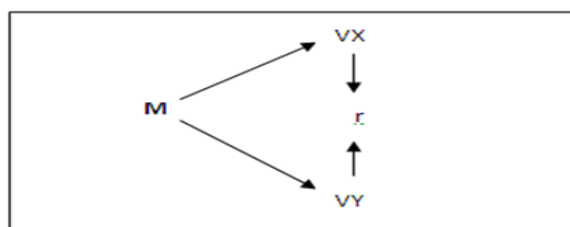
2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación: Nuestra investigación contó con un enfoque cuantitativo, así mismo Hernández, Fernández y Baptista (2006) nos dicen que “estudia una realidad a partir de análisis estadísticos para establecer modelos de comportamiento de los problemas planteados”. En este tipo de investigación se tuvo que requerir de mucha información para comprobar una hipótesis, la cual fue realizada con antelación en el proceso metodológico; se puede decir que con este enfoque se formuló un problema con incógnitas de lo cual deriva la hipótesis.

Diseño de investigación: Nuestra investigación se basó en un diseño no experimental transversal. Hernández, Fernández y Baptista (2010), fundamentan que la investigación no experimental incluye los “estudios se realizan sin la manipulación de variables”. Por lo tanto, no hubo cambios en el objeto de estudio, puesto que no existió manipulación entre las variables, además la recolección de la información se llevó a cabo en un solo momento.

Nivel: Nuestra investigación es Descriptiva - Correlacional, porque según Fidias (2012), manifiesta que: “el nivel de investigación es el grado de intensidad con que se aborda un objeto de estudio, consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de determinar un comportamiento”. Asimismo es correlacional, porque según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “La investigación correlacional tiene como fin evaluar la relación que existe entre ambas variables”. Se buscó determinar si hay o no una relación, mencionando cuál es el tipo y grado y ver cuán relacionadas están.

Esquema:



Donde:

M = Muestra

VX = Variable 1

VY = Variable 2

r = Relación entre las dos variables

2.2 Operacionalización de las variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Independiente: Calidad del servicio	Es un mecanismo importante orientado a medir la percepción que tiene el usuario respecto al servicio, en cuanto a la satisfacción de sus necesidades y requerimientos, basados en cinco dimensiones, las cuales son: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y bienes tangibles (Parasuraman et al, 1988).	Son actividades en conjunto que permiten determinar el servicio que reciben los usuarios de acuerdo a sus necesidades y requerimientos. Los cuales será medido a través de un cuestionario bajo las siguientes dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y bienes tangibles	Confiabilidad	Confiabilidad del personal	Ordinal
				Confiabilidad del servicio	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	
				Colaboradores que respondan	
			Seguridad	Competencias de los colaboradores	
				Colaboradores que transmitan seguridad	
			Empatía	Preocupación por los intereses de los usuarios	
				Atención personalizada	
			Bienes tangibles	Equipamiento	
				Apariencia integral de los colaboradores	

Dependiente: Satisfacción del usuario	“Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, generando confiabilidad, lealtad y validez ante los usuarios, proporcionando un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”. (Zeithaml y Bitner, 2002)	Conjunto de actividades que van a permitir determinar la satisfacción de los usuarios que resulta de la percepción de un producto o servicio. Los cual será medido a través de un cuestionario bajo las siguientes dimensiones: confiabilidad, lealtad y validez.	Confiabilidad	Cumplimiento de promesas	Ordinal
				Servicio prestado con asertividad	
				Seguridad en el cumplimiento del servicio	
			Lealtad	Compromiso del usuario	
				El usuario se identifica con la organización	
			Validez	Atención recibida	
Eficacia					

2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

Nuestra población estuvo conformada por los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa, que residan en Chimbote, donde el tamaño de la población fue de 183 198 personas pertenecientes a la población electoral según la base de datos. (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, 2018).

Aplicamos la fórmula de la Población Finita, que se representó por:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\infty}^2 * p * q}$$
$$n = \frac{183198 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (183198 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50} \quad n= 383 \text{ usuarios}$$

En donde:

N= 183.198

Z=95% →1.96

P=0.50

Q=0.50

E=0.05

La muestra que aplicamos fue de 383 usuarios. La encuesta se llevó a cabo por los usuarios mediante el muestreo aleatorio simple.

La unidad de análisis del estudio fue el usuario del distrito de Chimbote que sea mayor o tenga igual a 18 años, que realice distintos trámites, documentaciones o solicitudes en la municipalidad.

Tomamos en consideración dos criterios; los de inclusión y exclusión:

- a. **Inclusión:** en nuestra investigación tomamos en cuenta a los usuarios que son mayores o igual a 18 años que recurrieron a la municipalidad, para tramitar diversas solicitudes en las diferentes áreas que ofrecen a los usuarios y que son residentes de Chimbote.
- b. **Exclusión:** en nuestra investigación no tomamos en cuenta a las personas que sean menor a 18 años y que no residan en Chimbote.

2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica: En nuestro trabajo de investigación empleamos la técnica de las encuestas, y dado al resultado de muestreo, lo realizamos a 383 usuarios, con esta técnica buscamos conseguir información referente a la calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario.

2.4.2. Instrumento: Cuestionario, este instrumento fue diseñado para ambas variables. El cuestionario estuvo formado por una serie de preguntas, redactadas de forma lógica, a fin de que las respuestas brinden la información que se necesita.

2.4.3. Validez: Según Hernández et al. (2010), se refieren “al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. Para la validación del instrumento se procedió a la validación por especialistas en el tema.

2.4.4. Confiabilidad: Para el análisis de la consistencia interna se manejó el coeficiente de alfa de Crombach el cual se aplicó a los resultados obtenidos en la encuesta. Si resulta un coeficiente de 0.80 a más el instrumento será confiable.

2.5. Procedimiento

Los datos recopilados de la muestra seleccionada para el estudio, tomó en consideración información relevante de las unidades de estudio seleccionadas. Con respecto a las fuentes de datos, fueron de tipo primarios, se registraron los datos de las variables en estudio. Los instrumentos que hemos considerado fueron dos cuestionarios, como se mencionó en líneas anteriores, las cuales fueron aplicadas mediante la técnica de la encuesta a cada unidad de estudio seleccionada de manera individual. Finalmente, los resultados arrojados fueron previamente enumerados, donde se pasó a una matriz de datos para su análisis mediante el software estadístico IBM SPSS.

2.6. Métodos de análisis de datos

Fueron procesaron a través de la estadística descriptiva, los cuales fueron gráficos estadísticos y tablas. Los datos que obtuvimos fueron procesados estadísticamente a través de programas de Microsoft Excel y SPSS para Windows.

Empleamos el Coeficiente Rho de Spearman por el tipo de estudio y variables, así lo mencionan Hernández et al. (2016), al decir que “son medidas de correlación para

variables en un nivel de medición ordinal, de tal modo que las unidades de análisis puedan ordenarse por jerarquías”.

2.7. Aspectos éticos

El estudio no realizó ninguna manipulación de las variables en los encuestados. Hemos dado el criterio correspondiente a cada autor citado. Además, cada cuestionario tuvo una numeración que permitió mantener la privacidad de los datos del usuario, las personas que participaron en la investigación, tomaron la decisión en forma voluntaria y dieron su autorización verbal. Los resultados fueron manejados únicamente por las investigadoras y se respetaron los cuatro principios éticos (autonomía, beneficencia, no mal eficiencia y justicia), la información obtenida fue utilizada únicamente para la investigación.

III. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

Tabla 1:

Correlación Rho Spearman entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019

Rho de Spearman		Calidad del Servicio	Satisfacción del Usuario
Calidad del Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,773**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	383	382
Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,773**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	382	382

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

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

Interpretación:

El nivel de significancia (0.000) es menor a 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (Ho), en consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (Hi) que indica que “La calidad del servicio tiene relación con la satisfacción de los usuarios; asimismo, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.773 y ubicándose entre el rango de 0.5 y 0.8, se determina que existe una relación directa moderada de la Calidad del Servicio con la Satisfacción del Usuario; finalmente, el nivel de significancia menor a 0.01 indica que es altamente significativa.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de calidad del servicio en los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

Tabla 2:

Nivel de la Calidad del Servicio en los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019

Nivel	Nº Usuarios	% Usuarios	Porcentaje acumulado
Pésima	19	5%	5%
Baja	94	25%	30%
Media	156	41%	70%
Alta	109	28%	99%
Óptima	5	1%	100%
Total	383	100%	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

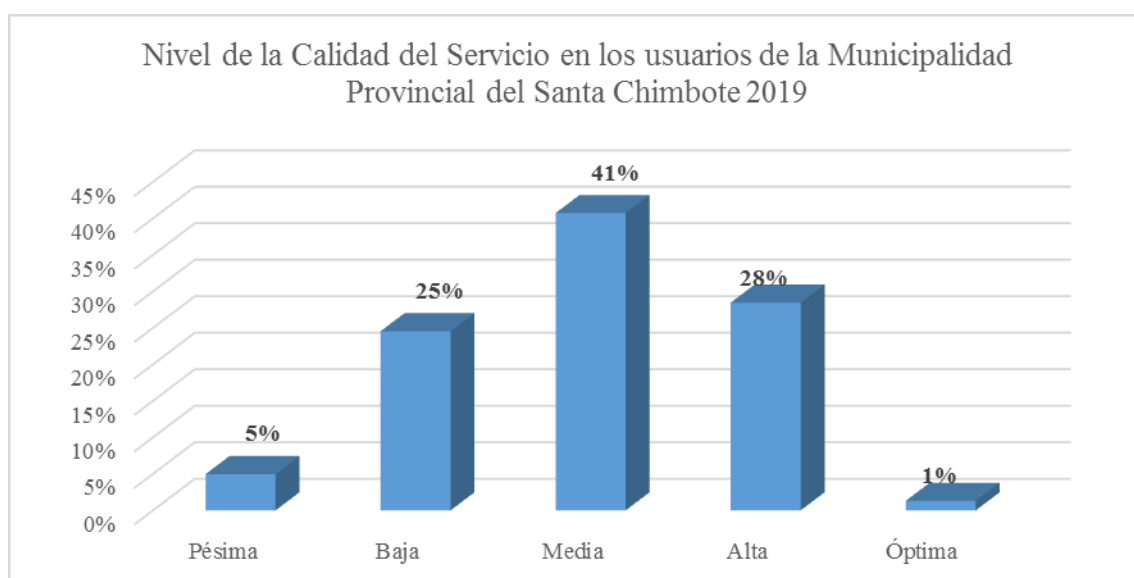


Figura 1: Nivel de la Calidad del Servicio en los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019

Fuente: Tabla 2

Interpretación:

El 41% de los usuarios respondió que la calidad del servicio, tiene un nivel medio. Por otro lado, sólo el 1% de los usuarios encuestados manifestó que tiene un nivel óptimo.

Tabla 3:

Opinión de los encuestados sobre la dimensión Confiabilidad

	N° Usuarios	% Usuarios	Porcentaje acumulado
Pésima	46	12.0	12.0
Baja	74	19.3	31.3
Media	171	44.6	76.0
Alta	84	21.9	97.9
Óptima	8	2.1	100.0
Total	383	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

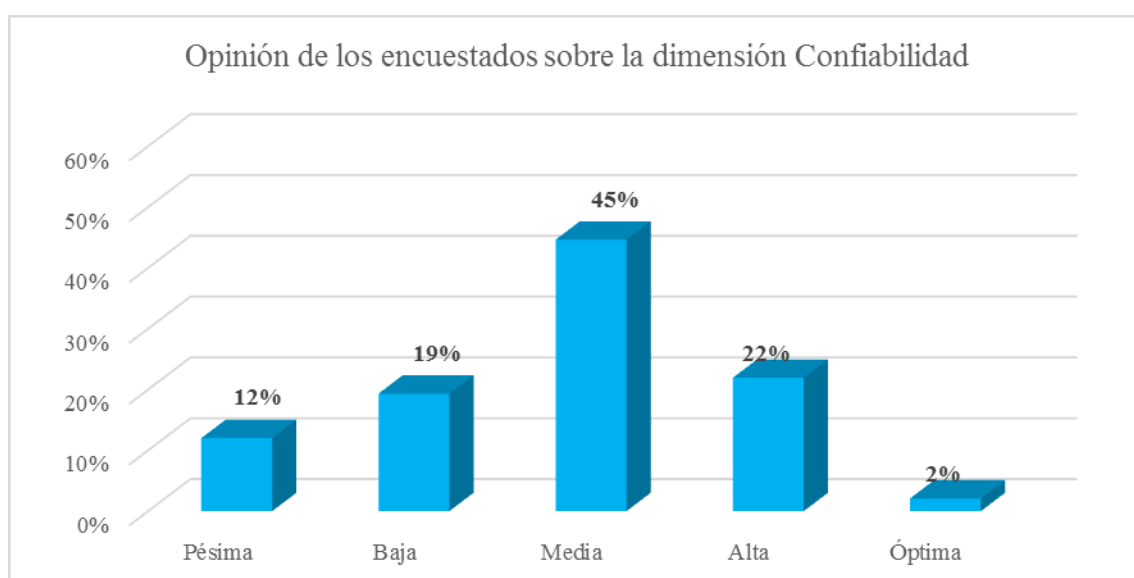


Figura 2: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Confiabilidad

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

El 45% de los usuarios respondió que la dimensión confiabilidad tiene un nivel medio. Mientras que sólo el 2% de los encuestados manifestó que la dimensión confiabilidad tiene un nivel óptimo.

Tabla 4:

Opinión de los encuestados sobre los indicadores de la dimensión Confiabilidad

	Confiabilidad del Personal		Confiabilidad del Servicio	
	N° Usuarios	% Usuarios	N° Usuarios	% Usuarios
Pésima	85	22%	118	31%
Baja	34	9%	86	22%
Media	93	24%	123	32%
Alta	127	33%	48	13%
Óptima	44	11%	8	2%
Total	383	100%	383	100%

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

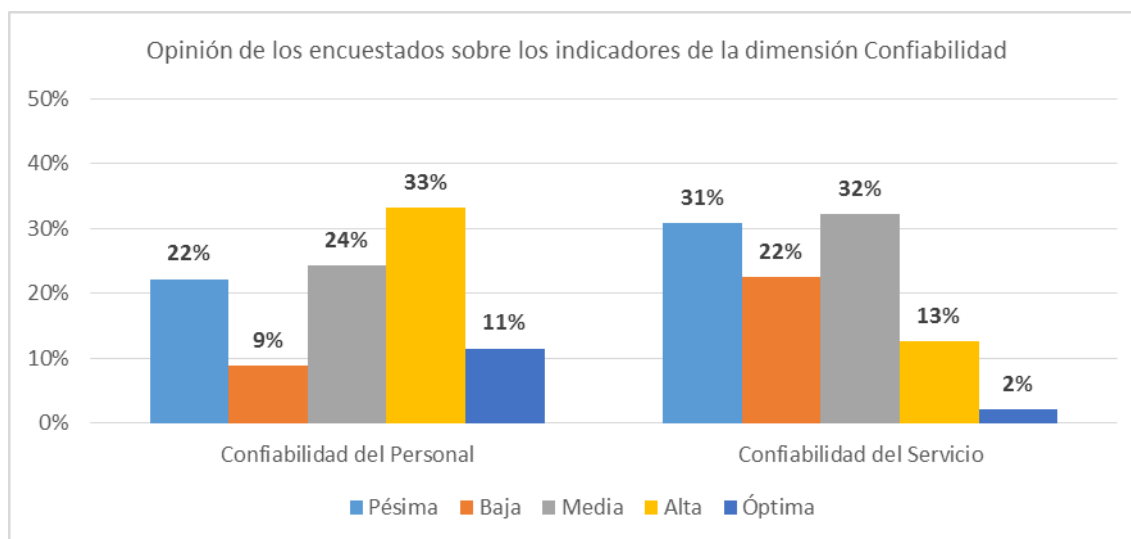


Figura 3: Opinión de los encuestados sobre los indicadores de la dimensión Confiabilidad

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

El 33% de los usuarios respondió que la confiabilidad del personal tiene un nivel alto; mientras que el 9% de los encuestados manifestó que la confiabilidad del personal es de nivel bajo. En cuanto a la confiabilidad del servicio, el 32% de los usuarios indicó que este indicador tiene un nivel medio; por otro lado, sólo el 2% manifestó que la confiabilidad del servicio tiene un nivel óptimo.

Tabla 5:

Opinión de los encuestados sobre la dimensión Capacidad de respuesta

	Nº Usuarios	% Usuarios	Porcentaje acumulado
Pésima	24	6.3	6.3
Baja	78	20.4	26.6
Media	140	36.6	63.2
Alta	125	32.6	95.8
Óptima	16	4.2	100.0
Total	383	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

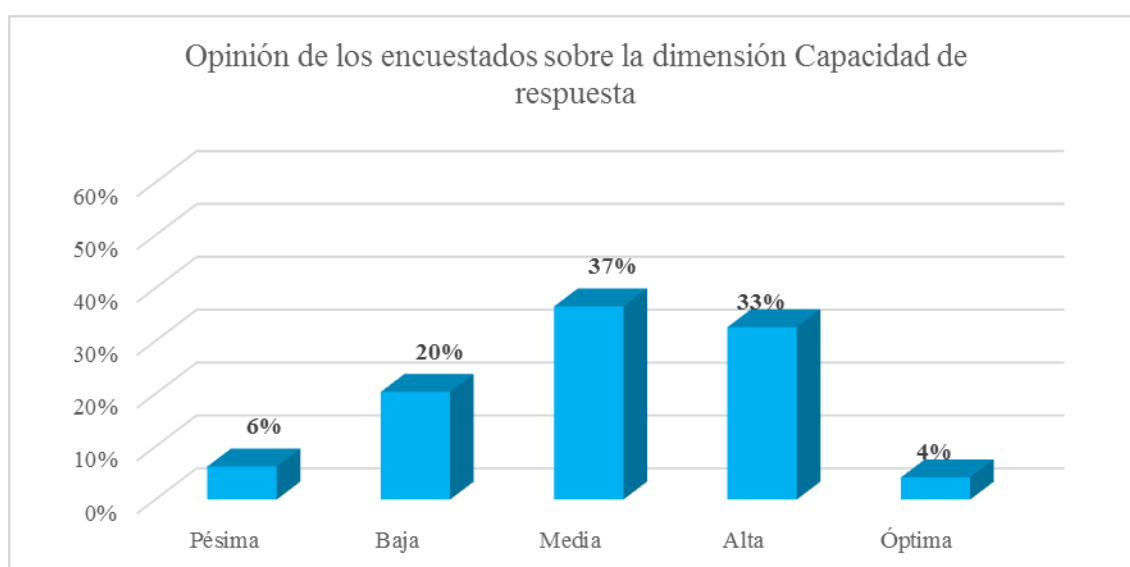


Figura 4: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Capacidad de respuesta

Fuente: Tabla 5

Interpretación:

El 37% de los usuarios respondió que la dimensión capacidad de respuesta tiene un nivel medio. Mientras que sólo el 4% de los encuestados manifestó que el nivel es óptimo.

Tabla 6:

Opinión de los encuestados sobre los indicadores de la dimensión Capacidad de respuesta

	Tiempo de espera		Colaboradores que respondan	
	N° Usuarios	% Usuarios	N° Usuarios	% Usuarios
Pésima	23	6%	18	5%
Baja	131	34%	92	24%
Media	60	16%	88	23%
Alta	162	42%	172	45%
Óptima	7	2%	13	3%
Total	383	100%	383	100%

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

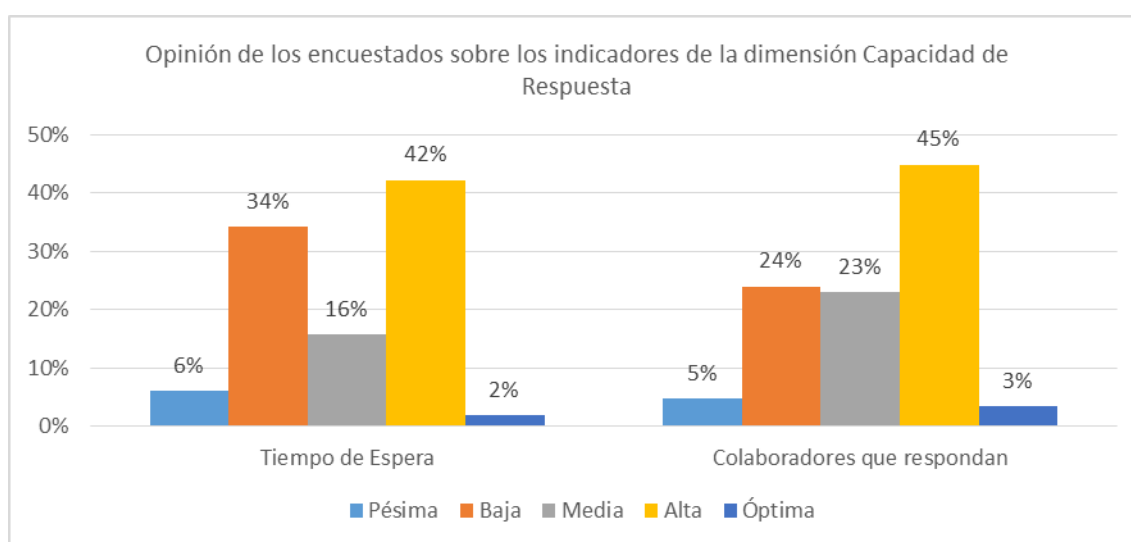


Figura 5: Opinión de los encuestados sobre los indicadores de la dimensión Capacidad de respuesta

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

El 42% de los usuarios respondió que el tiempo de espera tiene un nivel alto; sólo el 2% de los encuestados manifestó que el nivel del tiempo de espera es óptimo. Con respecto a los colaboradores que respondan, el 45% de los usuarios indicó que este indicador tiene un nivel alto; sólo el 3% manifestó que el indicador colaboradores que respondan es de nivel óptimo.

Tabla 7:

Opinión de los encuestados sobre la dimensión Seguridad

	N° Usuarios	% Usuarios	Porcentaje acumulado
Pésima	110	28.7	28.7
Baja	46	12.0	40.7
Media	146	38.1	78.9
Alta	70	18.3	97.1
Óptima	11	2.9	100.0
Total	383	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

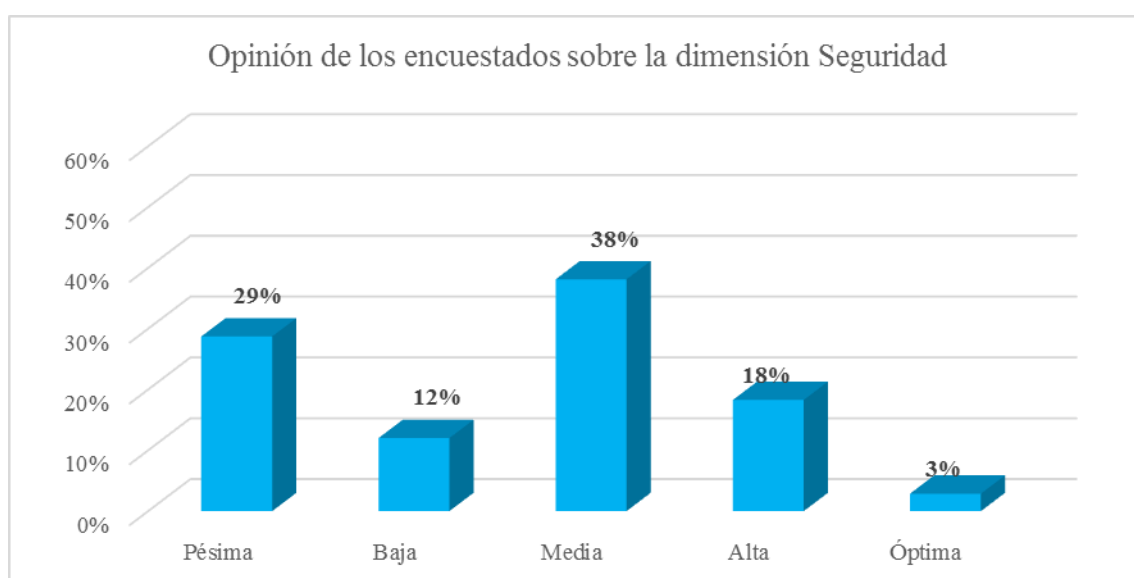


Figura 6: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Seguridad

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

El 38% de los usuarios respondió que la dimensión seguridad tiene un nivel medio. Por otro lado, sólo el 3% de los encuestados manifestó que el nivel es óptimo.

Tabla 8:

Opinión de los encuestados sobre los indicadores de la dimensión Seguridad

	Competencia de los colaboradores		Colaboradores que transmitan seguridad	
	N° Usuarios	% Usuarios	N° Usuarios	% Usuarios
Pésima	32	8%	24	6%
Baja	99	26%	129	34%
Media	133	35%	87	23%
Alta	111	29%	138	36%
Óptima	8	2%	5	1%
Total	383	100%	383	100%

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

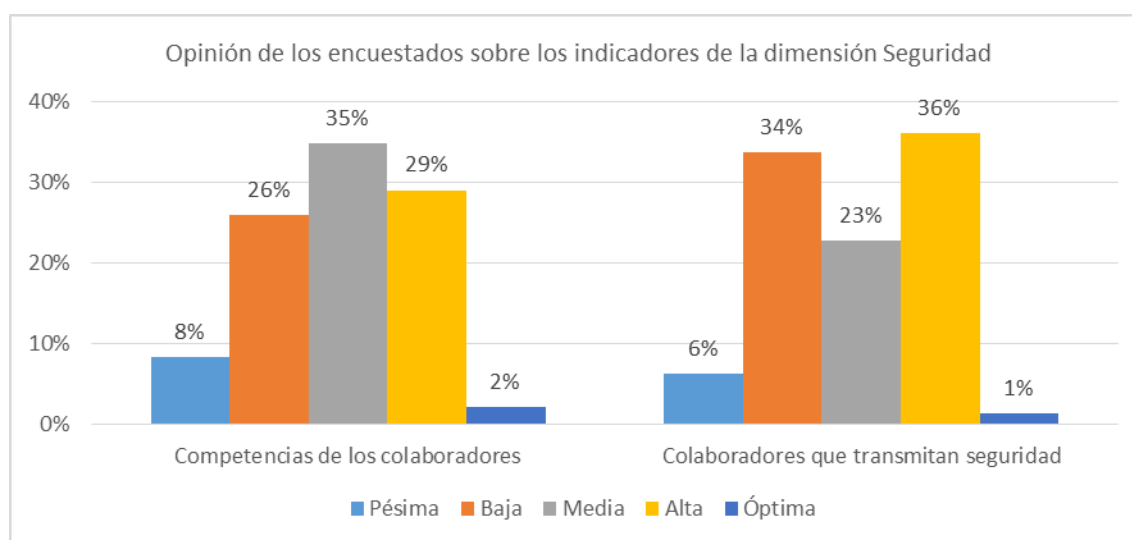


Figura 7: Opinión de los encuestados sobre los indicadores de la dimensión Seguridad

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

El 35% de los usuarios respondió que el indicador las competencias de los colaboradores tiene un nivel medio; sólo el 2% de los encuestados manifestó que este indicador es de nivel óptimo. Con respecto a los colaboradores que transmiten seguridad, el 36% de los usuarios indicó que este indicador tiene un nivel alto; mientras que sólo el 1% manifestó que el indicador tiene un nivel óptimo.

Tabla 9:

Opinión de los encuestados sobre la dimensión Empatía

	N° Usuarios	% Usuarios	Porcentaje acumulado
Pésima	145	37.9	37.9
Baja	30	7.8	45.7
Media	98	25.6	71.3
Alta	80	20.9	92.2
Óptima	30	7.8	100.0
Total	383	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

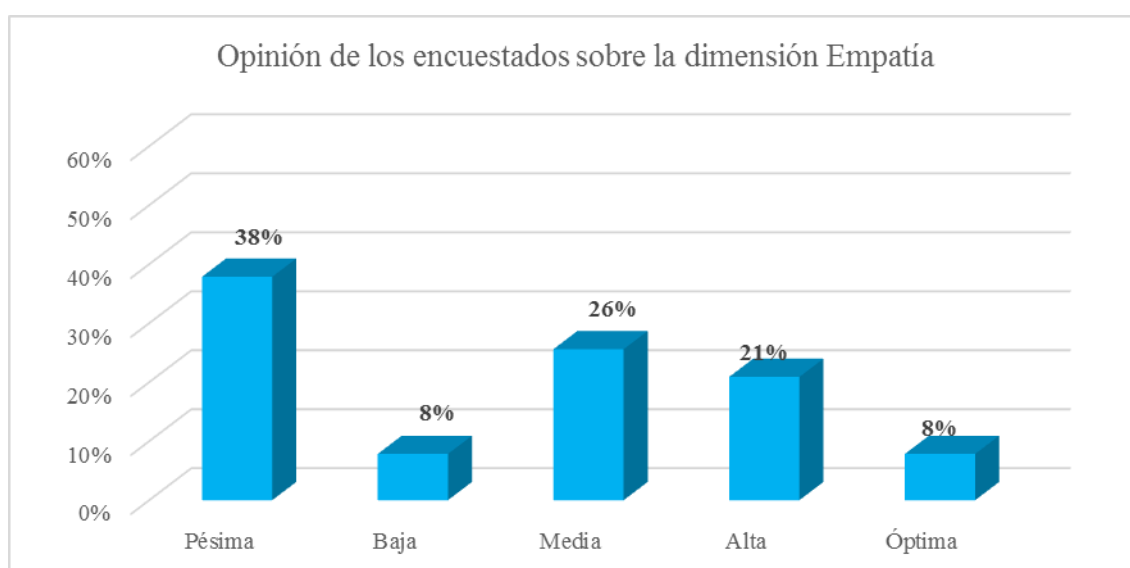


Figura 8: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Empatía

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

El 38% de los usuarios respondió que la dimensión empatía tiene un nivel pésimo. Mientras que en igual el 8% de los encuestados manifestó que tiene un nivel óptimo.

Tabla 10:

Opinión de los encuestados sobre los indicadores de la dimensión Empatía

	Preocupación por los intereses de los usuarios		Atención personalizada	
	N° Usuarios	% Usuarios	N° Usuarios	% Usuarios
Pésima	28	7%	38	10%
Baja	161	42%	138	36%
Media	38	10%	59	15%
Alta	138	36%	128	33%
Óptima	18	5%	20	5%
Total	383	100%	383	100%

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

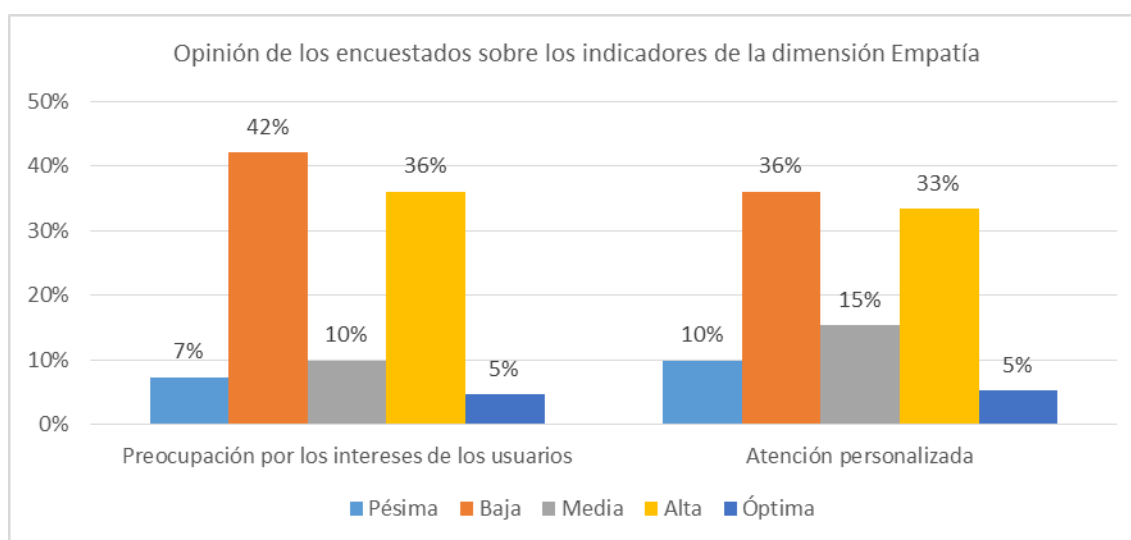


Figura 9: Opinión de los encuestados sobre los indicadores de la dimensión Empatía

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

El 42% de los usuarios respondió que la preocupación que muestran los colaboradores por los intereses de los usuarios tiene un nivel bajo; sólo el 5% de los encuestados que este indicador tiene un nivel óptimo. Con respecto a la atención personalizada, el 36% de los usuarios indicó que este indicador tiene un nivel bajo; sólo el 5% manifestó que el indicador tiene un nivel óptimo.

Tabla 11:

Opinión de los encuestados sobre la dimensión Bienes Tangibles

	N° Usuarios	% Usuarios	Porcentaje acumulado
Pésima	27	7.0	7.0
Baja	130	33.9	41.0
Media	127	33.2	74.2
Alta	95	24.8	99.0
Óptima	4	1.0	100.0
Total	383	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

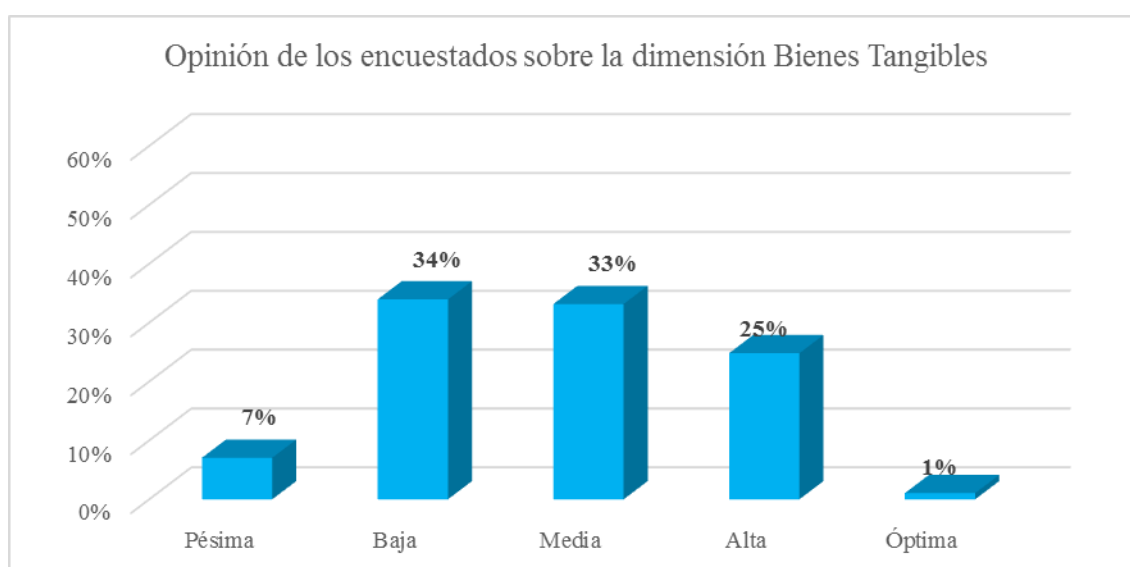


Figura 10: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Bienes Tangibles

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

El 34% de los usuarios respondió que la dimensión bienes tangibles tiene un nivel bajo. Mientras que sólo el 1% de los encuestados manifestó que tiene un nivel óptimo.

Tabla 12:

Opinión de los encuestados sobre los indicadores de la dimensión Bienes Tangibles

	Equipamiento		Apariencia integral de los colaboradores	
	N° Usuarios	% Usuarios	N° Usuarios	% Usuarios
Pésima	110	29%	61	16%
Baja	14	4%	160	42%
Media	83	22%	56	15%
Alta	152	40%	102	27%
Óptima	24	6%	4	1%
Total	383	100%	383	100%

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

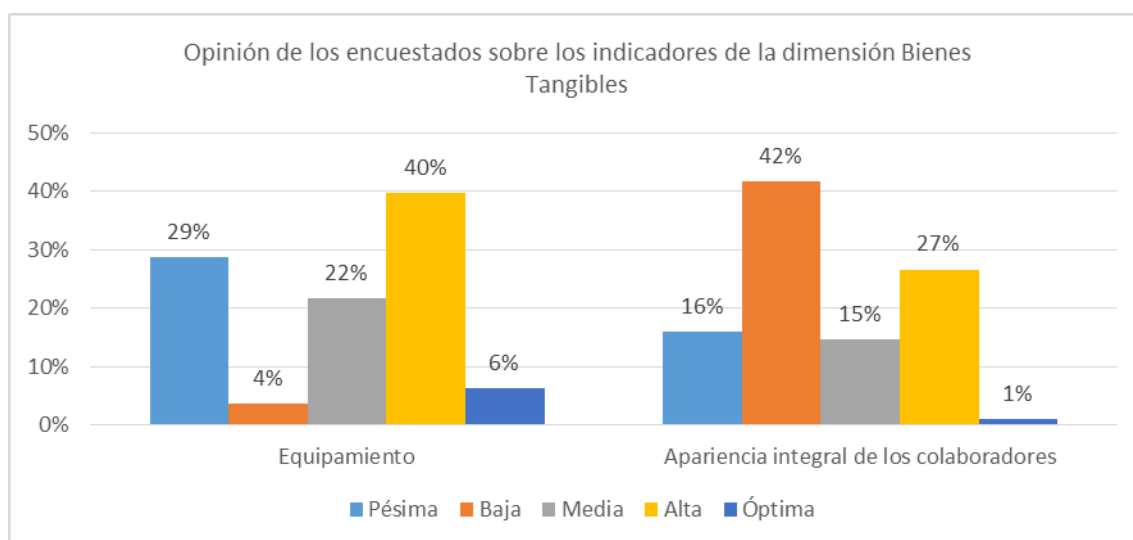


Figura 11: Opinión de los encuestados sobre los indicadores de la dimensión Bienes Tangibles

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

El 40% de los usuarios respondió que el indicador equipamiento tiene un nivel alto, sólo el 4% de los encuestados manifestó que el equipamiento de la Municipalidad es de nivel bajo. Con respecto a la apariencia integral de los colaboradores, el 42% de los usuarios indicó que este indicador tiene un nivel bajo; sólo el 1% manifestó que el indicador tiene un nivel óptimo.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

Tabla 13:

Nivel de Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019

	N Usuarios	% Usuarios	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	15	4%	4%
Insatisfecho	76	20%	24%
Ni satisfecho ni insatisfecho	134	35%	59%
Satisfecho	148	39%	97%
Muy satisfecho	10	3%	100%
Total	383	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

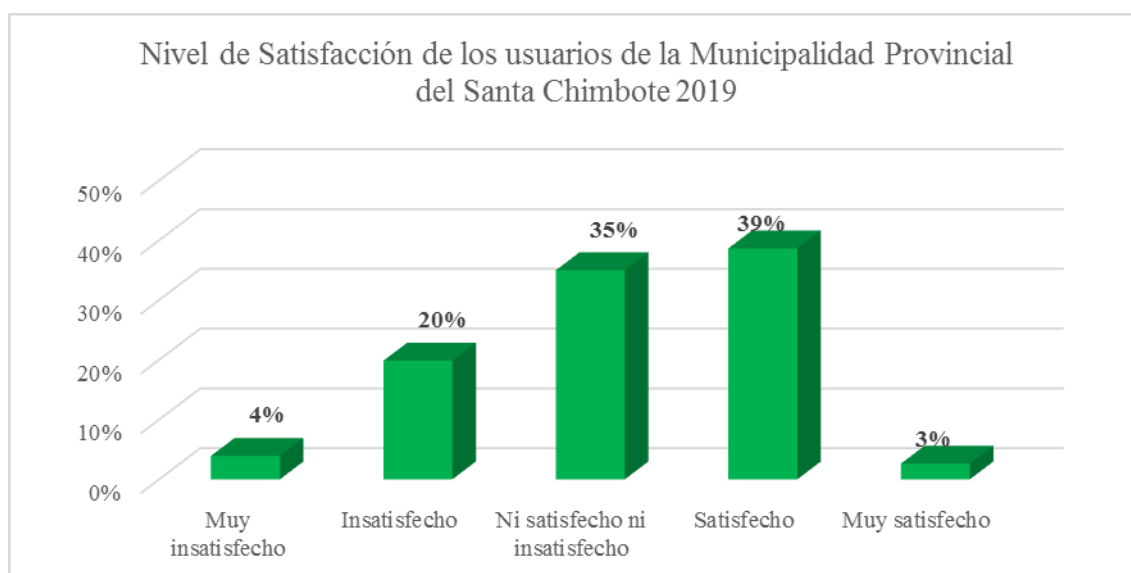


Figura 12: Nivel de Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

El 39% de los usuarios manifestó estar satisfecho con el servicio recibido, mientras que solo el 3% de los encuestados señaló tener un nivel de muy satisfecho.

Tabla 14:

Opinión de los encuestados sobre la dimensión Confiabilidad

	N° Usuarios	% Usuarios	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	26	6.8	6.8
Insatisfecho	72	18.8	25.6
Ni satisfecho ni insatisfecho	118	30.8	56.4
Satisfecho	157	41.0	97.4
Muy satisfecho	10	2.6	100.0
Total	383	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

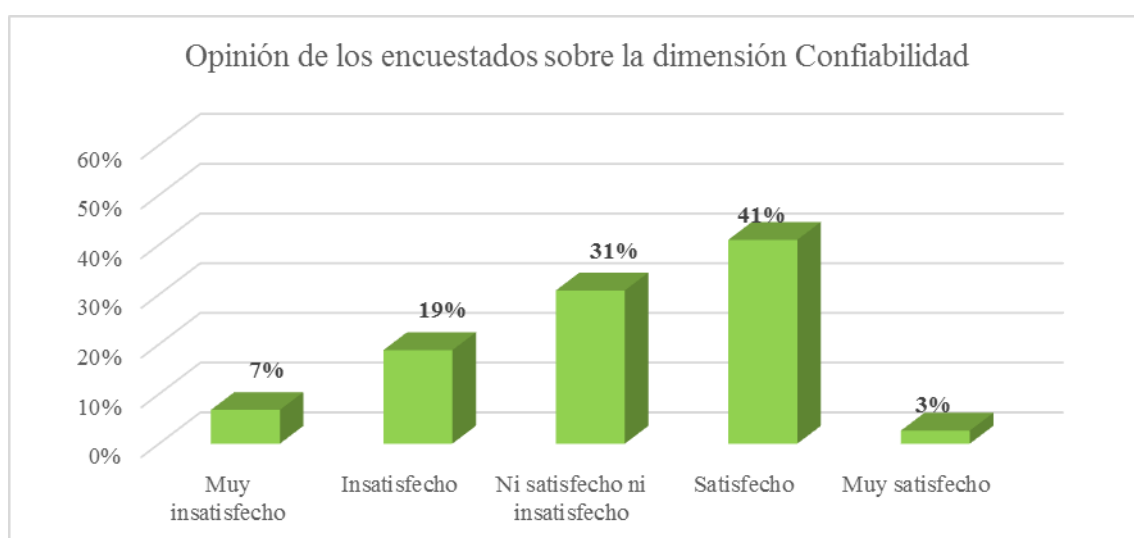


Figura 13: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Confiabilidad

Fuente: Tabla 14

Interpretación:

El 41% de los usuarios respondió encontrarse satisfecho con la dimensión confiabilidad. Sólo el 3% de los encuestados manifestó estar muy satisfecho con la dimensión confiabilidad.

Tabla 15:

Opinión de los encuestados sobre los indicadores de la dimensión Confiabilidad

	Cumplimiento de promesas		Servicios prestados con asertividad		Seguridad en el cumplimiento de servicios	
	N° Usuarios	% Usuarios	N° Usuarios	% Usuarios	N° Usuarios	% Usuarios
Muy insatisfecho	33	9%	17	4%	102	27%
Insatisfecho	178	46%	87	23%	28	7%
Ni satisfecho ni insatisfecho	57	15%	70	18%	100	26%
Satisfecho	107	28%	200	52%	129	34%
Muy satisfecho	8	2%	9	2%	24	6%
Total	383	100%	383	100%	383	100%

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

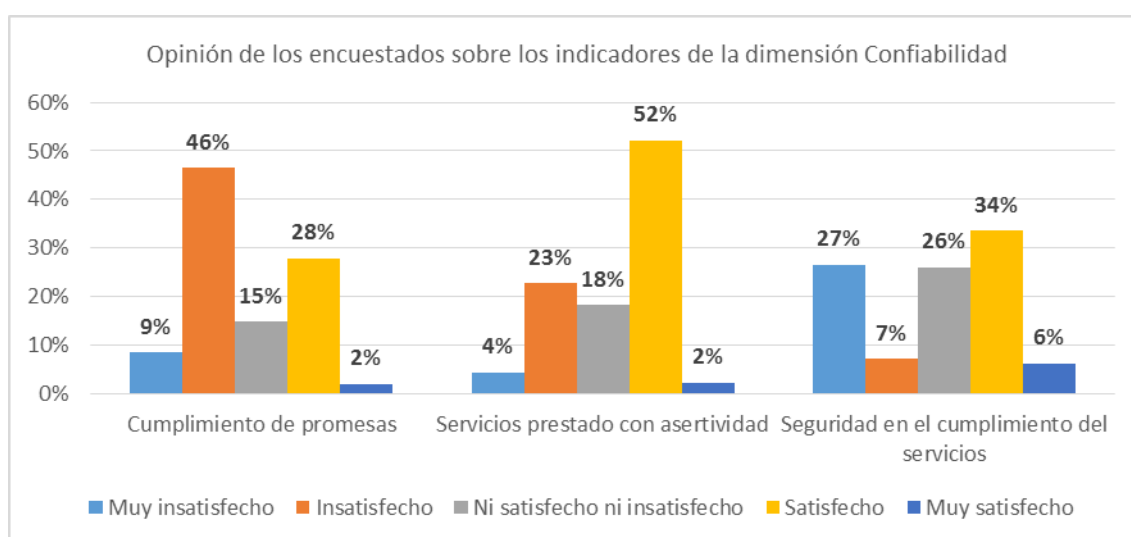


Figura 14: Opinión de los encuestados sobre los indicadores de la dimensión Confiabilidad

Fuente: Tabla 15

Interpretación:

El 46% de los usuarios respondió encontrarse insatisfecho con el cumplimiento de promesas, mientras que sólo el 2% manifestó estar muy satisfecho. En cuanto a los servicios prestados con asertividad, el 52% de los usuarios señaló estar satisfecho, mientras que sólo el 2% indicó estar muy satisfecho. Con respecto a la seguridad en el cumplimiento del servicio, el 34% de los usuarios indicó encontrarse satisfecho; mientras que sólo el 6% indicó estar muy satisfecho.

Tabla 16:

Opinión de los encuestados sobre la dimensión Lealtad

	N° Usuarios	% Usuarios	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	22	5.7	5.7
Insatisfecho	26	6.8	12.5
Ni satisfecho ni insatisfecho	157	41.0	53.5
Satisfecho	98	25.6	79.1
Muy satisfecho	80	20.9	100.0
Total	383	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

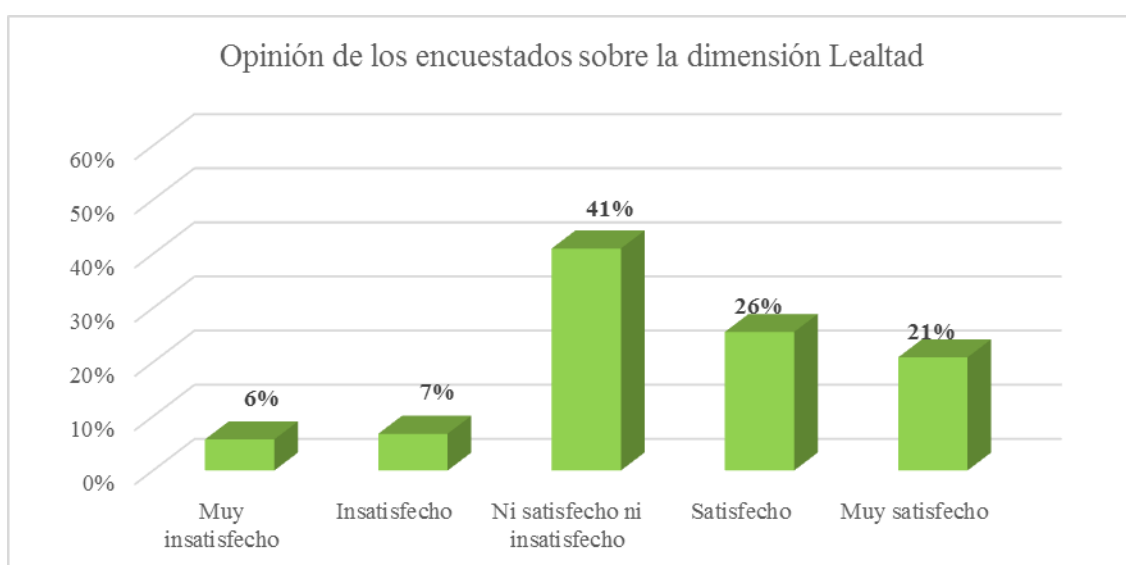


Figura 15: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Lealtad

Fuente: Tabla 16

Interpretación:

El 41% de los usuarios respondió encontrarse ni satisfecho ni insatisfecho con la dimensión lealtad. Mientras el 6% de los encuestados señaló estar muy insatisfecho con la dimensión lealtad.

Tabla 17:

Opinión de los encuestados sobre los indicadores de la dimensión Lealtad

	Compromiso del usuario		El usuario se identifica con la organización	
	N° Usuarios	% Usuarios	N° Usuarios	% Usuarios
Muy insatisfecho	9	2%	21	5%
Insatisfecho	17	4%	132	34%
Ni satisfecho ni insatisfecho	28	7%	70	18%
Satisfecho	171	45%	136	36%
Muy satisfecho	158	41%	24	6%
Total	383	100%	383	100%

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

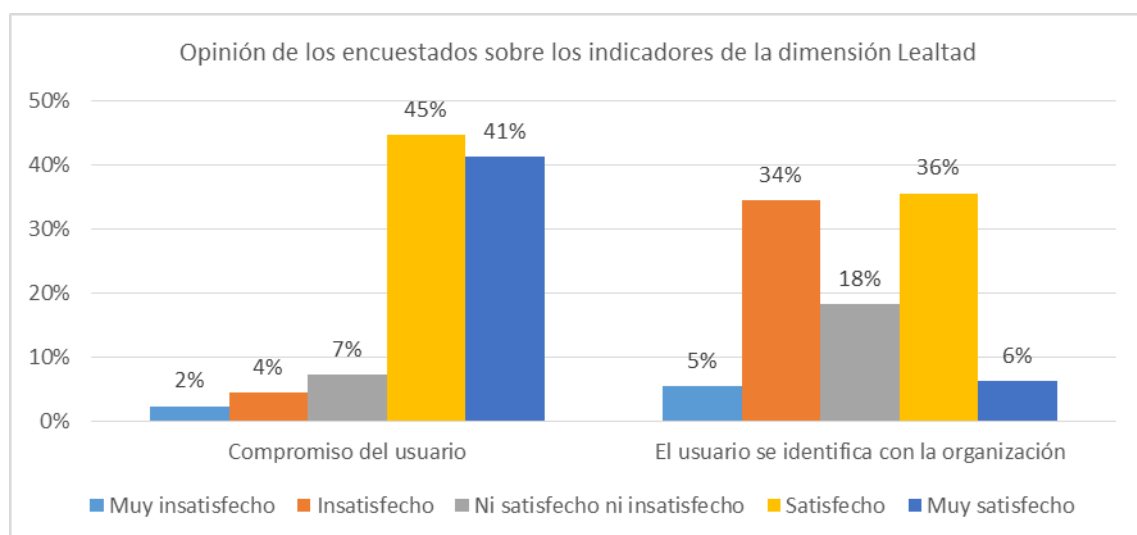


Figura 16: Opinión de los encuestados sobre los indicadores de la dimensión Lealtad

Fuente: Tabla 17

Interpretación:

El 45% de los usuarios respondió encontrarse satisfecho con el compromiso del usuario, sólo el 2% de los encuestados manifestó estar muy insatisfecho con el compromiso del usuario. Con respecto a la identificación del usuario con la organización, el 36% de los usuarios indicó encontrarse satisfecho; sólo el 5% señaló estar muy insatisfecho.

Tabla 18:

Opinión de los encuestados sobre la dimensión Validez

	N° Usuarios	% Usuarios	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	110	28.7	28.7
Insatisfecho	131	34.2	62.9
Ni satisfecho ni insatisfecho	142	37.1	100.0
Satisfecho	0	0.0	100.0
Muy satisfecho	0	0.0	100.0
Total	383	100.0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

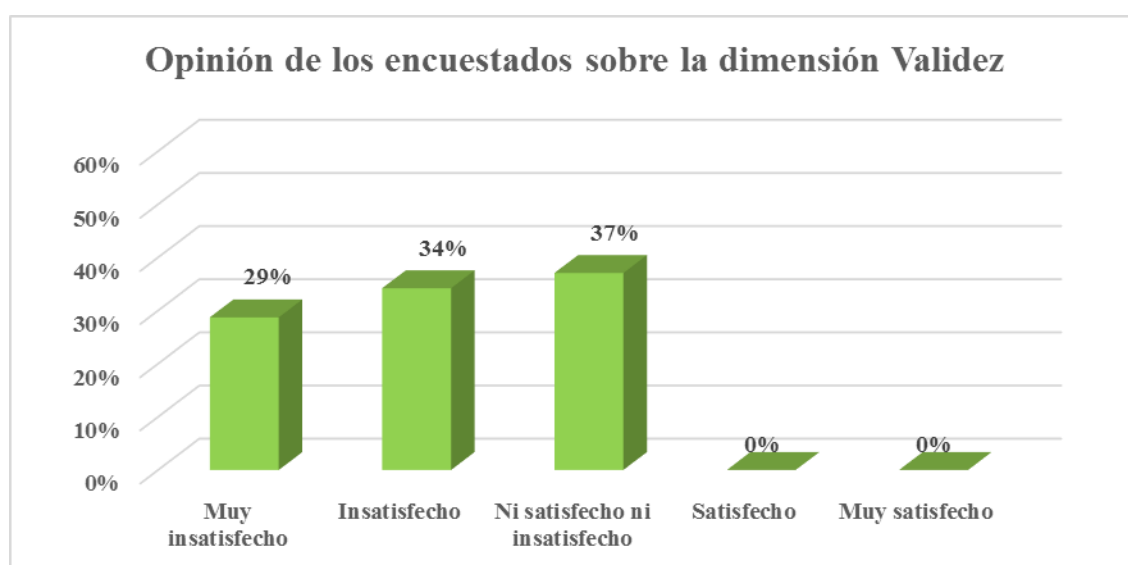


Figura 17: Opinión de los encuestados sobre la dimensión Validez

Fuente: Tabla 18

Interpretación:

El 37% de los usuarios respondió encontrarse ni satisfecho ni insatisfecho con la dimensión validez. Por otro lado, ningún usuario manifestó estar satisfecho o muy satisfecho con la dimensión validez.

Tabla 19:

Opinión de los encuestados sobre los indicadores de la dimensión Validez

	Atención recibida		Eficacia	
	N° Usuarios	% Usuarios	N° Usuarios	% Usuarios
Muy insatisfecho	101	26%	161	42%
Insatisfecho	48	13%	37	10%
Ni satisfecho ni insatisfecho	134	35%	94	25%
Satisfecho	86	22%	84	22%
Muy satisfecho	14	4%	7	2%
Total	383	100%	383	100%

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

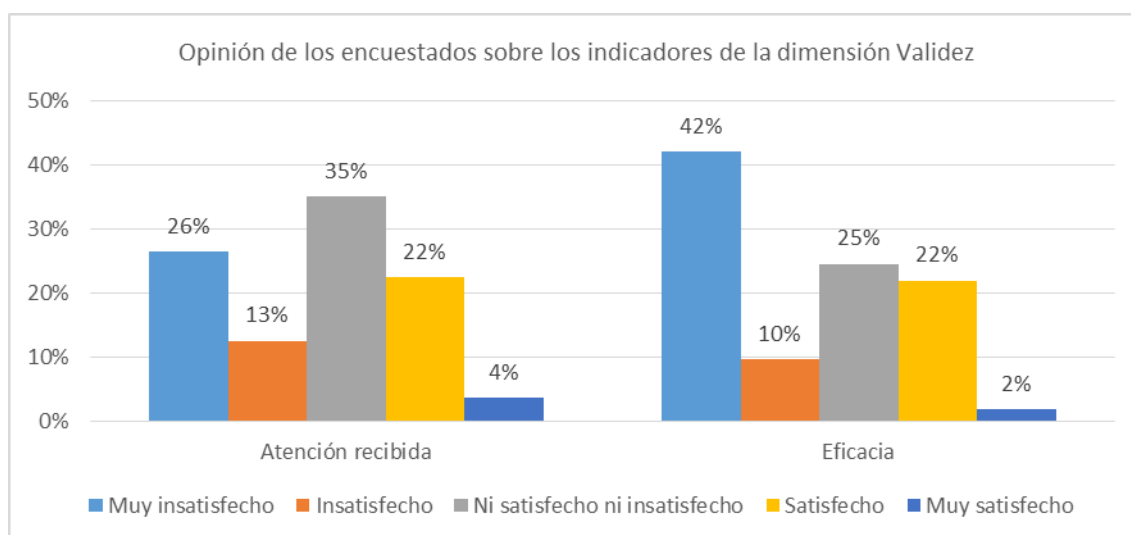


Figura 18: Opinión de los encuestados sobre los indicadores de la dimensión Validez

Fuente: Tabla 19

Interpretación:

El 35% de los usuarios respondió encontrarse ni satisfecho ni insatisfecho con respecto a la atención recibida, sólo el 4% de los encuestados manifestó estar muy satisfecho con la atención recibida. Con respecto a la eficacia, el 42% de los usuarios indicó encontrarse muy insatisfecho; sólo el 2% manifestó estar muy satisfecho con la eficacia.

Objetivo específico 3: Analizar la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

Tabla 20:

Tabla cruzada de las variables Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

		Nivel de Satisfacción del Usuario					Total	
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Nivel de Calidad del Servicio	Pésima	f	10	4	4	1	0	19
		%	3%	1%	1%	0%	0%	5%
	Baja	f	5	62	22	5	0	94
		%	1%	16%	6%	1%	0%	25%
	Media	f	0	10	83	63	0	156
		%	0%	3%	22%	16%	0%	41%
	Alta	f	0	0	25	77	7	109
		%	0%	0%	7%	20%	2%	28%
	Óptima	f	0	0	0	2	3	5
		%	0%	0%	0%	1%	1%	1%
	Total	f	15	76	134	148	10	383
		%	4%	20%	35%	39%	3%	100%

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

Interpretación:

Se observa en la Tabla 20 que el 16% de los usuarios manifestaron que la calidad del servicio tiene un nivel bajo, indicaron también que se encuentran insatisfechos; asimismo, el 22% de los usuarios que señalaron que la calidad del servicio tiene un nivel medio, manifestaron también que se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos; finalmente, el 20% de los usuarios que señalaron que la calidad del servicio tiene un nivel alto, indicaron también que se encuentran satisfechos. Por lo tanto, el nivel de calidad del servicio percibido por los usuarios sí explica el nivel de satisfacción que éstos llegan a tener, pues se observa que ante un cambio de nivel de calidad, se genera, en el mismo sentido, un cambio en la satisfacción del usuario.

IV. DISCUSIÓN

Caballero (2016), concluye que:

Existe una correlación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario, encontrándose en el nivel medio con un 57.40% de relación. En cuanto a la hipótesis planteada, se empleó la correlación de Spearman, obteniéndose un nivel de significancia del 5% arrojando un valor de 0.906.

Esto se comprueba con la tabla 1, donde a través del cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman, se muestra la existencia de correlación entre las variables Calidad del servicio y Satisfacción de los usuarios de la municipalidad, que viene a ser de 0,773; existiendo una relación directa moderada, además presenta un nivel de significancia menor a 0.005, confirmando la hipótesis de investigación.

Gaspar y Guillen (2015), concluyen que:

Existe relación significativa entre ambas variables, calidad de servicio y satisfacción del usuario ($r_s=0.882$) de la Sub Gerencia de Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

Así mismo la tabla 1, muestra la relación de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

Palomares et al. (2017), concluyen que:

La calidad de servicio influye directamente en la satisfacción, el 69% de los encuestados manifiesta que la calidad de servicio es bueno y el 80% usuarios indicaron estar satisfechos con el servicio prestado. La seguridad tiene influencia en la satisfacción de los usuarios, por lo que el 74% de los usuarios respondieron que es muy importante.

En este sentido, se nota que los resultados no concuerda con la tesis mencionada, con respecto a la tabla 2, donde el 41% de los usuarios respondió que la calidad del servicio de la municipalidad, tiene un nivel medio, esto contradice a lo obtenido de la tesis mencionada que hace referencia a que la calidad de servicio son buenos. Por otro lado en la dimensión Seguridad, la tabla 7, el 38% de los usuarios indicó que la dimensión seguridad tiene un nivel medio.

Lalupú (2017), concluye que:

La existencia de una correlación positiva entre el nivel de calidad del servicio y de la satisfacción del usuario, lo que demostraría que el usuario reconoce el trabajo realizado con calidad independientemente de los montos cancelados. Así mismo, se comprobó la existencia de una percepción de muy alta calidad sobre la empatía, fiabilidad y bienes tangibles del servicio lo que genera una alta satisfacción en los usuarios.

De acuerdo a lo citado no coincide con los resultados, respecto a la variable Calidad de servicio, según la tabla 3, el 45% de los usuarios de la municipalidad que fueron respondió que la dimensión confiabilidad tiene un nivel medio, así mismo, respecto a la dimensión Capacidad de respuesta, la tabla 5, el 37% de los usuarios respondió que la dimensión capacidad de respuesta tiene un nivel medio. Por otro lado, para la dimensión Empatía la tabla 9 indica que el 38% de los usuarios indicó que la dimensión empatía tiene un nivel pésimo.

Estrada (2017), concluye que:

La mayor parte de los usuarios manifiesta que la calidad de atención se encuentra en un grado deficiente y la satisfacción es baja, existe una relación directa entre calidad de atención con la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo a la tesis citada anteriormente se corrobora que la tabla 11, referente a la dimensión Bienes Tangibles, en donde el 34% de los usuarios de la municipalidad que fueron encuestados indicó que la dimensión bienes tangibles tiene un nivel bajo.

Paiva y Meca (2018), concluyen que:

El 40.5% de los usuarios establecen que la calidad del servicio se ve muy deficiente en la municipalidad de Piura, y con respecto a la satisfacción del usuario señala que el 32.8% es regular, esto nos revelan que no se está implementando correctamente y esto resulta afectante para los usuarios.

Ahora, referente a la variable Satisfacción del usuario, se observa que la tesis difiere con los resultados de la tabla 13, en donde el 39% de los usuarios de la municipalidad manifestó estar satisfecho con el servicio recibido.

V. CONCLUSIONES

5.1 De acuerdo a los resultados obtenidos, la Calidad del servicio tiene relación con la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019, teniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,773; la cual indicó que existe una relación directa moderada, con un nivel de significancia igual a 0.000, que es menor a 0.005, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de investigación. (Tabla 1).

5.2 El 41% de los usuarios indicó que la calidad del servicio, tiene un nivel medio, mientras que sólo el 1% de los usuarios manifestó que tiene un nivel óptimo. Así mismo, el 37% de los usuarios indicó que la dimensión capacidad de respuesta tiene un nivel medio y sólo el 4% de los encuestados manifestó que es óptima. Por otro lado, el 34% de los usuarios indicó que la dimensión bienes tangibles tiene un nivel bajo, mientras que sólo el 1% de los encuestados manifestó que tiene un nivel óptimo. (Tabla 2, 5, 11).

5.3 El 39% de los usuarios manifestó estar satisfecho con el servicio recibido, mientras que el 3% de los usuarios señaló tener un nivel de muy satisfecho. Por otro lado, el 41% de los usuarios indicó encontrarse satisfecho con la dimensión confiabilidad mientras que el 3% manifestó estar muy satisfecho. El 41% de los usuarios respondió encontrarse ni satisfecho ni insatisfecho con la dimensión lealtad, mientras que el 6% de los encuestados señaló estar muy insatisfecho con la dimensión lealtad de la variable satisfacción del usuario (Tabla 13, 14,16).

5.4 De acuerdo a los resultados, se mostró que el 16% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio tiene un nivel bajo, indicaron también que se encuentran insatisfechos; asimismo, el 22% de los usuarios que señalaron que la calidad del servicio tiene un nivel medio, manifestaron también que se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos; finalmente, el 20% de los usuarios que señalaron que la calidad del servicio tiene un nivel alto, indicaron también que se encuentran satisfechos (Tabla 20).

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1** Se pudo demostrar que la calidad del servicio tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios y por ende, se recomienda al alcalde de la municipalidad, fortalecer la identidad de los trabajadores, mediante el reconocimiento de logros, de manera que el servicio brindado a los usuarios sea motivado de forma permanente, lo cual se verá reflejado de manera positiva en la satisfacción de los usuarios.
- 6.2** Al demostrarse que la calidad del servicio se encuentra en un nivel medio, por lo tanto se recomienda al área de personal de la municipalidad, elevar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción del usuario en un corto plazo, implementando un taller de capacitación y evaluación del desempeño en la atención al usuario orientado hacia los colaboradores municipales, con la finalidad de que sean más confiables, empáticos con los usuarios que van a realizar diversos trámites, reduciendo el tiempo de espera, lo cual ayudaría a que el colaborador transmita seguridad y los usuarios se sientan bien atendidos y por lo tanto satisfechos.
- 6.3** Como se determinó la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel satisfecho respecto al servicio recibido, se recomienda al gerente municipal efectuar en forma conjunta el trabajo en todas las áreas que participan del servicio, a fin de mejorar la eficacia y eficiencia hacia el usuario.

REFERENCIAS

- Albrecht, K., & Bradford, J. (1990). *La excelencia en el servicio: como identificar y satisfacer las expectativas y necesidades del cliente*. Bogotá: Legis.
- Albrecht, K. (1994). *Todo el poder al cliente; el nuevo imperativo de la calidad del servicio*. Barcelona: Paidós. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=46233>
- Armada, E. (2015). *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución* (Tesis de doctorado). Obtenido de <https://digitum.um.es/jspui/bitstream/10201/47673/1/TESIS%20EDUARDO%20ARMADA%202015.pdf>
- Caballero, A. (2016). *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016* (Tesis de licenciatura). Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/422/caballero_na.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Candela, J. (2001). Indicadores para la Gestión basada en la Calidad Total. *Rev. Calidad*. XXXV (5), pp. 18-21.
- Ciudadanos al Día (2013). *Atención al Ciudadano en Municipalidades Provinciales*. Recuperado el 12 de septiembre del 2018, de [file:///C:/Users/Diana/Downloads/BoletinCAD_RankinCAD_SAC_MunProvinciales2013%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Diana/Downloads/BoletinCAD_RankinCAD_SAC_MunProvinciales2013%20(1).pdf)
- Crosby, P. (1997). *La calidad no cuesta*. México: CECOSA.
- Deming, W. (1989). *“Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis”*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Diccionario de la Real Academia Española (2001). *Calidad*. Obtenido de <http://lema.rae.es/drae2001/>
- ElRelatoEc. (2018). *Revista online de Ecuador*. Obtenido de <https://www.elrelatoec.com/2018/06/07/continuan-las-quejas-por-el-servicio-de-transporte-en-quito/>

- Estrada, E. (2017). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios – Municipalidad distrital Rázuri, 2017* (Tesis de Maestría). Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11800/estrada_me.pdf?sequence=1
- Fidias, G. (2012). *El Proyecto de Investigación*. (6ª ed.). Venezuela: Editorial Episteme.
- Friedmann, R. y Llorens, M. (2000). *Hacia el municipio del siglo XXI*. Obtenido de http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/Ponencia_Friedmann_Llorens.pdf
- Gaspar, S. y Guillen, D. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la subgerencia de finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – periodo 2012* (Tesis de licenciatura). Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/72/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200068.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Gutiérrez, M. (2017). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimote 2017* (Tesis de Maestría). Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11985/gutierrez_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ª ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Huamán, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015* (Tesis de Maestría). Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11990/huaman_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Colombia: Editorial norma.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2007). *Fundamentos de Mercadotecnia*. (4ª ed.). México: Pearson.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de Marketing*. (8ª ed.). México: Pearson.
- Lalupú, L. (2017). *Percepción sobre la calidad del servicio y satisfacción del contribuyente en Municipalidad Distrital de Catacaos, Piura, año 2016* (Tesis de licenciatura). Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1205/ADM-LAL-VIL-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morillo, M. (2009). “La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida”. *Revista de economía*. XXXIV, 27 (enero-junio, 2009), pp. 199-223.
- Paiva, O. y Meca, J. (2018) Gestión de la calidad y su contribución a la mejora a la satisfacción del usuario de una Municipalidad de Piura – 2018 - *Rev. Tzhoecoen* 10, 4 (octubre-diciembre 2018), pp. 686 -697, ISSN: 1997-8731
- Palomares, C.; Román, L. y Fernández, M. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en los polideportivos de la Municipalidad del Distrito de San Borja* (Tesis de licenciatura). Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1862/Tesis%20Luz%20Maria%20250217.pdf?sequence=1>
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (2018). *Población electoral de Chimbote 2018*. Obtenido de <https://www.reniec.gob.pe/portal/Principal.htm>
- Reyes, S. y Loredo, N. (2009). *La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano*. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>

- Riqueros, J. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero – Abril – 2017* (Tesis de Maestría).
Obtenido de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12026/riqueros_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso* (Tesis de Maestría). Obtenido de
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3
- Rodríguez, S.; Rodríguez, A.; Tejera, M. y Dávila, D. (2011). *Satisfacción del consumidor: Modelos explicativos*. Obtenido de
<https://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005%20-%20Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n%20del%20consumidor....pdf>
- Rojas, E. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado* (Tesis de maestría). Obtenido de
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>
- Sandoval, S. (2006). *Retos de la administración en el Siglo XXI*. (2ª ed.). México Prentice-Hall hispanoamericana. Obtenido de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12026/riqueros_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Senlle, A.; Martínez, E. y Martínez, N. (2001). *Iso 9000.2000 calidad en los servicios*. Barcelona, España: Gestión.
- Sierra, C.; Valls, S. y López, I. (2008). Revisión de conceptos de calidad. *Rev. Enf. Integral*. 31 (82), pp. 32-37.

Velázquez, B.; Saura, I. y Molina, M. (2017). Cognition and affect: a factors in dissatisfied clients with restaurants. 7th International Marketing Trends Congress venice (Italy).17(1), 65-81.

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa. (2ª ed.). México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
“La calidad del servicio y su relación en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote 2019”	¿De qué manera la calidad del servicio se relaciona en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019?	Calidad del Servicio	Es un mecanismo importante orientado a medir la percepción que tiene el usuario respecto al servicio, en cuanto a la satisfacción de sus necesidades y requerimientos, basados en cinco dimensiones, las cuales son: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y bienes tangibles. (Parasuraman et al., 1988).	Son actividades en conjunto que permiten determinar el servicio que reciben los usuarios de acuerdo a sus necesidades y requerimientos. Lo cual será medido a través de un cuestionario bajo las siguientes dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y bienes tangibles	Identificar el nivel de calidad del servicio en los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.	Confiabilidad	Confiabilidad del personal	1,2	Ordinal
							Confiabilidad del servicio	3,4	
						Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	5	
							Colaboradores que respondan	6,7,8	
						Seguridad	Competencias de los colaboradores	9	
							Colaboradores que transmitan seguridad	10	
						Empatía	Preocupación por los intereses de los usuarios	11	
							Atención personalizada	12	
						Bienes tangibles	Equipamiento	13,14	
							Apariencia integral de los colaboradores	15	

		Satisfacción del Usuario	“Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, generando confiabilidad, lealtad y validez ante los usuarios, proporcionando un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”. (Zeithaml y Bitner, 2002)	Conjunto de actividades que van a permitir determinar la satisfacción de los usuarios que resulta de la percepción de un producto o servicio. Los cual será medido a través de un cuestionario bajo las siguientes dimensiones: confiabilidad, lealtad y validez.	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.	Confiabilidad	Cumplimiento de las promesas	16	Ordinal
							Servicio prestado con asertividad	17,18,19	
							Seguridad en el cumplimiento del servicio	20,21	
						Lealtad	Compromiso del usuario	22	
								El usuario se identifica con la organización	
						Validez	Atención recibida	24,25	
							Eficacia	26,27	

ANEXO 02: CUESTIONARIO

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA CHIMBOTE 2019

Fecha: _____

GÉNERO: Masculino () Femenino ()

EDAD () 18 – 25(Joven) () 26 – 60(Adulto) () Más de 60 (Adulto mayor)

GRADO DE INSTRUCCIÓN Primaria () Secundaria () Superior ()

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación de la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019.

INSTRUCCIÓN: A continuación se presentará una lista de ítems respecto a algunas características de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote.

Cada pregunta tiene 5 opciones a elegir, por lo cual le agradecería que marque con una (X) la alternativa que considere conveniente.

La información que Ud. Brinde es personal, sincera y confidencial.

ESCALA DE MEDICION				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

CALIDAD DEL SERVICIO						
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Ud. percibe que los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa realizan bien su trabajo.					
2	Cuando tiene un problema o duda los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa muestran un sincero interés en solucionarlo.					
3	Las instalaciones de la Municipalidad Provincial del Santa muestran seguridad ante cualquier intento de fraude por parte de los colaboradores.					
4	En la Municipalidad Provincial del Santa se identifican a los usuarios al momento de atenderlos.					
5	En la Municipalidad Provincial del Santa los trámites, solicitudes, entre otros, se realizan con rapidez o dentro de un tiempo prudencial.					

6	Los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa son capaces de solucionar problemas.					
7	Percibe que los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa muestran interés y brindan información adecuada al momento de ser atendido.					
8	Se percibe que los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa siempre se muestran dispuestos a ayudar al usuario.					
9	Ud. Cree que los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa son competentes para las labores que desempeñan.					
10	La atención brindada por la Municipalidad Provincial del Santa le transmite seguridad.					
11	En la Municipalidad Provincial del Santa se preocupan por los intereses del usuario.					
12	Ud. Recibe atención personalizada por parte de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa.					
13	Las instalaciones de la Municipalidad son cómodas y seguras.					
14	Está usted conforme con la infraestructura y equipos empleados por la Municipalidad Provincial del Santa para la atención.					
15	Los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa están adecuadamente vestidos e identificados (con fotocheck, uniforme)					

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
16	La Municipalidad Provincial del Santa cumple las promesas propuestas a los usuarios.					
17	Percibe que los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa le inspiran confianza.					
18	Percibe que los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa están calificados para las tareas que realizan dentro de su área.					
19	Los colaboradores atienden sus requerimientos con honestidad y calidad.					
20	Los servicios prestados por la Municipalidad Provincial del Santa cumplen sus expectativas.					
21	Los colaboradores atienden de manera profesional sus dudas.					
22	Usted cumple con pagar sus arbitrios municipales.					

23	Ud. se siente identificado con la Municipalidad Provincial del Santa.					
24	En general se siente usted satisfecho con el servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Santa.					
25	Ud. cree que la Municipalidad Provincial del Santa brinda un servicio de calidad de acuerdo a las normas que indica el Estado.					
26	Los trámites que Ud. realiza se cumplen en el tiempo establecido como lo indica la Municipalidad.					
27	En las áreas de la Municipalidad Provincial del Santa solucionan sus problemas de la forma adecuada.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 03: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL – LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA CHIMBOTE 2018

OBJETIVO: Determinar la relación de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad provincial del Santa Chimbote 2018.

DIRIGIDO A: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Espinosa de la Cruz Manuel Antonio*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Doctor.*


Dr. *Espinosa de la Cruz Manuel Antonio*
DNI: *18195944*

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL – LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA CHIMBOTE 2018

OBJETIVO: Determinar la relación de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad provincial del Santa Chimbote 2018.

DIRIGIDO A: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Aguilar Sánchez Sonia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister


Mg. Sonia Aguilar Sánchez
DNI: 32963014

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL – LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA CHIMBOTE 2018

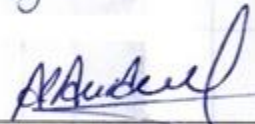
OBJETIVO: Determinar la relación de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad provincial del Santa Chimbote 2018.

DIRIGIDO A: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Alegre Alegre Marixa Xiomara
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister


Mg.
DNI: 46252409
Alegre Alegre Marixa Xiomara

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL – LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA CHIMBOTE 2018

OBJETIVO: Determinar la relación de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad provincial del Santa Chimbote 2018.

DIRIGIDO A: Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:


Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Chacon Arenas Edinson Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magister


Mg. *Edinson Miguel Chacon Arenas*
DNI: *25573328*

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 04: MATRIZ ALFA DE CROMBACH

Nº ENCUESTADOS	CALIDAD DEL SERVICIO															TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	2	3	49
2	4	3	3	4	5	3	4	4	2	3	4	3	3	4	2	51
3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	72
4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
5	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	47
6	2	2	1	4	2	2	4	2	2	3	3	2	4	4	2	39
7	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	2	46
8	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	1	47
9	2	2	2	2	1	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	36
10	4	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	3	1	1	1	43
11	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	1	1	2	30
12	4	4	1	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	47
VARIANZA	1,2	0,9	1,3	1,1	1,7	1,3	0,8	0,6	1,1	0,7	0,6	0,6	1,1	1,5	1,1	126,79

LEYENDA DE CODIGOS

1= TOTALMENTE EN DESACUERDO
 2= EN DESACUERDO
 3=INDECISO
 4= DE ACUERDO
 5= TOTALMENTE DE ACUERDO

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 15 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 12 personas, con una escala de Likert de 1 a 5, desde la categoría "Totalmente en Desacuerdo" hasta la categoría "Totalmente de Acuerdo", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

K	15
ΣVi	15,61
Vt	126,79

SECCIÓN 1	1,071
SECCIÓN 2	0,877
ABSOLUTO S2	0,877

α	0,94
---	------

N ^a ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO												TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	2	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	39
2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	21
3	4	4	4	3	1	4	4	1	4	4	3	4	40
4	3	4	3	3	2	3	4	1	3	2	3	4	35
5	2	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	2	42
6	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	35
7	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	35
8	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	43
9	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	23
10	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	55
11	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
12	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	45
VARIANZA	0,5	1	0,5	1,1	1,1	1	1,3	1,9	0,7	0,8	1,4	1,1	83,90

LEYENDA DE CODIGOS

- 1= TOTALMENTE EN DESACUERDO
- 2= EN DESACUERDO
- 3=INDECISO
- 4= DE ACUERDO
- 5= TOTALMENTE DE ACUERDO

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 12 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 12 personas, con una escala de Likert de 1 a 5, desde la categoría "Totalmente en Desacuerdo" hasta la categoría "Totalmente de Acuerdo", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

K	12
ΣVi	12,42
Vt	83,90

SECCIÓN 1	1,091
SECCIÓN 2	0,852
ABSOLUTO S	0,852

α	0,93
---	------

ANEXO 05: FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA N° 01

- ✓ **Nombre Original:** Cuestionario “Calidad del servicio”
- ✓ **Autor original:** Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) – Adaptación del SERVQUAL (Service Quality) por Estrada Acero Giuliana y Ñique Padilla Karen.
- ✓ **Procedencia:** Chimbote – Perú (Municipalidad Provincial del Santa)
- ✓ **Administración:** Colectiva
- ✓ **Duración:** 5 minutos
- ✓ **Aplicación:** Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa 2019.
- ✓ **Puntuación:** Computarizada

Niveles	A nivel varibale	A nivel de las dimensiones				
		D1	D2	D3	D4	D5
Pésima	15 - 27	4 - 7	4 - 7	2 - 5	2 - 5	3 - 6
Baja	28 - 39	8 - 10	8 - 10	6 - 8	6 - 8	7 - 9
Media	40 - 51	11 - 13	11 - 13	9 - 11	9 - 11	10 - 12
Alta	52 - 63	14 - 16	14 - 16	12 - 14	12 - 14	13 - 15
Óptima	64 - 75	17 - 20	17 - 20	15 - 18	15 - 18	16 - 19

- ✓ **Significación:** 5 dimensiones y 10 indicadores
- ✓ **Usos:**

El cuestionario sobre la Calidad del Servicio consta de 15 ítems correspondiendo 04 a la dimensión Confiabilidad, 04 a la dimensión Capacidad de Respuesta, 02 a la dimensión Seguridad, 02 a la dimensión Empatía y finalmente 03 a la dimensión bienes tangibles.

El sistema de calificación para las cinco dimensiones es: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5). Sumando un puntaje máximo de 75.

Los niveles para describir la Calidad del Servicio son: Pésima, Baja, Media, Alta y Óptima.

- ✓ **Materiales:** Cuestionarios para ser desarrolladas por los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019, los cuales utilizaremos lápices, lapiceros, borradores y tajadores.

FICHA TÉCNICA N° 02

- ✓ **Nombre Original:** Cuestionario “Satisfacción del usuario”
- ✓ **Autor original:** Zeithaml y Bitner, (2002) – Adaptado por Estrada Acero Giuliana y Ñique Padilla Karen.
- ✓ **Procedencia:** Chimbote – Perú (Municipalidad Provincial del Santa)
- ✓ **Administración:** Colectiva
- ✓ **Duración:** 5 minutos
- ✓ **Aplicación:** Usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa 2019.
- ✓ **Puntuación:** Computarizada

Niveles	A nivel varibale	A nivel de las dimensiones		
		D1	D2	D3
Muy insatisfecho	12 - 22	6 - 10	2 - 6	4 - 9
Insatisfecho	23 - 31	11 - 15	7 - 11	10 - 14
Ni satisfecho ni insatisfecho	32 - 41	16 - 20	12 - 16	15 - 18
Satisfecho	42 - 50	21 - 25	17 - 21	19 - 23
Muy satisfecho	51 - 60	26 - 30	22 - 26	24 - 28

- ✓ **Significación:** 3 dimensiones y 7 indicadores

- ✓ **Usos:**

El cuestionario sobre la Satisfacción del usuario consta de 12 ítems correspondiendo 06 a la dimensión Confiabilidad, 02 a la dimensión Lealtad y finalmente 04 a la dimensión Validez.

El sistema de calificación para las cinco dimensiones es: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5). Sumando un puntaje máximo de 60.

Los niveles para describir la Satisfacción del usuario son: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Satisfecho y Muy satisfecho

- ✓ **Materiales:** Cuestionarios para ser desarrolladas por los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019, los cuales utilizaremos lápices, lapiceros, borradores y tajadores

ANEXO 06: BASE DE DATOS

N° ENCUESTA	VARIABLE 1															VARIABLE 2															
	DIM. 1				DIM. 2				DIM. 3			DIM. 4				DIM. 5				DIM. 1						DIM. 2			DIM. 3		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27				
1	5	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4					
2	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	5	2	3	2	3	5				
3	4	4	3	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	1	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3					
4	4	4	3	2	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	1	4	4	4	1	3	2	4	2	4	4	2	4				
5	4	4	5	2	3	5	3	4	1	4	2	4	4	4	1	4	4	4	1	4	1	4	4	3	1	1	2				
6	4	2	5	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4	4	4	2	4	2	5	4	4	2	2	3				
7	4	3	4	2	4	5	3	3	2	3	2	2	4	4	2	4	4	4	2	3	2	5	1	3	3	3	2				
8	3	3	4	3	2	5	3	3	2	4	3	4	3	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	3	3			
9	4	4	5	2	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	1	2	4	4	2	4	4	5	4	4	3	3	4				
10	4	5	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	2	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	5	4				
11	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	1	2	3	5	1	3	5	5	4	4	4	1	1				
12	3	3	4	3	4	2	4	5	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	5	2	3	3	4	3				
13	2	3	4	2	4	2	3	4	3	2	4	4	3	4	2	4	4	3	4	5	5	5	3	3	2	4	4				
14	4	5	5	1	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
15	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	5	5	5	4	3	2	2				
16	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	5	5	5	2	1	3	4	4	3	4	1	5	2	4	4	2	1				
17	4	4	3	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	1	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	2	2				
18	4	3	4	2	4	5	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	2	2				
19	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2	2	2				
20	4	3	3	1	2	5	3	3	1	2	4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	3	5	3	4	2	1	1				
21	4	3	4	2	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	1	2	3	4	4	3	4	5	5	4	4	1	1				
22	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	2	1				
23	4	4	3	2	2	5	4	4	2	2	3	2	4	2	2	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	1				
24	3	4	4	2	4	2	4	4	1	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	5	2	3	2	3	4				
25	3	4	1	2	2	4	3	3	2	1	4	2	3	3	2	2	4	4	4	4	2	5	2	4	4	2	2				
26	4	4	3	2	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	1	2	3	4	4	3	4	4	2	2	3	4	2				
27	4	5	4	3	3	2	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	2	2				
28	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2				
29	5	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4				
30	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	4	3	4	3	4				
31	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	1	2	2	4	4				
32	4	4	1	2	4	5	4	4	3	1	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	5	5	2	2	4	4	3				
33	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
34	4	4	3	2	2	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	2	4	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5				
35	5	4	4	3	1	5	5	4	3	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	5	2	3	3	2	2				
36	4	3	4	1	3	4	4	4	3	2	4	2	4	5	2	5	4	4	4	5	4	5	4	2	3	2	3				
37	4	4	4	4	2	4	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	3	2				
38	2	3	3	2	4	2	4	3	2	2	4	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	5	4	4	2	1	1				
39	4	4	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	2	2	4	4	2	2	4	5	2	4	2	2	2				
40	4	4	2	2	4	5	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	5	4	4	2	2	2				
41	4	4	4	2	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	1				
42	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3				
43	5	5	2	4	4	3	4	4	3	2	5	1	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2				
44	2	2	1	2	3	2	3	3	3	1	2	2	4	4	2	4	2	3	4	2	3	4	2	2	1	2	1				
45	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3				
46	5	5	3	1	4	5	4	4	3	3	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	3	4	2	3				
47	5	5	4	2	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2				
48	4	4	4	2	1	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	1				
49	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3				
50	4	5	2	4	1	2	4	4	3	2	2	1	4	4	1	2	4	4	1	4	1	4	1	4	1	1	1				
51	5	5	4	2	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	2	4	4	2	2	4	5	2	4	4	2	2	3				
52	4	4	4	1	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2				
53	4	4	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4				
54	2	2	4	2	2	3	2	2	3	4	2	2	4	4	2	2	3	2	4	3	5	5	2	2	2	3	2				
55	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2				
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	5	3	3	3	2	2				
57	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2				
58	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	5	2	2	4	3	3				
59	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4				
60	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	2	1	4	4	4	2	4	4	4	2	2	5	4	5	5	2	2				
61	4	4	3	1	4	3	4	4	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	2				
62	3	4	2	1	2	4	4	4	3	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3				
63	4	4	1	4	2	4	4	4	3	1	4	2	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	1				
64	4	3	4	1	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2				
65	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2				
66	5	4	4	2	3	2	4	4	3	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2				
67	4	3	4	2	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2				
68	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2				
69	1	3	1	2	4	3	2	3	3	1	1	4	4	4	1	2	4	4													

84	4	4	4	2	2	3	4	5	2	2	4	2	4	2	4	4	4	2	5	2	2	3	3	3
85	2	3	2	1	4	2	2	2	2	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	3	3
86	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	2	5	4	4	4	2	5	4	2
87	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	3	2	4	2	2	4	4	4	4	2	2	3	2
88	5	5	5	2	4	2	4	4	2	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4
89	4	4	2	1	2	4	4	4	2	2	2	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2
90	4	4	2	4	2	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4
91	4	4	2	2	3	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3
92	4	4	1	4	2	4	3	3	4	1	2	1	1	2	2	2	3	2	4	4	3	4	3	2
93	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	1	2	1	2	2	2	4	4	2	3	4	2	3	2
94	5	5	2	1	2	3	5	5	2	2	4	1	4	4	1	4	3	4	3	5	4	3	4	3
95	4	4	5	2	4	4	3	2	2	5	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
96	4	4	2	4	2	5	4	4	2	2	2	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2
97	5	4	2	1	2	5	4	4	2	2	1	1	2	2	1	4	4	4	4	2	4	5	2	4
98	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2
99	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	5	4	2	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5
103	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
104	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	5	2	2	2	4	4	4	3	4	4	5	4	4
105	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
106	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
107	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
108	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
109	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	3	3	4	4	5	3	3	4	3
110	2	2	3	2	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
111	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
113	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	1	2	4	2	2
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
117	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	5	4	2	2	5	5	5	4	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	5	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
124	2	3	1	1	1	2	2	1	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	3	3	2	4	4	5	4	4
127	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2
128	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
129	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
130	3	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	4	1	2	4	2	1	2	2	1	2	4	2	2
131	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2
132	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4
133	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4
134	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	4	4	4	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2
135	4	5	2	2	4	4	2	2	4	2	5	4	2	2	2	4	4	3	2	2	4	5	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	4	2	4	2	4	2	2	1	2	2	4	2	2	2
138	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	5	4	4	4
139	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	5	4	2	2
140	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
141	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	4	4	2	2	1	5	2	3
142	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4
143	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4
144	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	5	1	1
145	2	2	4	2	1	4	2	3	4	2	2	5	2	4	4	3	4	4	4	2	4	5	5	4
146	3	5	2	5	4	5	5	5	4	4	4	3	1	1	3	4	3	4	3	3	5	5	3	2
147	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	3	1	2	2	3	4	3	4	3	1
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	1	1	4	4	4	3	4	1	4	4	5	4
150	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4
151	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
152	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
153	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	1	1	4	4	4	3	4	1	4	4	5
154	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	3	2
155	1	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
156	2	2	2	3	4	4	2	4	4	2	3	4	2	2	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3
157	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	1	1	1	3	3	3	3	4	5	3	3	2
158	4	4	1	2	2	4	4	3	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	4	4	5	4	3	2
159	2	2	4	2	1	2	5	2	2	1	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	3	5	4	2
160	4	2	2	1	2	4	2	2	1	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	5	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2						


171	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1
172	4	4	4	1	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1
173	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	5	5	4	2	4	4	4	2	3	5	2	3	4	4
174	2	3	1	3	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	5	1	1	2	2
175	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	
176	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	5	2	1	2	
177	4	4	2	4	3	4	2	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	3	4	1	2	4	4	
178	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	1	
179	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	1	1	2	4	4	2	4	4	2	4	4	1	2	3	
180	2	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5	5	
181	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
182	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	
183	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
184	4	2	1	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
185	4	4	4	3	2	4	4	4	2	2	3	1	4	4	2	2	3	2	2	3	2	5	1	1	2	
186	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	1	2	3	2	2	2	2	5	2	2	1	
187	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	4	4	4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	1	
188	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	5	2	2	1	2	
189	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
190	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	3	2	1	
191	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	
192	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
193	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	
194	1	1	2	1	2	1	2	1	3	3	2	3	3	2	1	1	1	1	2	3	3	2	1	3	3	
195	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
196	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	
197	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	
198	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	4	3	4	4	3	2	2	2	1	3	3	2	
199	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	
200	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	2	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
201	3	4	4	1	3	4	4	4	3	4	2	1	4	4	2	2	2	4	3	3	4	5	2	3	3	
202	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	
203	3	4	5	1	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	3	5	4	2	3	
204	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	
205	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	
206	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
207	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
209	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	
210	4	3	4	1	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	5	2	2	3	3	
211	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2	1	2	
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
213	4	3	5	1	2	4	4	3	3	4	3	2	5	5	2	2	4	4	3	2	2	5	4	4	2	
214	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	
215	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	4	1	2	1	
216	4	4	5	1	4	4	4	3	4	2	1	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	4	2	1	3	
217	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
218	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	
219	4	4	5	1	4	4	3	4	3	2	2	3	2	2	1	3	3	4	4	2	4	5	2	1	4	
220	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	
221	2	2	4	1	4	4	4	3	2	2	2	2	1	1	2	3	4	4	3	2	3	5	4	4	3	
222	4	4	4	1	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	2	3	
223	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	5	3	3	4	4	2	2	5	2	2	3	
224	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	4	4	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	1	
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	1	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	
226	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	
227	3	4	3	1	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	4	4	4	2	2	5	2	2	4	
228	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	1	2	4	4	3	4	3	5	3	4	3	
229	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	
230	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	3	4	4	5	4	4	4	
232	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	5	3	3	3	4	
233	2	2	2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	5	2	2	3	
234	2	4	3	1	4	4	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
235	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
236	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
237	5	4	3	2	4	4	2	2	4	3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	
238	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	
239	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	
240	4	2	4	2	4	4	3	3	4	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	3	2	
241	2	2	2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	5	2	2	3	
242	3	4	3	1	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	4	4	4	2	2	5	2	2	4	
243	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
244	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
245	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	4	2	2	2	
246	3	4	2	3	2	4	3	2	3	2	4	2	4	4	2	2	4	3	4	3	4	5	2	4	3	
247	4</																									

334	4	4	4	1	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	3	
335	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	5	3	3	4	4	4	2	2	5	2	2	2	3	3
336	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	4	4	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1
337	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	1	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3
338	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2
339	3	4	3	1	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	4	4	4	2	2	5	2	2	2	4	4
340	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
341	2	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4
344	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
345	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
346	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
347	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
348	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	3	3	4	3	4	2	4	5	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	5	2	3	3	4	3
351	2	3	4	2	4	2	3	4	3	2	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	5	5	3	3	2	4	4
352	4	5	5	1	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
353	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	5	5	5	4	3	2	2
354	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	4	4	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1
355	4	4	4	1	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	3
356	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	5	3	3	4	4	4	2	2	5	2	2	2	3	3
357	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	4	4	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1
358	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	1	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3
359	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2
360	3	4	3	1	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	4	4	4	2	2	5	2	2	4	4	4
361	2	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4
364	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
365	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
366	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
367	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
368	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	3	3	4	3	4	2	4	5	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	5	2	3	3	4	3
371	2	3	4	2	4	2	3	4	3	2	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	5	5	3	3	2	4	4
372	4	5	5	1	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
373	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	5	5	5	4	3	2	2
374	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
375	2	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4
378	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
379	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
380	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3
381	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2
382	4	2	4	2	4	4	3	3	4	2	2	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2
383	2	2	2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	5	2	2	3	4	3

ANEXO 07: EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS



ANEXO 08: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Randall Manolo Gutiérrez Chilca
Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y
Escuela Profesional de Administración de la Universidad César
Vallejo....., revisor (a) de la tesis titulada:

“ La Calidad del servicio y su relación con la satisfacción de
Los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa
Chimbote 2019 ”

.....”, de las estudiantes
Giuliana Lisset Estrada Acero y Karen Eliana Nique Pachilla

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30.% verificable en el
reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lugar y Fecha: Chimbote, 17 de julio del 2019

.....

Firma

Mgr. Randall Manolo Gutiérrez Chilca

DNI: 41.94.29.04

ANEXO 09: PORCENTAJE DE TURNITIN

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main content area shows the document details for Karen ñique padilla's TESIS FINAL. The document is from Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración. The title is "La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019". The authors listed are Giuliana Lisset Estrada Acero and Karen Eliana Ñique Padilla. On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" shows a similarity score of 30%. Below this, a list of sources is provided with their respective percentages: "Entregado a Universida..." (22%), "repositorio.ucv.edu.pe" (6%), "Entregado a Universida..." (<1%), "tesisenxarxa.net" (<1%), "www.monografias.com" (<1%), and "Entregado a Universida..." (<1%).

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=8istudent_user=1&Ulang=es&lo=1147552846&u=1087574744

feedback studio Karen ñique padilla TESIS FINAL

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Giuliana Lisset Estrada Acero
(<https://orcid.org/0000-0002-5697-7676>)

Karen Eliana Ñique Padilla
(<https://orcid.org/0000-0003-0834-6703>)

Resumen de coincidencias

30 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	22 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
4	tesisenxarxa.net Fuente de Internet	<1 %
5	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

10:06 p.m.
16/07/2019

ANEXO 10: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Gisliana Lisset Estrada Acero identificado con DNI N° 75143349
 Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la
 Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública
 de mi trabajo de investigación titulado :
"La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios
de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019"
 ; 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: 75143349

FECHA: 17 de julio del 2019



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo Karen Eliana Nique Padilla identificado con DNI N° 72328388
Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la
Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública
de mi trabajo de investigación titulado :
" La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios
de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2019 "
; 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: 72328388

FECHA: 17 de Julio del 2019

ANEXO 11: AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
GIULIANA LISSET ESTRADA ACERO

INFORME TÍTULADO:

“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA CHIMBOTE 2019”


PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 03/07/2019

NOTA O MENCIÓN: Quince (15)




DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



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
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

KAREN ELIANA ÑIQUE PADILLA

INFORME TÍTULADO:

“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA CHIMBOTE 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 03/07/2019

NOTA O MENCIÓN: Quince (15)




DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN