



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en los usuarios de la
municipalidad provincial de Casma, 2019”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORAS:

BERNUY MURRIEL, Kelly Antuane (ORCID: 0000-0001-5063-7147)

MEZA OSORIO, Lizbet Marleny (ORCID: 0000- 0003-4393-1238)

ASESOR METODOLÓGICO:

Mgrt. RANDALL MANOLO, Gutiérrez Chilca (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

ASESOR TEMÁTICO:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, por su apoyo
incondicional y darme la
fortaleza para culminar mi etapa
universitaria.

A mis padres, por su amor y
paciencia que hicieron que siga
luchando por mis metas.

A Dios, por brindarme salud y
sabiduría en este largo camino de
vida universitaria.

A mi familia, a mi hija por ser mi
fortaleza, a mis padres por ser mi
motivación, mis hermanos por
alentarme y mi abuelo que me cuida
del cielo.

Las autoras.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por brindarnos las herramientas de estudio a lo largo de estos cinco años de vida universitaria.

A todos nuestros profesores que con su inteligencia y experiencia, nutrieron nuestros conocimientos y nos formaron para ser futuros egresados con inteligencia, ética y moral.

Al Mgtr. Mario Landers Moscol, con quien iniciamos este desarrollo de tesis y, quien con su inteligencia, carisma y confianza hacia nosotras, nos ayudó a culminar esta investigación.

Finalmente, al Mgtr. Randall Manolo Gutiérrez Chilca, quien con su paciencia y consejos pudimos mejorar la 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)

BERNAY MURRIEL KELLY ANTUANE

cuyo título es:

CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE COSMO, 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (Número).....

DIECISEIS (Letras).

Chimbote 10 de julio Del 20 19


PRESIDENTE

Dra. Peña Romero Jaela


SECRETARIO

Mgtr. Gutierrez Chilca Randall Manolo


VOCAL

Mgtr. Landers Moscol Mario



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)

LIZBET MARLENY MEZA OSORIO

cuyo título es:

CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CASMA, 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (Número).....

Dieciséis (Letras).

Chimbote 10 de Julio Del 2019.

PRESIDENTE

Dra. Peña Romero Jaela

SECRETARIO

Mgtr. Gutierrez Chilca Randall Manolo

VOCAL

Mgtr. Landers Moscol Mario

Declaratoria de autenticidad

Nosotras, Kelly Antuane Bernuy Murriel, identificada con DNI N° 76229352 y Lizbet Marleny Meza Osorio, con DNI N° 72121121, 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 la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Por último, autorizamos a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

Chimbote, Julio del 2019.



Bernuy Murriel Kelly Antuane

DNI: 76229352



Meza Osorio Lizbet Maleny

DNI: 72121121

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Índice	vii
Resúmen.....	viii
Abstract	ix
Introducción.....	1
II. Método.....	16
2.1 Tipo y diseño de investigación.	16
2.2 Operacionalización de variables	18
2.3 Población, muestra y muestreo.....	20
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5 Procedimiento.	22
2.6 Métodos de análisis de datos:.....	22
2.7 Aspectos éticos.....	23
III. Resultados.....	24
IV. Discusión	58
V. Conclusiones	60
VI. Recomendaciones	62
Referencias bibliográficas	
Anexos	

RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial de Casma, 2019. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, correlacional, ya que buscó determinar la relación de dos variables, el diseño de investigación fue no experimental-transversal, se tuvo una población de 23336 personas de Casma que cuentan con mayoría de edad, y una muestra de 378 usuarios a quienes se les aplicó dos cuestionarios con escala ordinal, las cuales fueron con las variables calidad de servicio y satisfacción.

Se empleó dos fundamentos principales según las variables de investigación, la escala Servperf para calidad de servicio, de los autores Cronin y Taylor (1992), y el modelo Acsi para satisfacción, colaboración entre American Society for Quality (ASQ), Stephen M. Ross Business School y la firma de consultoría CFI Group (1994).

Según los resultados, se determinó que existe relación entre las variables ya mencionadas, teniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearmman de 0.680, con una correlación positiva considerable, un nivel de significancia igual a 0.000, por lo que se aceptó la hipótesis de investigación ya que el resultado es menor a 0.05.

Finalmente se identificó que la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Casma es buena con un 35.7% de aprobación de los usuarios encuestados, sin embargo el 32.3% considera que es deficiente, según sus dimensiones se concluyó que el 39.7% de los encuestados manifestaron en la dimensión elementos tangibles que es bueno; así mismo, en la variable de satisfacción se concluyó que es buena con un 36.2 % de aprobación, y un 31% considera que es regular la satisfacción de la municipalidad provincial de Casma.

Palabras Claves: Calidad de servicio, satisfacción, expectativa.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between quality of service and user satisfaction in the provincial municipality of Casma, 2019. The research has a quantitative, correlational approach, since it sought to determine the relationship of two variables, the research design was non-experimental-transversal, there was a population of 23336 people from Casma who came of age, and a sample of 378 users who were given two questionnaires with an ordinal scale, which were with the quality variables of service and satisfaction.

Two main bases were used according to the research variables, the Servperf scale for quality of service, by the authors Cronin and Taylor (1992), and the Acsi model for satisfaction, collaboration between the American Society for Quality (ASQ), Stephen M. Ross Business School and the consulting firm CFI Group (1994).

According to the results, it was determined that there is a relationship between the aforementioned variables, having a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.680, with a considerable positive correlation, a level of significance equal to 0.000, for which the research hypothesis was accepted since the result is less than 0.05.

Finally, it was identified that the quality of service in the provincial municipality of Casma is good with a 35.7% approval of the surveyed users, however 32.3% consider that it is deficient, according to its dimensions it was concluded that 39.7% of the respondents stated in the dimension tangible elements that is good; finally in the satisfaction variable it was concluded that it is good with a 36.2% approval, and 31% considers that it is to regulate the satisfaction of the provincial municipality of Casma.

Keywords: Quality of service, satisfaction, expectation.

INTRODUCCIÓN

La realidad problemática en las municipalidades se basa en que no pueden cumplir con el objetivo de satisfacer las necesidades de la localidad mediante un servicio de calidad brindado a los usuarios, sin embargo, esto es una problemática de varios años, ya que los usuarios de las municipalidades no se muestran conformes con el servicio recibido, por ello siempre apreciamos que existe muchas quejas en las municipalidades; este problema se ha visto agravado con los últimos sucesos de corrupción que ocurre en nuestro país actualmente, ha generado que la población se muestre desconfiada y desconforme con los servicios que brindan las entidades públicas.

En el ámbito internacional también se ven reflejadas las deficiencias y dificultades que presenta la calidad de servicio en las municipalidades, por lo que estamos hablando de un problema generalizado. Es así que, en la municipalidad La Serena- Chile, manifiesta problemas en atención al usuario debida a las constantes quejas y falta de atención que existe, por este motivo la municipalidad de la Serena crea el manual de buenas prácticas de atención al público, en este informe centra como eje fundamental al usuario y brinda recomendaciones de acuerdo a los problemas que los usuarios presentan.

Se evidencia que hoy los usuarios, han pasado de ser personas calladas y que no reclamaban frente a problemas, ha personas que exigen un servicio de calidad, que saben que las instituciones públicas son proveedoras de servicios y que su mercado son los ciudadanos a quienes tienen que tener satisfechos.

Así mismo Friedmann y Llorens (2000), en una investigación sobre municipios habla sobre la calidad de servicio en las municipalidades de Madrid y, ante este problema los autores proponen realizar una administración dispuesta a recibir críticas y, de esta manera mejorar los aspectos de calidad en el servicio, ellos mencionan que las municipalidades deben reinventarse desde las perspectivas u opiniones de los usuarios y no dejarlo de lado sin dar solución o mejoras, ya que la percepción de la calidad del servicio es fundamental para la entidad.

En el Perú, los problemas no son ajenos a nuestra realidad, debido a que las instituciones públicas demuestran un servicio deficiente. Es así que según el ranking CAD 2013 de atención al ciudadano- medición independiente de ciudadanos al día, donde abarca toda

la ciudad de Lima y alrededores, que lograron mayores niveles de satisfacción en la calidad de la atención fueron también aquellos en donde hubo menores solicitudes de coima en ventanilla, según los propios ciudadanos entrevistados luego de realizar una gestión. La satisfacción ciudadana en la calidad de la atención no solo genera un mayor aprecio por una institución y su administración, sino también reduce posibilidad de corrupción.

Según Gibu (2018), en el periódico el Comercio menciona que: un primer punto de un plan debe ser el compromiso de la autoridad por mejorar las áreas de atención de los servicios públicos que brinda, sea una inscripción al padrón general de hogares, una licencia de funcionamiento o licencia de obra, el recojo de la basura, la solicitud de priorización de una obra pública o la atención a una solicitud de acceso a la información. Es así, que, en un país como el nuestro, absolutamente burocrático, y con muchas mejoras pendientes, se debe de reinventar la percepción de los usuarios, pero esto se hará cuando las municipalidades mejoren sus procesos, recursos humanos, atención personalizada y mejor gestión a través de un servicio de calidad.

El autor Torres (2005), hace referencia que, para hacer posible brindar un servicio de calidad al ciudadano, es importante contar con recursos humanos claves en la gestión municipal, así mismo, es necesario adaptar los recursos humanos a la evolución social para poder ofrecer un nuevo rol por parte de las municipalidades, como el desarrollo económico y, sobre todo, un servicio municipal de calidad, entre otros; esta capacidad de gestión se verá reflejada en un eficiente servicio al ciudadano.

Es importante poder identificar la raíz de la problemática para poder, de esta manera mejorar la atención de los servicios y convertir a las municipalidades en instituciones públicas eficientes, para esto, se debe contar con los recursos adecuados, tanto personal apto para cumplir sus funciones con esmero, así como tecnología adecuadas para realizar procesos óptimos.

En la municipalidad provincial de Casma, se observó que los pobladores usuarios se muestran insatisfechos frente a los servicios brindados en la entidad, esto ocasionado por distintos motivos, siendo los principales: la rigurosa burocracia existente para cada servicio solicitado, personal no capacitado para resolver dudas o solicitudes, la demora

exagerada para atender a los usuarios, personal siempre reacio para atender al público, entre otros.

Según el plan de desarrollo concertado provincial Casma actualizado al 2021 (2010), menciona algunas tendencias institucionales y de capacidad desfavorable dentro de la municipalidad, como la renuncia y falta de voluntad para brindar información por parte de los gobernantes, primacía de interés inmediato y ausencia de liderazgo; esto genera que existe una deficiente de calidad de servicio. Por ese motivo se investigará la calidad de servicio y su relación con la satisfacción en los usuarios en la municipalidad provincial de Casma.

Así mismo, se decidió investigar sobre la relación entre las variables ya mencionas, además, se propuso las recomendaciones con la finalidad de mejorar las variables. Así mismo se encontró las investigaciones realizadas en diferentes escenarios:

En Colombia, Vergara y Quesada (2011), en el artículo científico de su autoría “Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales”, con estudio descriptivo, una muestra de 350 clientes, y aplicando una encuesta con 21 ítems y con escala Likert concluyó que, se evidencia la correlación significativa para calidad del servicio percibido con un 0.545, demostrando una porción equitativa para ambas variables. También existen correlaciones significativas; se demostró correlaciones entre las variables de calidad del servicio que el usuario percibe, satisfacción del cliente, la intención de recompra y la comunicación boca a boca.

En Colombia, Rubio (2014), en su artículo científico "la calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL)", con estudio descriptivo, se presentó una validación del cuestionario que se aplicó a 6 tiendas, tuvo una muestra sistemática lineal (MSL) de 380 personas, donde manifestó que hay satisfacción de los clientes y que existe una correlación lineal de Pearson significativa al 5%, teniendo una correlación de 11.5%, por este motivo el autor llegó a la conclusión que la calidad del servicio influye relativamente sobre la calidad que los cliente perciben en los grandes supermercados de Ibagué.

A nivel internacional, Ritano (2014), en su tesis “Satisfacción del cliente de la secretaría de justicia de faltas de la municipalidad de la Plata” de la universidad nacional de la Plata, Argentina. Los autores usaron la investigación exploratoria- cuantitativa, teniendo a su universo constituido por los 654.324 habitantes de la municipalidad ya mencionada y una muestra de 250 habitantes. Se concluyó que percibir como evalúan los usuarios las dimensiones al encontrarse con el servicio es de gran utilidad porque permite conocer que es lo que realmente piensan del servicio y si se está proyectando una imagen de calidad. La información encontrada con la evaluación que se hizo del servicio es un insumo valioso para iniciar procesos de mejora en beneficio de los contribuyentes y de los ciudadanos en general.

Lota (2014), en su tesis “Satisfacción del cliente del servicio de defensa del consumidor de la municipalidad de Ensenada” de la universidad nacional de La Plata, Argentina. Los autores usaron una investigación exploratoria y cuantitativa, contaron con una población constituida por todos los habitantes de Ensenada (55.629 según INDEC 2013) que poseen acceso a los servicios públicos brindado por la municipalidad, también contó con una muestra 250 habitantes que poseen acceso a los servicios públicos. El autor concluye que en el municipio se presentan un nivel de servicio satisfecho, donde la percepción del usuario llegó a superar las expectativas.

Rojas (2015), en su tesis “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 Prado”- universidad de Chile. Los autores utilizaron la investigación descriptiva, y tuvo como población a las personas que accedieron al servicio de la entidad y una muestra de 340 beneficiados. Los autores concluyeron que el principal agente organizativo es el que influye en la satisfacción, por lo cual se eligió diferentes tácticas en base a cada agente de satisfacción, y de esta manera se determinó los aspectos específicos que el municipio deberá tener en cuenta.

En el ámbito nacional, Gonzales (2017), en su tesis de maestría en gestión pública, titulada “Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la municipalidad distrital de san Borja-Lima 2017”, de la universidad César Vallejo. Cuya investigación contó con el objetivo indagar si existía relación entre sus dos variables en la entidad mencionada, el tipo de estudio

es correlacional- descriptiva, la muestra fue de 375 ciudadanos, la investigación cuenta con el instrumento del cuestionario, y como técnica la encuesta, finalmente el autor concluye determinando la existencia de su relación entre sus dos variables estudiadas el cual lo demuestra con un Rho Spearman de 0,550.

Caballero (2016), en su tesis de pregrado titulada “Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital del Porvenir, Trujillo año 2016”, de la universidad César Vallejo. El estudio que presentaron fue correlacional- descriptiva, y usaron una investigación con diseño no experimental, muestra de 385 pobladores, su objetivo fue hallar la existencia de la relación entre sus dos variables de acuerdo al título del trabajo de investigación. Se llegó a la conclusión en cuanto a la variable calidad del servicio, que presenta nivel bajo de aceptación por parte de los encuestados, teniendo una media de 2.42 y una desviación estándar de 0.55. En tanto a las dimensiones, elementos tangibles presenta una media de 2.58 y una desviación estándar de 0.54. Para fiabilidad (2.44 y 0.55), capacidad de respuesta (2.30 y 0.59), seguridad (2.40 y 0.55) y empatía (2.37 y 0.54), de media y desviación estándar respectivamente.

Vilca (2016), en su tesis de pregrado, titulada “Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los administrados de la municipalidad distrital de Cabana 2016”, de la universidad José Carlos Mariátegui- Moquegua. El autor buscó determinar la influencia entre sus dos variables, su tipo de estudio fue aplicada, diseño no experimental y la muestra de 115 administrativos de la municipalidad, tiene como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta. Así mismo, el autor llega a la conclusión que, a través de la prueba de Chi Cuadrado, se consiguió un valor de 0.00, lo cual es menor a 0.05 en lo que respecta al grado de significancia, por consiguiente se admite la propuesta de la hipótesis alterna, por lo tanto se manifiesta la existencia de la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los administrados, así mismo, después de realizar la prueba de correlación se halló un valor de 0.954, lo cual detalla que hay una relación fuerte entre sus amabas variables, lo cual indica, que cuando la calidad de prestación servicio sea elevada, por consiguiente habrá mayor satisfacción de los administrados .

Romero (2015), en su tesis de maestría en ciencias titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de Cajamarca – 2015”, de la universidad nacional de Cajamarca. La investigación fue aplicada, con corte transversal, y de nivel descriptiva correlacional, la muestra fue de 73

usuarios, la investigación tuvo como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta, el autor consideró que, el objetivo general se base en determinar la existencia de la relación entre sus dos variables, en el cual, se llegó a concluir que tiene un alto nivel de relación entre ambas variables, es decir que en la entidad se cumplía todas las características que se necesita para brindar un servicio de calidad y finalmente se comprueba la hipótesis planteada.

Ramírez (2016) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”. Universidad privada Cesar Vallejo, Perú. Los autores usaron una investigación de tipo descriptivo, contaron con una población de 120 clientes de la farmacia y como muestra se tomó a 30 usuarios. En la investigación se concluyó que existe relación entre las variables de estudio, porque según los resultados se observó que si se brinda un buen servicio este traerá efectos positivos en cuanto a la percepción del usuario, en pocas palabras, tendrá un alto nivel de satisfacción.

A nivel local, Gutiérrez (2017), en su tesis de maestría en gestión pública, titulada “Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de complejos deportivos de la municipalidad provincial del Santa – Chimbote 2017”, de la universidad César Vallejo. La investigación tuvo como objetivo ver la relación que existía entre sus dos variables mencionadas en el título. El tipo de estudio es descriptivo correlacional, con una muestra de 289 usuarios, teniendo como instrumento y técnica el cuestionario – encuesta. Concluyó que, el 32.2% respondieron sentirse satisfechos respecto a los complejos deportivos, el 64.0 % de manifestaron que se encuentran medianamente satisfechos, mientras solo el 3.8% están altamente satisfechos.

Martínez (2016), en su tesis de maestría de Administración, titulada “Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016” de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tipo de investigación no experimental de nivel cuantitativo-transversal correlacional, tuvo una muestra conformada por 127 consumidores de la empresa escogida, tiene como instrumento y técnica el cuestionario – encuesta. En el cual se pudo concluir un alto nivel de relación en las dos variables, lo cual quiere decir que para tener usuarios satisfechos se tiene que ofrecer un servicio de calidad.

Rubio (2016), en su tesis “La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016”. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú. Los autores presentaron una investigación relacional

y contó con un enfoque cuantitativo, teniendo a una población de 600 usuarios y su muestra de 185 encuestados, los cuales fueron atendidos desde julio hasta septiembre. Se llegó a la conclusión que las dimensiones de la calidad de atención que muestran mayor satisfacción son: aspectos tangibles con el 66.5% y capacidad de respuesta con el 60%, y las dimensiones que presentan mayor insatisfacción son: fiabilidad con el 56.8%, seguridad con el 56.8% y empatía con el 56.2%.

Mora y Effio (2018), en su tesis “Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa turismo J.A Paraíso Chimbote – 2018”. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú. Los autores usaron una investigación correlacional, en este caso se tiene una población de 1500 clientes, con una muestra de 306. Dándonos una conclusión positiva de que existe un alto nivel de relación entre ambas variables y entre cada una de sus dimensiones cruzadas con su respectiva tabla de Chi-Cuadrado.

Urrutia (2016), en su tesis “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del hospital la Caleta – Chimbote. 2015”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Donde los autores utilizaron una investigación de tipo cuantitativa, una población de 580 usuarios de un determinado periodo y una muestra de 217. Se pudo concluir que el servicio de calidad en el área de enfermería que se brinde será el que determine la satisfacción del usuario en el momento en que este acceda al servicio.

Así mismo, para comprender las variables estudiadas se plantea el siguiente marco teórico respecto a:

Calidad

Tiganí (2006), “Es la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega valor par a alguien.”

La calidad es aquella cualidad que va a distinguir al producto o servicio de otros semejantes, es decir, tiene propiedades inherentes que va a permitir caracterizarlas con un valor alto frente a su competencia, de esta manera se genera el valor agregado y con esto se mejora la experiencia de compra o servicio, generando satisfacción al cliente.

Según Tarí (2007), menciona que, la calidad de servicio es una parte fundamental de las organizaciones; y que con la visión tradicional se trataba de conseguir esta calidad a través

de inspecciones en el área de calidad. Pero, sin embargo, con el pasar de los años, estos enfoques han cambiado para basar una calidad completa en toda la empresa.

Así mismo el autor menciona que con el enfoque moderno, la calidad del servicio o producto se conseguirá a través de toda la empresa, sobre todo previniendo errores para que no afecte la calidad

Por lo tanto, entendemos que, la calidad es todo lo que abarca sobre un producto o servicio, es decir con todo lo que cuenta en cuanto a lo que el cliente quiere, por lo cual este deberá cumplir o exceder las expectativas de los clientes que acceden al adquirirlo. Esto significa que, en este nuevo enfoque presentado por el autor, hace referencia que la calidad de cualquier producto o servicio va a mejorar cuando mejore la calidad de la empresa, es decir mejore conjuntamente en todas las áreas que directa o, indirectamente se van a ver relacionada con la calidad del servicio o producto final; por lo tanto se puede interpretar que para llegar a la calidad se tienen que hacer un trabajo global de toda la organización, y no solo en ciertas áreas como es de costumbre en ciertas organizaciones.

Servicio

Sandhusen (2002), hace referencia al servicio, como un beneficio que se ofrece de vender o rentar algo, en el caso de la investigación es un servicio, así mismo el autor menciona que el servicio es algo intangible.

Por lo tanto, se entiende que el servicio son un conjunto de acciones que se realizan para poder servir y por ende cumplir con la demanda del consumidor.

Calidad de Servicio

Prieto (2010), menciona respecto a la calidad de servicio que, es un proceso de mejora donde influye toda la organización en conjunto, ya sea en valores, actitudes y comportamientos que buscan la satisfacción de los usuarios o clientes del negocio. Es decir, se logrará la calidad en el servicio cuando toda la organización trabaje en coordinación con todas las áreas y, no por separada, con la finalidad de buscar una meta compartida que sería brindar un mejor servicio.

Tigani (2006), también habla sobre la calidad de servicio, el autor resalta que se podrá lograr una calidad en el servicio cuando se elijan las dimensiones correctas, es decir, que le

agreguen un valor al servicio o producto que la empresa ofrezca para lograr la satisfacción de las necesidades y de esta manera poder cumplir con la expectativa.

La calidad de servicio se centra en el cliente, con la finalidad de cumplir con lo que el cliente espera, mediante una serie de procesos dentro de la empresa que genera valor en el servicio, como el buen trato, rápida solución de problemas, atención personalizada, eficiencia, entre otros. Se puede considerar que consiste en conocer que es lo que el cliente quiere de manera en que este cumpla y satisfaga sus expectativas.

Los beneficios de la Calidad de Servicio, según el autor Tschohl (2007), analiza detalladamente cada punto; estos beneficios se resumen a continuación:

- Se logra fidelizar a los clientes, y por lo tanto, también aumenta la rentabilidad y la participación que tiene en el mercado. Es decir, si ofrece un servicio de calidad, los clientes y/o usuarios se sentirán satisfechos y volverán a usar el servicio lo que incrementará no solo la rentabilidad, sino, también la imagen de la empresa.

- Aumentan los beneficios.

- Hay ventas en mayor volumen.

- Se reciben menos quejas en la empresa, pero, también aumentan las quejas atendidas, lo que provoca una retención y lealtad de los clientes.

- Buena imagen empresarial y reputación frente a la competencia.

- Logra diferenciarse de la competencia por las cualidades que presenta.

- Mejor moral en los empleados e incremento de la productividad, dado que los clientes responden positivamente a sus iniciativas.

- Disminución de quejas, números de tardanzas y rotación por parte del personal.

La calidad de servicio es una gran herramienta a través del cual brinda múltiples beneficios para la entidad, ya que al ofrecer un servicio de calidad genera que los usuarios estén satisfechos con el servicio y por ende cumplan o excedan sus expectativas. Además, los que conforman la entidad, es decir, el personal contratado, desarrolla una agradable experiencia de trabajo con sus compañeros, por lo cual resulta que trabajen en comunicación y armonía, por lo tanto, brinden un servicio de calidad, y por último para los que acceden al servicio, es

decir, los clientes o usuarios, se sienten especiales al tener un servicio de calidad por parte de una entidad que los respalda como provincia.

Para determinar las dimensiones de la calidad de servicio se requirió de una herramienta la cual aporte resultados exactos para determinar la problemática, en este caso se efectuó su medición con las dimensiones del modelo SERVPERF de Parasuraman, Zeithami y Berry (1988), las cuales son mencionadas a continuación:

- Elementos tangibles: Son las instalaciones físicas, el personal de servicio, los equipos y los materiales de comunicación que perciben los usuarios de la entidad. Es decir, todo lo que observan los usuarios desde que llegan a utilizar los servicios como el orden en que están divididas las oficinas, el estado y uso de los equipos con los que se trabajan, el profesionalismo que brinda el personal en la atención del servicio, y por último los folletos informativos que ofrecen a los usuarios.
- Fiabilidad: Capacidad de prestar el servicio prometido a los usuarios de una manera fiable y cuidadosa es decir que tenga y cumpla con todas características de que el servicio brindado es totalmente confiable, honesto y pulcro. La habilidad que se tenga en permanencia la calidad en el servicio transmitirá su fiabilidad.
- Capacidad de respuesta: Es la capacidad e interés que se tiene para apoyar y ayudar a los usuarios y con ello proporcionarles un servicio activo y rápido. Esta capacidad debe dar una respuesta de calidad y en un tiempo adecuado para ofrecer el servicio y con ello generar una buena percepción por parte de los usuarios que accedan a los servicios en la entidad.
- Seguridad: Formación y atención profesional demostrados por el personal de servicio y las capacidades para transmitir veracidad y fiabilidad en los trámites brindados hacia los usuarios.
- Empatía: Atención individualizada y detallada que brinda las organizaciones a sus usuarios a través de los distintos procesos de tramitación, es decir una atención en la que los trabajadores de la entidad se pongan en el lugar del problema de los usuarios y les brinden la ayuda que necesitan.

En Estados Unidos, Cronin y Taylor (1992), en su artículo científico “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension”, mencionan que la escala SERVPERF se asemeja más con las implicaciones de la satisfacción y las literaturas del tema. Por lo tanto, se propuso que el modelo que incorpora SERVPERF tendrá un mejor ajuste (medido por la estadística de Chi Cuadrado y la bondad de ajuste del modelo de medición) porque la forma de solo desempeño es más precisa con la teoría establecida y, por lo tanto, el modelo SERVPERF debería aproximarse más al modelo teórico.

En la presente investigación se desarrolló la medición en base a la escala SERVPERF que fue creado por Cronin y Taylor en 1992, este modelo está basado en la percepción del usuario ya que es una variable indispensable para la medición de un servicio, por lo tanto, a diferencia del SERVQUAL no utiliza la variable expectativa ya que, según su criterio no tiene relación para hacer una medición de un servicio. Sin embargo, las dimensiones del modelo SERVQUAL y SERVPERF son las mismas.

SATISFACCIÓN

La satisfacción hoy en día se ha convertido en un pilar importante, debido a que de esta manera se puede identificar si la organización está ofreciendo un servicio de calidad o bien, genera valor a su servicio, además que de esta manera se sabe si la organización ha cumplido con las expectativas de sus clientes y/o usuarios.

Según Baena (2011), menciona que para lograr la satisfacción se debe brindar un servicio o bien que se ajuste a la expectativa previamente ya generada del cliente sobre el producto.

Para Grande (2012), define a la satisfacción como una manera en el cual, el cliente o usuario compara la expectativa con la apreciación del bien adquirido.

Por consiguiente, si lo que percibe el usuario supera sus expectativas, se puede decir que el usuario quedó satisfecho, y si la percepción que tuvo el usuario en cuanto al servicio fue menor se estaría hablando que este quedó insatisfecho.

El autor hace referencia a que la diferencia de la apreciación que tiene del producto o servicio y la expectativa que tenía antes de consumir, es igual a la satisfacción total y es importante mantener a nuestros clientes satisfechos ya que, esto mejora su experiencia adquirida por el producto o servicio y mejorará su percepción u opinión de la calidad del servicio.

Kotler y Armstrong (2012), mencionan que la satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador.

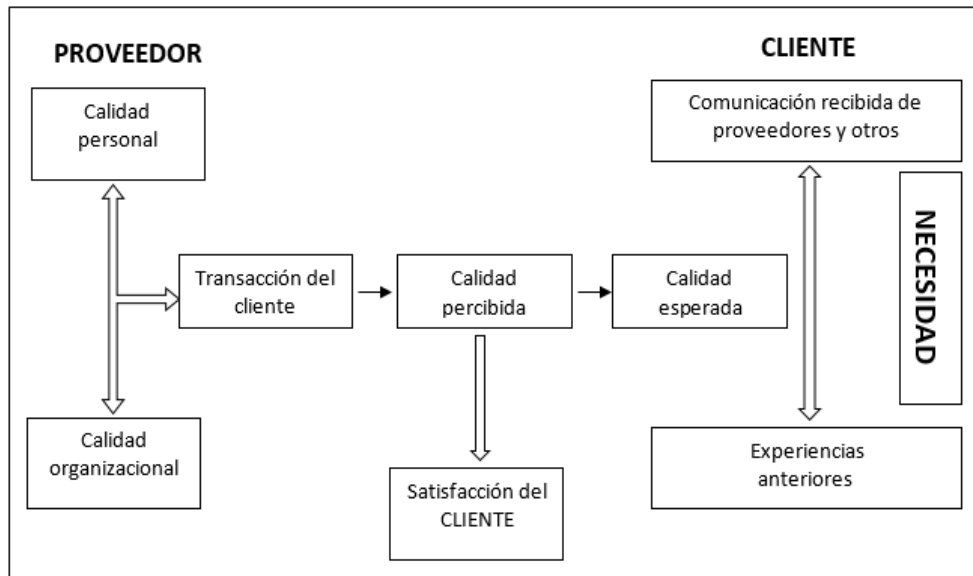
Por lo tanto, si las características del servicio no están cubriendo la expectativa del usuario esto generará insatisfacción en él, y si las características encajan con la expectativa generará que este satisfecho con el servicio, en el mejor de los casos si se da un exceso de la expectativa el usuario estaría totalmente satisfecho y sería leal a la empresa.

El modelo de satisfacción al cliente busca reflejar los pasos de la satisfacción al cliente para que las empresas o entidades puedan crear y mejorar la experiencia, y de esta manera superar sus expectativas.

Prieto (2010), hace referencia a una serie de pasos a seguir en la satisfacción del usuario o cliente, cuya finalidad es que la empresa pueda crecer y sobrevivir, de tal manera que el cliente o usuario vuelva a comprar o recomendar.

Pasos que debe seguir en la satisfacción al cliente:

- Investigación del mercado.
- Control del diseño estratégico del servicio.
- Supervisión a proveedores.
- Evaluación de procesos.
- Control de distribución y ventas.
- Cliente satisfecho.
- Volver a empezar.
- Negocio de éxito



Fuente: Prieto, (2010), Modelo de satisfacción al cliente, pp. 155.

El modelo ACSI es fruto de la colaboración entre la American Society for Quality (ASQ), la Stephen M. Ross Business School de la Universidad de Michigan y la firma de consultoría internacional CFI Group, se usa para poder determinar el nivel de satisfacción, fue creado en 1994 para poder medir la satisfacción de los productos y servicios en los ciudadanos norteamericanos.

La variable de satisfacción al usuario está estrechamente relacionada con la variable calidad de servicio, esto se debe a como el usuario percibe la atención recibida, y comprobar si sus expectativas se cumplen. Por ello el modelo ACSI (American Customer Satisfaccion index) que significa Índice de satisfacción del cliente americano, cuenta con los siguientes componentes mencionados y tomados en cuenta por Carrasco (2013):

- Expectativa del cliente: son las experiencias que el usuario desea tener al momento de acceder a un servicio. Es decir, lo que el cliente ya se imagina o previsualiza antes de recibir el servicio.
- Calidad percibida: es lo que el usuario cree que el servicio tiene, es decir, todo lo que abarco en la experiencia vivida.
- Valor percibido: es la calidad que tiene el producto y el precio que este pagó al adquirirlo. Al momento que el usuario accedió al producto o servicio generará una comparación de lo que esperaba con lo que le ofrecieron, si el servicio cumplió con lo que esperaba o no.

- Quejas del cliente: es lo malo que el cliente percibió del servicio, por lo cual, manifiesta su insatisfacción por este medio. Las quejas del cliente se dan porque el cliente no recibió lo que esperaba, o no superó las expectativas que tenía del servicio.
- Fidelidad del cliente: es el último objetivo, pero no menos importante cuando se busca satisfacer, es decir la buena relación que se creó con el proceso al momento de adquirir el servicio, generando su satisfacción.

Según la investigación se planteó la siguiente problemática, ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial de Casma, 2019?

Así mismo, la justificación del estudio según su conveniencia tiene que ver con los conocimientos que se presentan entre la relación de las variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario, debido a que el desarrollo de la investigación se obtuvo en los resultados diferentes alternativas de solución, las cuales podrán ser aplicada en base a fuentes teóricas como prácticas que son el instrumento, podrán ser aplicados en diferentes instituciones municipales que tengan la problemática presente y con ello traer mejoras a las entidades. También, será beneficioso para los usuarios, ya que, al desarrollar la problemática, esta generaría soluciones en la calidad del servicio y con ello satisfacción en los usuarios.

Según la relevancia social, la investigación fue importante para poder mejorar constantemente el servicio de nuestras entidades públicas como es en este caso las municipalidades provinciales, y por ende mejorar la satisfacción de nuestros usuarios que acceden al servicio de la entidad, brindándoles una experiencia que cumpla o exceda con sus expectativas en el servicio. Por otro lado, la investigación generó un gran aporte mediante los resultados de cada variable con opciones las cuales se puedan implementar y tener resultados positivos con el cumplimiento de objetivos o metas de las empresas. Esta investigación quedó como un modelo que podrá utilizarse como herramienta de otras investigaciones con el cual podrán tener acceso a una guía, expandiéndose sobre la problemática y con ello seguir contribuyendo con la sociedad. Además, fue un aporte para las futuras generaciones que se proponen indagar sobre el tema y con ello extender los conocimientos de las variables que se propuso a investigar y lograr los diversos objetivos propuestos por las autoras.

Según sus implicancias prácticas, la investigación estuvo desarrollada con las variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario teniendo una calificada ejecución de fuentes teóricas e instrumento que es el cuestionario hacia los usuarios de la entidad municipal provincial de Casma, 2019 generando un aporte positivo a las entidades municipales con la mejoría de la calidad de su servicio y usuarios satisfechos. Además, generó conocimientos de la importancia y lo que implica la problemática, con ello las empresas lo aplicarían en su presente y futuro.

Según el valor teórico, con la investigación realizada, se pudo conocer que es lo que abarca la calidad de servicio y la satisfacción, además de observar la relación que hay entre las variables y, por ende, aplicarlo en la solución de problemas que se encuentren en la municipalidad provincial de Casma y de otras entidades municipales relacionadas a las variables mencionadas con sus respectivos resultados obtenidos mediante su método de medición. También, se pudo contribuir o aportar hacia otras nuevas investigaciones de importancia y los resultados se podrán aplicar o tomar como modelo a otros trabajos de investigación.

Según su utilidad metodológica, el presente estudio fue importante para poder mejorar constantemente el servicio de nuestras entidades públicas, como es en este caso las municipalidades provinciales, y por ende mejorar la satisfacción de nuestros usuarios que acceden al servicio de la entidad, brindándoles una experiencia que cumpla o exceda con sus expectativas en el servicio. Así mismo, la investigación se dedicó a poder buscar los resultados de las variables de estudio, utilizando el cuestionario donde se recolectó los resultados, y de esta manera la investigación podrá usarse para mejorar ciertas deficiencias o para uso de futuras investigaciones.

La hipótesis de investigación que se usó fue comprobar si: existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial de Casma, 2019. Mientras que la hipótesis nula fue: No existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial de Casma, 2019.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial de Casma, 2019.

Mientras que los Objetivos específicos fueron:

- Identificar el nivel de calidad de servicio de la municipalidad provincial de Casma, 2019
- Determinar la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Casma, 2019.
- Analizar la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial de Casma, 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación.

El tipo de estudio de la investigación contó con un enfoque cuantitativo, según Lerma (2009), menciona que cuando el autor plantea la hipótesis se puede presentar como proposiciones que pueden ser convertidas en fórmulas matemáticas que expresen las relaciones funcionales entre las variables que se estudiaran; así mismo, se usaron técnicas estadísticas que presentaron una adecuada estructura para poder analizar correctamente la información.

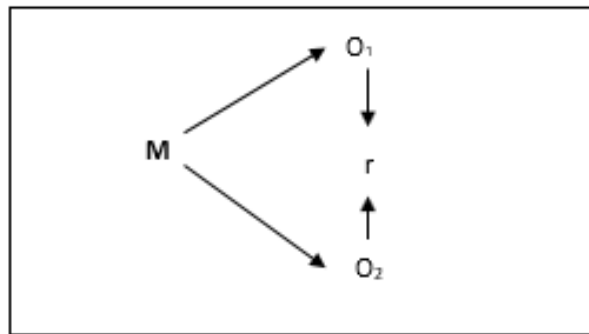
Se empleó el instrumento para la recolección de información y verificar la hipótesis planteada.

La investigación contó con una investigación correlacional, debido a que se buscó determinar la relación de las dos variables de estudio, que son calidad de servicio y satisfacción al usuario. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiestan que la investigación correlacional cumple con la función de dar a conocer la relación o grados de asociación que pueden presentar dos o más variables, como también pueden ser dos o más conceptos, categorías o algún contexto en particular.

Es decir, se analizó la relación entre las dos variables de estudio, en este caso la calidad de servicio y la satisfacción en el usuario.

Finalmente, se buscó establecer si existe correlación entre ambas variables, es decir saber cómo se comporta un variable frente a otra y el grado en el que se encuentran.

Esquema:



Donde:

M = Muestra

O1= Variable 1

O2= Variable 2

r = Relación entre las dos variables

El diseño de investigación corresponde al diseño no experimental - transversal explicado por Alfaro (2012), menciona que la investigación es no experimental debido a que el investigador solo podrá limitarse a observar los sucesos sin necesidad de intervenir.

2.2 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Servicio	Según Prieto (2010) Calidad en el servicio es el proceso de cambio que compromete a toda la organización alrededor de valores, actitudes y comportamientos en favor de los clientes de nuestro negocio (p. 144)	Calidad de servicio es cumplir o exceder con las expectativas del cliente de manera en que esté totalmente satisfecho con el servicio o producto. Lo cual será medido a través de un cuestionario bajo las siguientes dimensiones: Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles.	Elementos tangibles	Equipos Innovadores	Ordinal
				Instalaciones Físicas	
				Apariencia del Personal	
				Elementos Materiales	
			Fiabilidad	Nivel de cumplimiento	
				Solución de problemas	
				Realiza bien el servicio	
				Cumplimiento de plazos	
			Capacidad de respuesta	Preciso	
				Comunicación directa	
				Servicio rápido	
			Seguridad	Clientes apoyados	
				Atención de dudas	
				Confianza	
				Servicio Seguro	
			Empatía	Empleados amables	
Empleados profesionales					
Atención individualizada					
Horario compatible					
Atención personalizada					
Expectativa del Cliente	Preocupación de intereses del cliente				
	Captan necesidades del cliente				
Satisfacción	Kotler y Amstrong (2012) Mencionan que a	Satisfacción al cliente o usuario, es lograr que ellos	Expectativa del Cliente	Atención personalizada	Ordinal
				Personal adecuado	

<p>satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto no cubre las expectativas, el cliente se sentirá insatisfecho.</p>	<p>sientan que recibieron una atención adecuada y merecedora que satisfaga con las expectativas que tenían antes de consumir un producto o servicio. Lo cual será medido a través de un cuestionario bajo las siguientes dimensiones: expectativa del cliente, calidad percibida, valor percibido, quejas del cliente, fidelidad del cliente.</p>	Calidad percibida	Atención rápida
			Trabajadores motivados
		Valor percibido	Cortesía recibida
			Diferenciación del servicio
		Quejas del cliente	Número de quejas incumplidas
			Empatía
			Capacidad de respuesta
		Fidelidad del cliente	Imagen de la empresa
			Valores

2.3 Población, muestra y muestreo.

La investigación contó con una población integrada por los usuarios de la municipalidad provincial de Casma, dato extraído del instituto nacional de estadística e informática según las últimas elecciones presidenciales en el 2016, donde $N= 23,326$ personas votantes que pertenecen a la población de Casma 2019.

La muestra se obtuvo a través de la fórmula de población finita, en el cual se procedió de la siguiente manera:

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

En donde:

$$n = \frac{23326 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(23326 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 378 \text{ usuarios}$$

$$N= 176.723$$

$$Z= 95\% \rightarrow 1.96$$

$$p= 0.5$$

$$q= 0.5$$

$$E= 0.05$$

La muestra aplicada fue de 378 usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma.

Como criterio de selección para la investigación, se tuvo como criterio de inclusión a los ciudadanos mayores de 18 años que acceden por diversos trámites y/o solicitudes de la municipalidad provincial de Casma, y como criterio de exclusión no se incluirá a las personas que tengan menos de 18 años de edad.

En la investigación se usó el muestreo aleatorio simple, debido a que los encuestados fueron elegidos al azar.

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

La técnica utilizada fue la encuesta, lo cual se usó en la muestra de 378 usuarios de la municipalidad provincial de Casma. Con esta técnica se buscó obtener información directa de la calidad de servicio y su relación con la satisfacción en los usuarios de la municipalidad provincial de Casma.

Mientras que el instrumento utilizado en la investigación fueron dos cuestionarios de recolección de datos con escala ordinal.

El primero fue el Cuestionario SERVPERF, que mide la calidad de servicio y cuenta con 22 ítems provenientes de las dimensiones de dicho modelo, estas preguntas están adaptadas según la investigación.

El segundo es sobre satisfacción del usuario, donde se aplicó el modelo Acsi, que brinda dimensiones para una adecuada satisfacción, este cuestionario estuvo compuesto por 14 ítems derivadas de 5 dimensiones.

Así mismo los cuestionarios contaron con la escala de Likert, que va desde totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1).

También se validó el instrumento, a través del juicio de expertos, dado que según Hernández, Fernández y Baptista (1998) “La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”

Para medir la confiabilidad de los cuestionarios se empleó el Alfa de Cronbach, con la finalidad de calcular la confiabilidad de los instrumentos. Para ello se calcula el coeficiente de Alfa de Cronbach:

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

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

Vi = Varianza de cada ítem

Los valores resultantes del coeficiente se interpretan de la siguiente manera:

$\alpha > 0,9$ excelente

$\alpha > 0,8$ bueno

$\alpha > 0,7$ aceptable

$\alpha > 0,6$ cuestionable

$\alpha > 0,5$ malo

$\alpha \leq 0,5$ inaceptable

2.5 Procedimiento.

Los datos se recogieron de la muestra seleccionada a través de la fórmula, el cuál fue de 378, del cual se obtuvo información para nuestra investigación. Esta información que nos brindaron a través de las encuestas representó las fluctuaciones de las variables de la investigación; el tipo de fuente de datos fue primarias ya que las investigadoras recogieron información directamente con la muestra, de donde se representó los valores que representa cada variable "calidad de servicio" y "satisfacción".

Los instrumentos considerados son dos cuestionarios según el modelo Servperf para calidad de servicio y el modelo Acsi para satisfacción, estos cuestionarios fueron aplicados mediante la técnica de la encuesta de manera individual a cada unidad de estudio de la muestra. Por último, los resultados obtenidos se transfirieron a una base de datos en Excel y su análisis se desarrolló con el paquete estadístico IBM SPSS v. 25 en español.

2.6 Métodos de análisis de datos:

Análisis de datos inferenciales: se empleó el coeficiente Rho de Spearman por el tipo de investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) "El coeficiente Rho de Spearman, es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías)."

En la estadística descriptiva, la investigación tuvo como herramienta de análisis a Microsoft Office Excel 2013 ya que, se elaboró gráficos que permitieron analizar

los resultados y una rápida observación de las características de los datos o variables. También se usó el IBM SPSS Statistics para elaborar la base de datos de la investigación.

2.7 Aspectos Éticos

Las investigadoras entregaron la investigación de acorde a los lineamientos establecidos por la universidad César Vallejo, así mismo, se respetó las propiedades intelectuales que se mencionen en la investigación, y esto se reflejó en la emisión de originalidad del Turniting. Por último, no se manipularon los datos obtenidos en la investigación como proyectos elaborados por otros autores, resultados de las encuestas, entre otros, con la finalidad de mantener el aspecto ético.

III. Resultados.

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial de Casma, 2019.

Tabla 1

Correlaciones				
			Calidad de Servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1.000	,680**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	378	378
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,680**	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	378	378

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

Interpretación: La tabla evidencia la existencia de una correlación de 0,680; lo cual significa que es una correlación positiva considerable, con respecto al nivel de significancia es igual a 0,000; es decir se acepta la hipótesis de investigación (Hi), porque el resultado es menor a 0,05, por lo tanto, se afirma que sí existe relación entre la Calidad de Servicio y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2019.

Objetivo Específico N° 01:

Identificar el nivel de Calidad de servicio de la municipalidad provincial de Casma, 2019.

Tabla 2

Percepción de los pobladores sobre Calidad de servicio

RESPUESTA DEL POBLADOR	POBLADORES ENCUESTADOS	
	N°	%
Bueno	135	35.7%
Regular	121	32.0%
Deficiente	122	32.3%
TOTAL	378	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma.

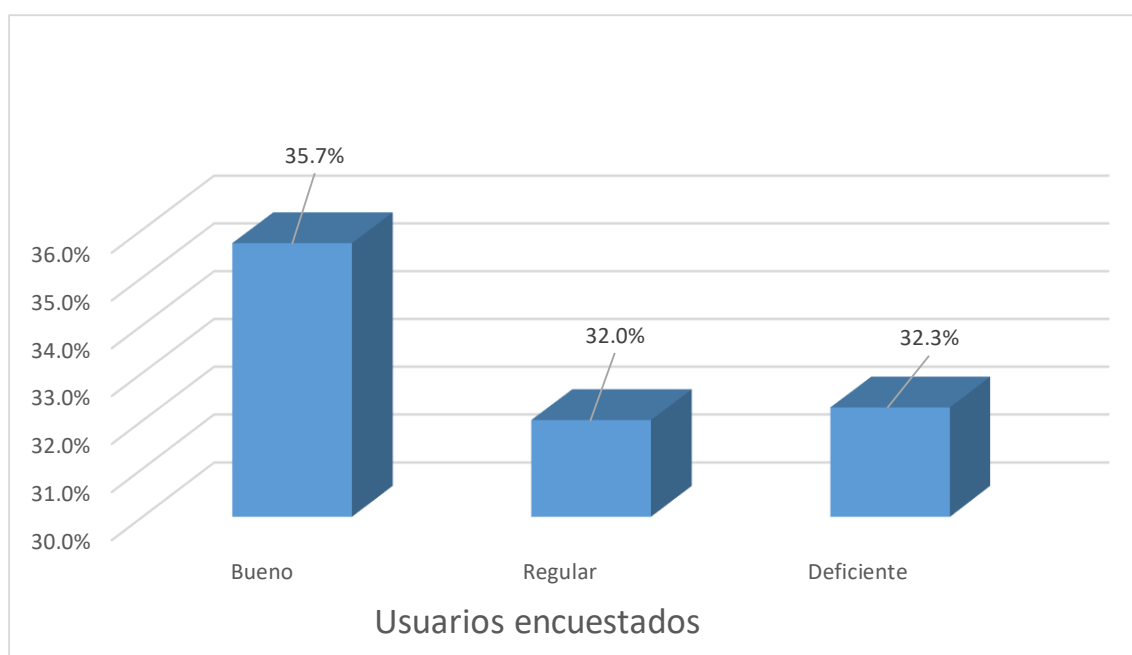


Figura 2: Percepción de los pobladores sobre Calidad de Servicio.

Fuente: Tabla 2

Interpretación: En el presente gráfico de barras se comprobó con un 35.7% que la entidad cumple con la primera variable calidad de servicio, y el 32.3% manifestó que es deficiente.

Tabla 3:

Percepción de los pobladores acerca de la dimensión Elementos Tangibles

RESPUESTA DEL POBLADOR	POBLADORES ENCUESTADOS	
	N°	%
Bueno	150	39.7%
Regular	119	31.5%
Deficiente	109	28.8%
TOTAL	378	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma

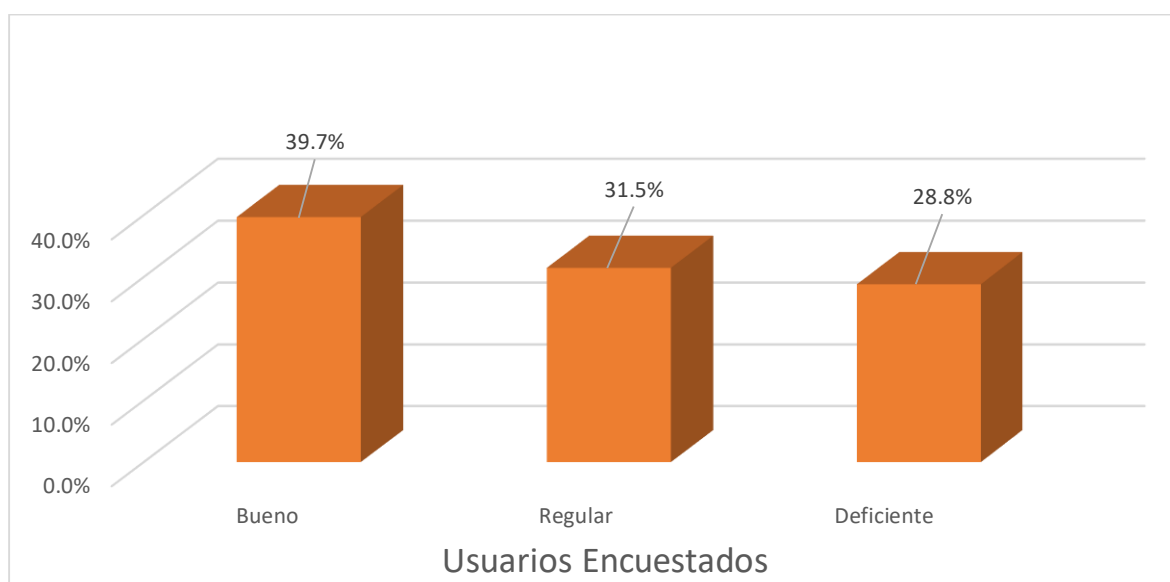


Figura 3: Percepción de los pobladores acerca de la dimensión Elementos Tangibles

Fuente: Tabla 3

Interpretación: En el presente gráfico de barras se comprobó con un 39.7% de los pobladores mediante las respuestas que, la entidad cumple con la primera dimensión elemento tangibles, y el 28.8% manifestó que es deficiente.

Tabla 4:*Percepción de los pobladores sobre los indicadores de la dimensión de Elementos Tangibles*

	Equipos Innovadores		Instalaciones Físicas		Apariencia del Personal		Elementos Materiales		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
ELEMENTOS TANGIBLES	Totalmente en desacuerdo	74	19.6%	78	20.6%	46	12.2%	60	15.9%
	En desacuerdo	134	35.4%	135	35.7%	130	34.4%	119	31.5%
	Ni desacuerdo ni en desacuerdo	93	24.6%	94	24.9%	94	24.9%	98	25.9%
	De acuerdo	56	14.8%	60	15.9%	60	15.9%	58	15.3%
	Totalmente de acuerdo	21	5.6%	11	2.9%	11	2.9%	13	3.4%
	TOTAL	378	100%	378	100%	378	100%	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma.

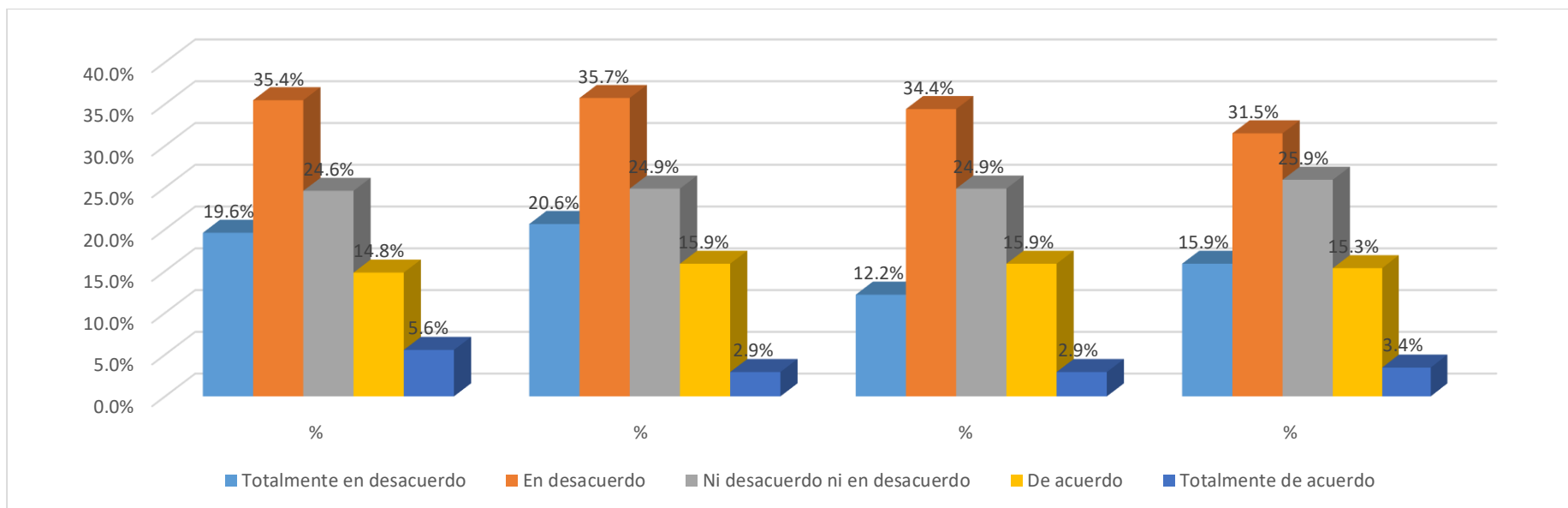


Figura 4: Percepción de los pobladores sobre los indicadores de la dimensión de Elementos Tangibles

Fuente: Tabla 4

Interpretación: En el gráfico de barras se comprobó con un 35.4% de los pobladores manifestaron estar en desacuerdo ante el primer indicador equipos innovadores, así mismo, el 5.6% manifestaron estar totalmente de acuerdo. En cuanto a instalaciones físicas, un 35.7% manifestaron estar en desacuerdo, mientras que un 2.9% manifestó estar totalmente de acuerdo. En apariencia del personal indicaron que un 34.4% se encuentran en desacuerdo, mientras que un 2.9% se encuentran totalmente de acuerdo. Por último, en elementos materiales, el 31.5% de los pobladores manifestaron estar en desacuerdo y 3.4% totalmente de acuerdo.

Tabla 5:

Percepción de los pobladores sobre de la dimensión Fiabilidad

RESPUESTA DEL POBLADOR	POBLADORES ENCUESTADOS	
	N°	%
Bueno	138	36.5%
Regular	143	37.8%
Deficiente	97	25.7%
TOTAL	378	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma

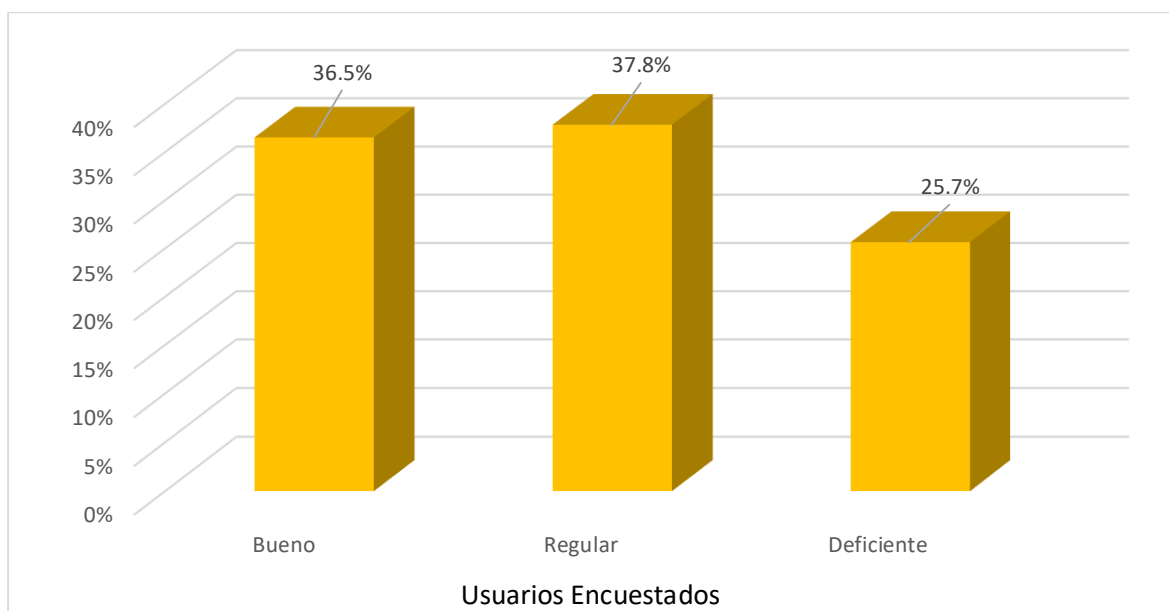


Figura 5: Percepción de los pobladores acerca de la dimensión Fiabilidad

Fuente: Tabla 5

Interpretación: En el gráfico de barras se comprobó con un 37.8% de los pobladores encuestados mediante las respuestas que, la entidad cumple con la segunda dimensión fiabilidad y el 25.7% considera que es deficiente.

Tabla 6:***Percepción de los pobladores sobre los indicadores de la dimensión Fiabilidad***

	Nivel de Cumplimiento		Solución de Problemas		Realiza Bien el Servicio		Cumplimiento de Plazos		Preciso	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	FIABILIDAD									
Totalmente en desacuerdo	87	23.00%	79	20.90%	79	20.90%	76	20.10%	78	20.60%
En desacuerdo	116	30.70%	121	32.00%	129	34.10%	149	39.40%	122	32.30%
Ni desacuerdo ni en desacuerdo	104	27.50%	98	25.90%	107	28.30%	85	22.50%	112	29.60%
De acuerdo	56	14.80%	64	16.90%	48	12.70%	54	14.30%	54	14.30%
Totalmente de acuerdo	15	4.00%	16	4.20%	15	4.00%	14	3.70%	12	3.20%
TOTAL	378	100%	378	100%	378	100%	378	100%	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma

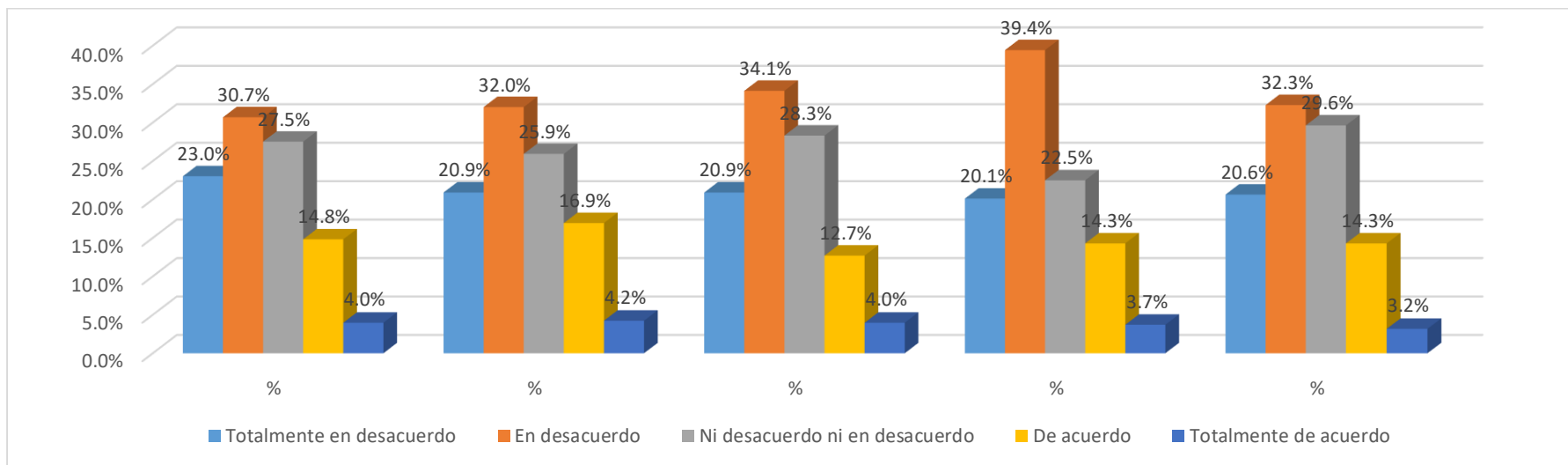


Figura 6: Percepción de los pobladores sobre los indicadores de la dimensión Fiabilidad

Fuente: Tabla 6

Interpretación: En el gráfico de barras se comprobó con un 30.7% de los pobladores se mostraban en desacuerdo ante el indicador nivel de cumplimiento que brinda la MPC, así mismo, el 4.0% manifiesto estar totalmente de acuerdo. En solución de problemas indicaron con un 32.0% que se encontraron en desacuerdo, mientras que un 4.2% se encontraron totalmente de acuerdo. En cumplimiento de plazos con un 39.4% se encontraron en desacuerdo, mientras que un 3.7% se encuentra totalmente de acuerdo. En el último indicador (preciso), un 32.3% de los pobladores manifestaron estar en desacuerdo y 3.2% totalmente de acuerdo.

Tabla 7:

Percepción de los pobladores acerca de la dimensión Capacidad de respuesta

RESPUESTA DEL POBLADOR	POBLADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Bueno	143	37.8%
Regular	137	36.2%
Deficiente	98	25.9%
TOTAL	378	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma

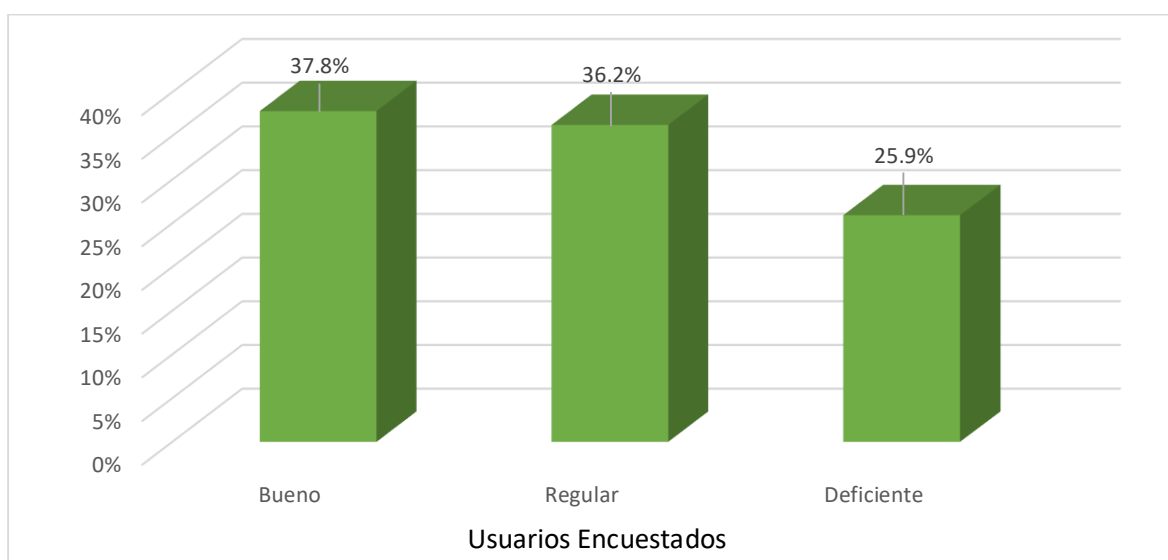


Figura 7: Percepción de los pobladores acerca de la dimensión Capacidad de respuesta

Fuente: Tabla 7

Interpretación: En el gráfico de barras se comprobó con un 37.8% de los pobladores mediante las respuestas que la MPC cumple con la tercera dimensión capacidad de respuesta, mientras el 36.2% manifestaron que es regular y, por otro lado, un 25.9% manifestaron que es deficiente.

Tabla 8:*Percepción de los pobladores sobre los indicadores de la dimensión Capacidad de respuesta*

	Comunicación Directa		Servicio Rápido		Clientes Apoyados		Atención de Dudas		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Totalmente en desacuerdo	77	20.40%	86	22.80%	73	19.30%	80	21.20%
	En desacuerdo	120	31.70%	128	33.90%	127	33.60%	134	35.40%
	Ni desacuerdo ni en desacuerdo	111	29.40%	91	24.10%	91	24.10%	93	24.60%
	De acuerdo	59	15.60%	62	16.40%	65	17.20%	52	13.80%
	Totalmente de acuerdo	11	2.90%	11	2.90%	22	5.80%	19	5.00%
	TOTAL	378	100%	378	100%	378	100%	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma

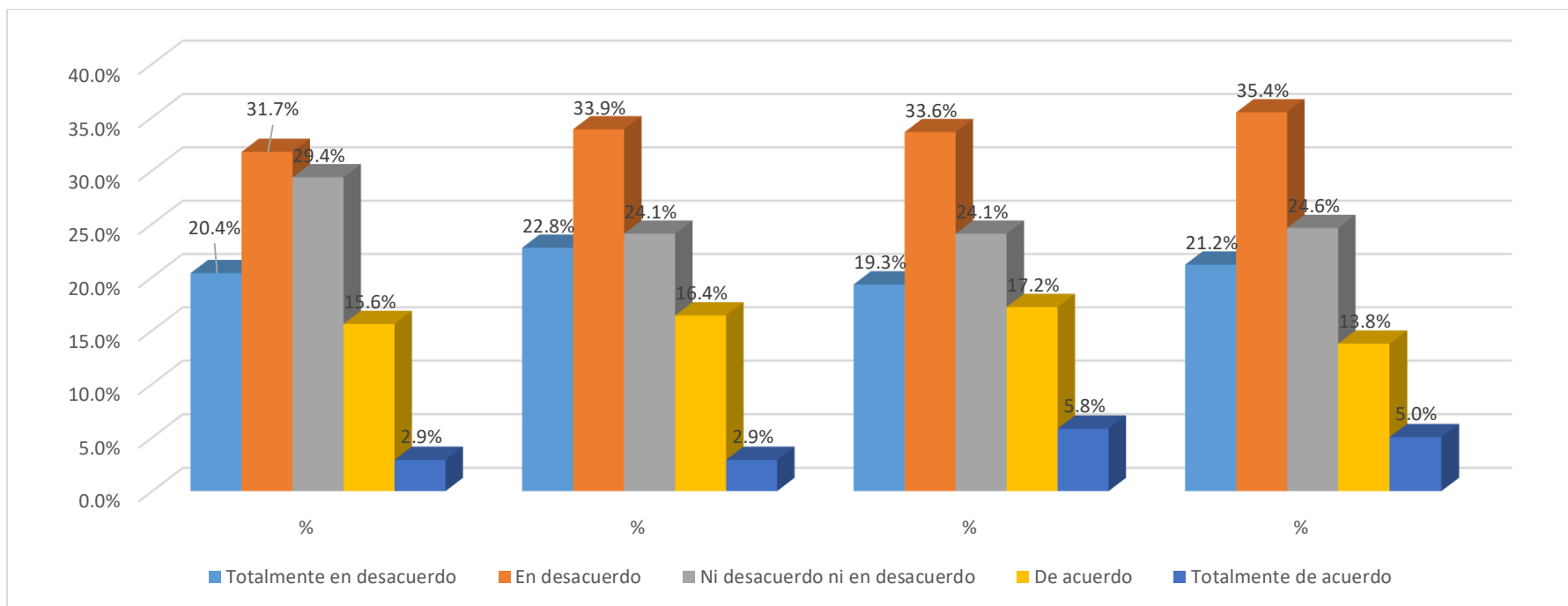


Figura 8: Percepción de los pobladores sobre los indicadores de la dimensión Capacidad de respuesta

Fuente: Tabla 8

Interpretación: En el gráfico de barras se comprobó con un 31.7% se encontraban en desacuerdo ante el indicador comunicación directa, así mismo, el 2.9% manifestaron sentirse totalmente de acuerdo. En servicio rápido con un 33.9% se encontraron en desacuerdo, mientras que un 2.9% se encontraron totalmente de acuerdo. En cuanto a clientes apoyados el 33.6% respondieron que están en desacuerdo, mientras que el 5.8% está totalmente de acuerdo. Finalmente, en el indicador atención de dudas, el 35.4% de los pobladores manifestaron estar en desacuerdo y un 5.0% totalmente de acuerdo.

Tabla 9:

Percepción de los pobladores acerca de la dimensión Seguridad

RESPUESTA DEL POBLADOR	POBLADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Bueno	129	34.1%
Regular	150	39.7%
Deficiente	99	26.2%
TOTAL	378	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma

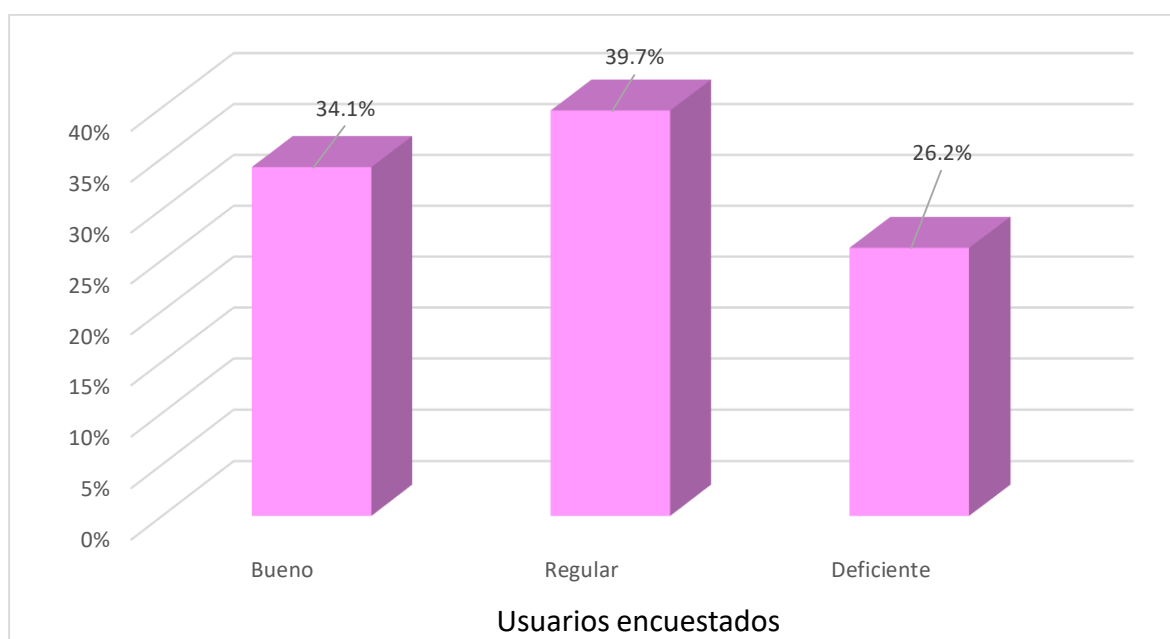


Figura 9: Percepción de los pobladores acerca de la dimensión Seguridad

Fuente: Tabla 9

Interpretación: En el gráfico de barras se comprobó con un 39.7% de los usuarios que respondieron que la MPC cumple con la cuarta dimensión seguridad, así mismo, un 26.2% de encuestados consideran que es deficiente.

Tabla 10:***Percepción de los pobladores sobre los indicadores de la dimensión Seguridad***

	Confianza		Servicio Seguro		Empleados Amables		Empleados Profesionales	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	SEGURIDAD							
Totalmente en desacuerdo	104	27.50%	80	21.20%	85	22.50%	98	25.90%
En desacuerdo	127	33.60%	124	32.80%	106	28.00%	103	27.20%
Ni desacuerdo ni en desacuerdo	81	21.40%	94	24.90%	108	28.60%	91	24.10%
De acuerdo	49	13.00%	66	17.50%	65	17.20%	68	18.00%
Totalmente de acuerdo	17	4.50%	14	3.70%	14	3.70%	18	4.80%
TOTAL	378	100%	378	100%	378	100%	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma

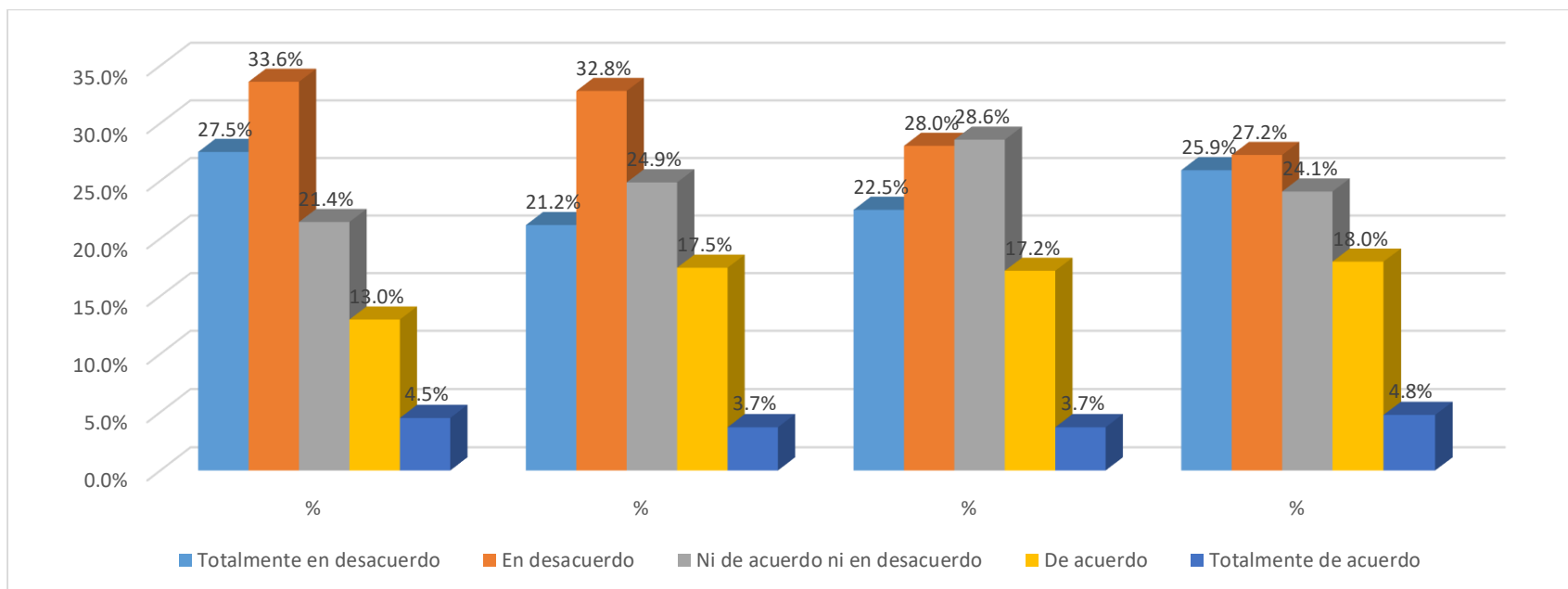


Figura 10: Percepción de los pobladores sobre los indicadores de la dimensión Seguridad

Fuente: Tabla 10

Interpretación: En el gráfico de barras se comprobó que un 33.6% se encontraron totalmente en desacuerdo ante el indicador confianza de la MPC y un 4.5% totalmente de acuerdo. En servicio seguro, un 32.8% se encontraron en desacuerdo, mientras que un 3.7% totalmente de acuerdo. En el indicador empleados amables el 28,6% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 3.7% indicaron estar totalmente de acuerdo. Finalmente, en el indicador empleado profesional respondieron que el 27.2% en desacuerdo y el 4.8% totalmente de acuerdo.

Tabla 11:

Percepción de los pobladores acerca de la dimensión Empatía

RESPUESTA DEL POBLADOR	POBLADORES ENCUESTADOS	
	N°	%
Bueno	158	41.8%
Regular	110	29.1%
Deficiente	110	29.1%
TOTAL	378	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma

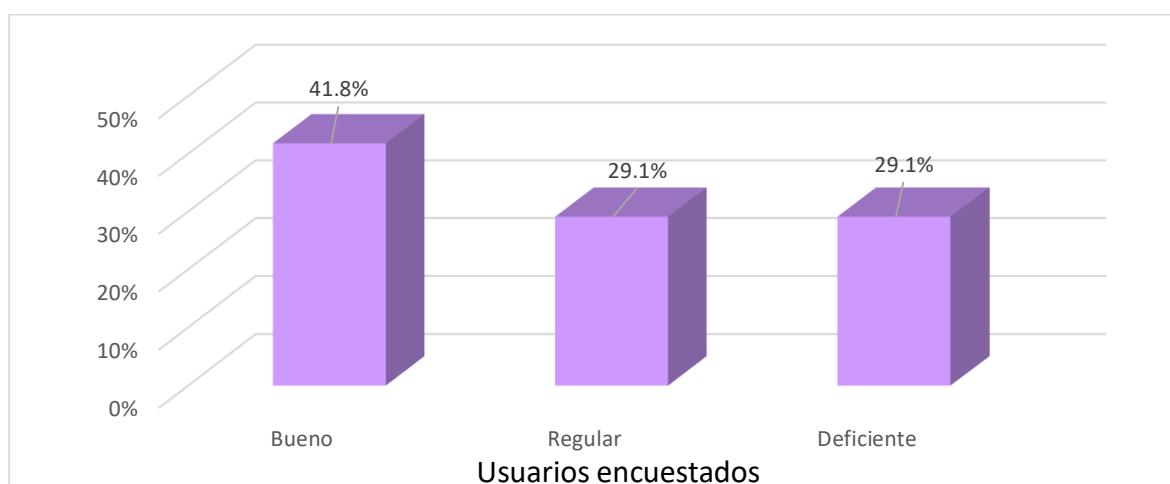


Figura 11: Percepción de los pobladores acerca de la dimensión Empatía

Fuente: Tabla 11

Interpretación: En el gráfico de barras se comprobó con 41.8% de los pobladores mediante las respuestas que la MPC considera buena la quinta dimensión, por otro lado, un 29.1% manifestó que es deficiente y el otro 29.1% respondieron que es regular.

Tabla 12:

Percepción de los pobladores sobre los indicadores de la dimensión Empatía

	Atención Individualizada		Horario Compatible		Atención Personalizada		Preocupación de Intereses del Cliente		Captan Necesidades del Cliente	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
EMPATIA										
Totalmente en desacuerdo	84	22.20%	102	26.60%	90	23.40%	101	26.30%	103	26.80%
En desacuerdo	97	25.70%	97	25.30%	128	33.30%	116	30.20%	125	32.60%
Ni desacuerdo ni en desacuerdo	108	28.60%	94	24.50%	96	25.00%	95	24.70%	77	20.10%
De acuerdo	72	19.00%	70	18.20%	53	13.80%	51	13.30%	60	15.60%
Totalmente de acuerdo	17	4.50%	21	5.50%	17	4.40%	21	5.50%	19	4.90%
TOTAL	378	100%	378	100%	378	100%	378	100%	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma

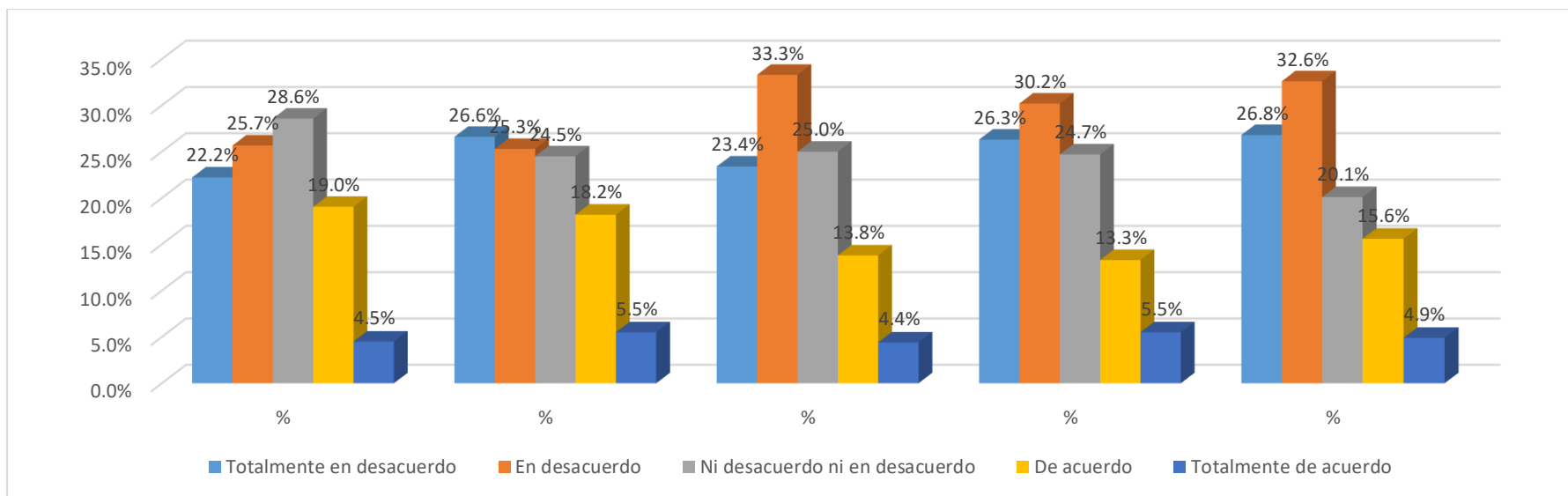


Figura 12: Percepción de los pobladores sobre los indicadores de la dimensión Empatía

Fuente: Tabla 12

Interpretación: En el gráfico de barras se comprobó que un 28,6% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo ante el indicador atención individualizada que brinda la MPC, así mismo, un 4,5% manifestaron estar totalmente de acuerdo. En horario compatible, un 26,6% se encontraron totalmente en desacuerdo, mientras que un 5,5% se encontraron totalmente de acuerdo. En atención personalizada un 33,3% se encontraron en desacuerdo, mientras que un 4,4% manifestaron estar totalmente de acuerdo. En preocupación de intereses del cliente respondieron que el 30,2% están en desacuerdo, mientras que un 5,5 están totalmente de acuerdo. Finalmente, en el indicador captan necesidades del cliente el 32,6% respondieron en desacuerdo, mientras que un 4,9% manifestaron estar totalmente de acuerdo.

Objetivo específico N° 02

Determinar la Satisfacción de los Usuarios de la municipalidad provincial de Casma, 2019.

Tabla N° 13:

Percepción de los pobladores sobre la variable satisfacción

RESPUESTA DEL POBLADOR	POBLADORES ENCUESTADOS	
	N°	%
Bueno	137	36.2%
Regular	117	31.0%
Deficiente	124	32.8%
TOTAL	378	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma

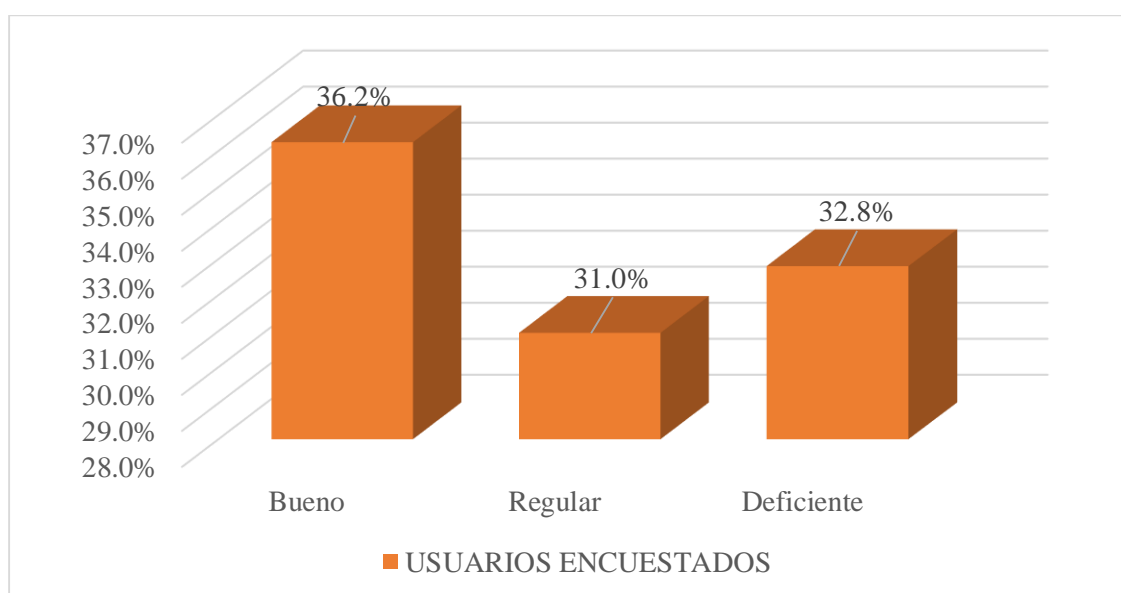


Figura 13: Percepción de los pobladores encuestados sobre la variable satisfacción.

Fuente: Tabla 13

Interpretación: En el gráfico de barras se comprobó con un 36,2% de los pobladores, respondieron que es buena la satisfacción que demuestra la MPC, por otro lado, un 31% manifestó que es regular y el 32.8% deficiente, por lo que se considera que la satisfacción en la municipalidad es deficiente.

Tabla 14:

Percepción de los pobladores acerca de la dimensión expectativa del cliente

RESPUESTA DEL POBLADOR	POBLADORES ENCUESTADOS	
	N°	%
Bueno	150	39.7%
Regular	112	29.6%
Deficiente	116	30.7%
TOTAL	378	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma.

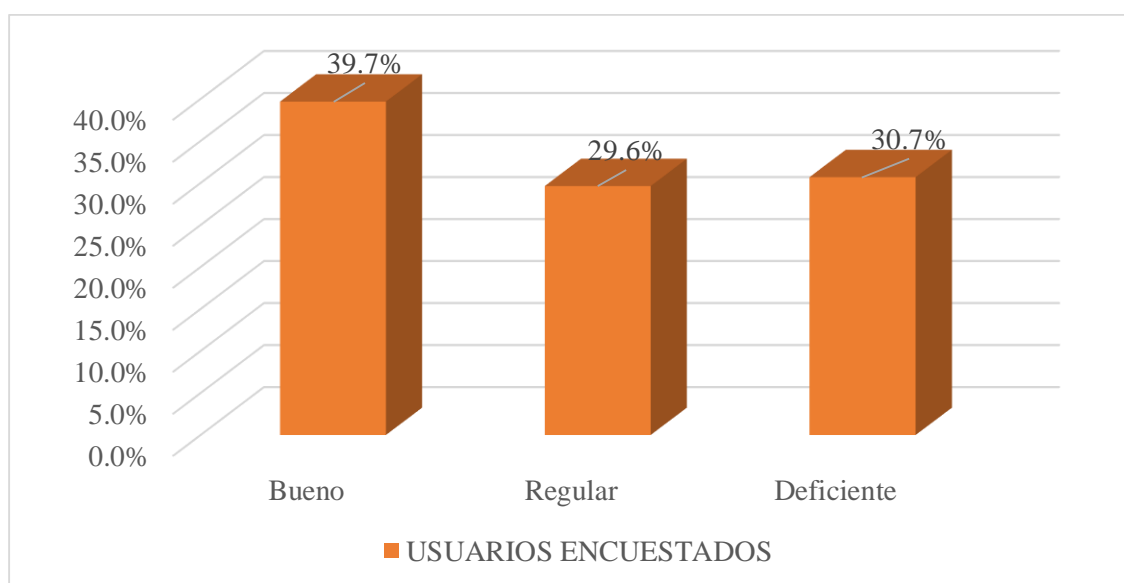


Figura 14: Percepción de los pobladores encuestados sobre la dimensión Expectativa del cliente

Fuente: Tabla 14

Interpretación: En el gráfico de barras se observa un 39.7% de los usuarios que respondieron que es buena la expectativa cuando van a la Municipalidad, el 29.6% consideran regular la expectativa, mientras que el 30.7% considera que es deficiente.

Tabla 15:*Percepción de los pobladores sobre el indicador de la dimensión Expectativa del Cliente*

	Atención personalizada		Personal adecuado		
	Nº	%	Nº	%	
EXPECTATIVA DEL CLIENTE	Totalmente en desacuerdo	97	25.7%	58	15%
	En desacuerdo	124	32.8%	61	16%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	88	23.3%	259	69%
	De acuerdo	50	13.2%	0	0%
	Totalmente de acuerdo	19	5.0%	0	0%
	TOTAL	378	100%	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma

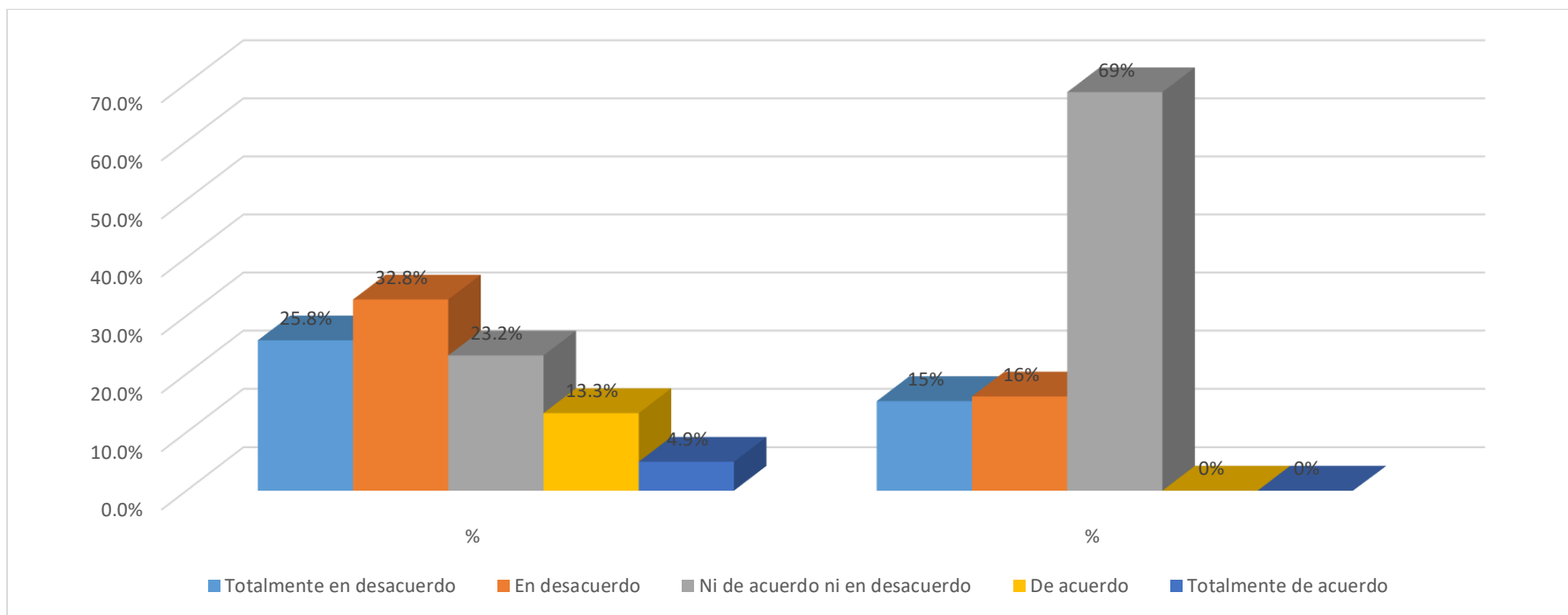


Figura 15: Percepción de los pobladores sobre los indicadores de la dimensión Eficiente

Fuente: Tabla

Interpretación: El 32,8% de los usuarios de la MPC manifestaron estar totalmente en desacuerdo frente a la existencia de atención personalizada por parte del personal, mientras que el 4.5% respondieron estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 69% de los usuarios manifestaron estar ni de acuerdo ni es desacuerdo sobre los colaboradores adecuados que existen en la MPC, mientras que ningún encuestado manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 16:

Percepción de los pobladores acerca de la dimensión Calidad Percibida

RESPUESTA DEL POBLADOR	POBLADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Bueno	129	34.1%
Regular	150	39.7%
Deficiente	99	26.2%
TOTAL	378	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma

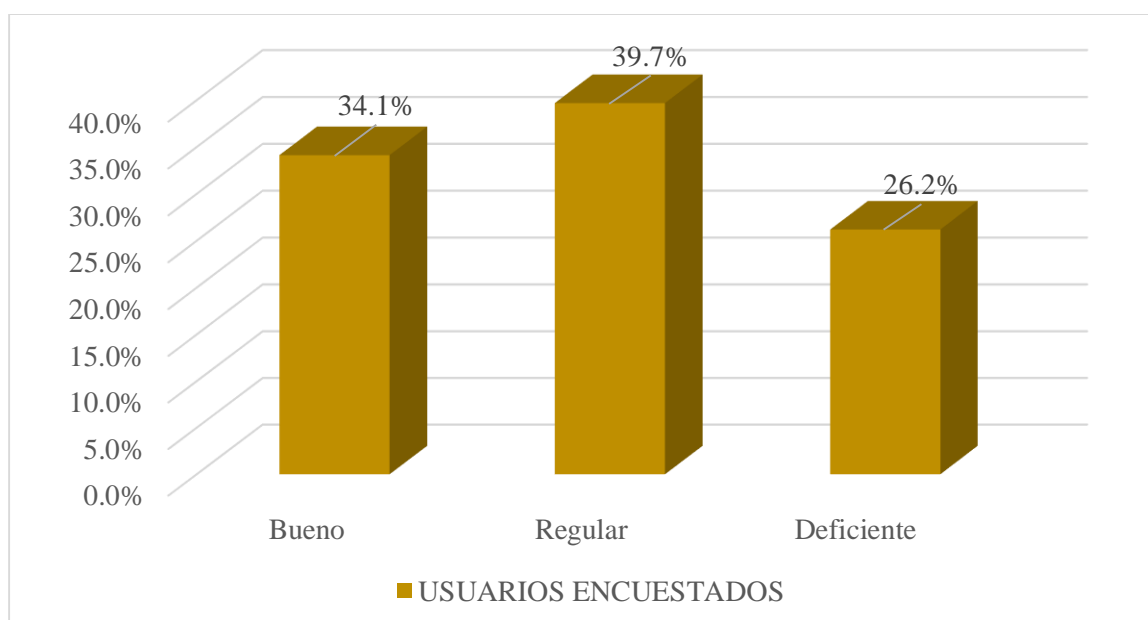


Figura 16: Percepción de los pobladores encuestados sobre la dimensión Amigable

Fuente: Tabla 16

Interpretación: En el gráfico se observa un 39,7% de los usuarios que responden que la MPC es regular en cuanto a la dimensión calidad percibida, el 34.1% lo consideran bueno, mientras que el 26,2% manifiestan que es deficiente.

Tabla 17:***Percepción de los pobladores sobre los indicadores de la Calidad percibida***

	Atención rápida		Trabajadores motivados		
	Nº	%	Nº	%	
CALIDAD PERCIBIDA	Totalmente en desacuerdo	93	24.6%	89	24%
	En desacuerdo	126	33.3%	129	34%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	86	22.8%	96	25%
	De acuerdo	55	14.6%	46	12%
	Totalmente de acuerdo	18	4.8%	18	5%
	TOTAL	378	100%	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma

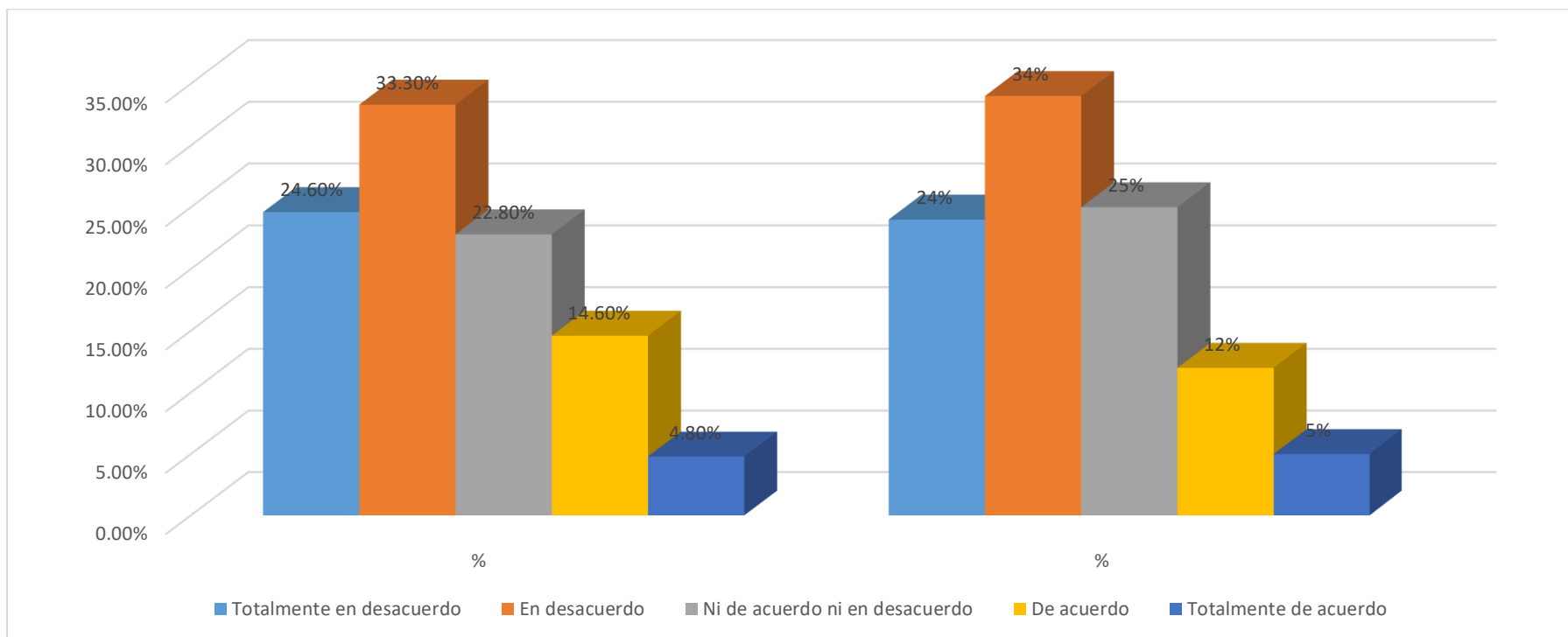


Figura 17: Percepción de los pobladores sobre los indicadores de la dimensión Calidad percibida

Fuente: Tabla 17

Interpretación: El 33.3% de los usuarios manifestaron estar en desacuerdo sobre la atención rápida que brinda la entidad, mientras que solo el 4,8% está totalmente de acuerdo. Un 34% opinaron que están en desacuerdo sobre la percepción de trabajadores motivados, mientras que el 5% están totalmente de acuerdo.

Tabla 18:

Percepción de los pobladores acerca de la dimensión Valor Percibido

RESPUESTA DEL POBLADOR	POBLADORES ENCUESTADOS	
	N°	%
Bueno	152	40.2%
Regular	128	33.9%
Deficiente	98	25.9%
TOTAL	378	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma

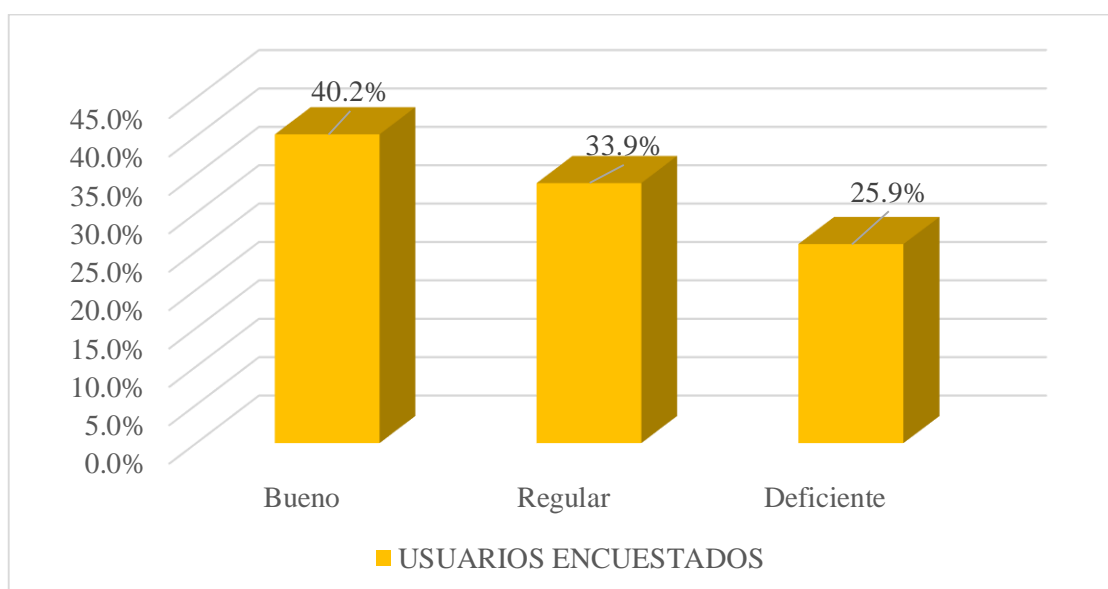


Figura 18: Percepción de los pobladores encuestados sobre la dimensión Valor Percibido

Fuente: Tabla 18

Interpretación: El 40.2% de los usuarios manifiestan que perciben un valor percibido bueno en la MPC, mientras que el 25.6% respondieron que el valor percibido en la entidad es deficiente.

Tabla 19:***Percepción de los pobladores sobre los indicadores de la Valor percibido***

	Cortesía recibida		Diferenciación del servicio		
	Nº	%	Nº	%	
VALOR PERCIBIDO	Totalmente en desacuerdo	55	14.6%	54	14.3%
	En desacuerdo	45	11.9%	45	11.9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	278	73.5%	279	73.8%
	De acuerdo	0	0.0%	0	0.0%
	Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%
	TOTAL	378	100%	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma

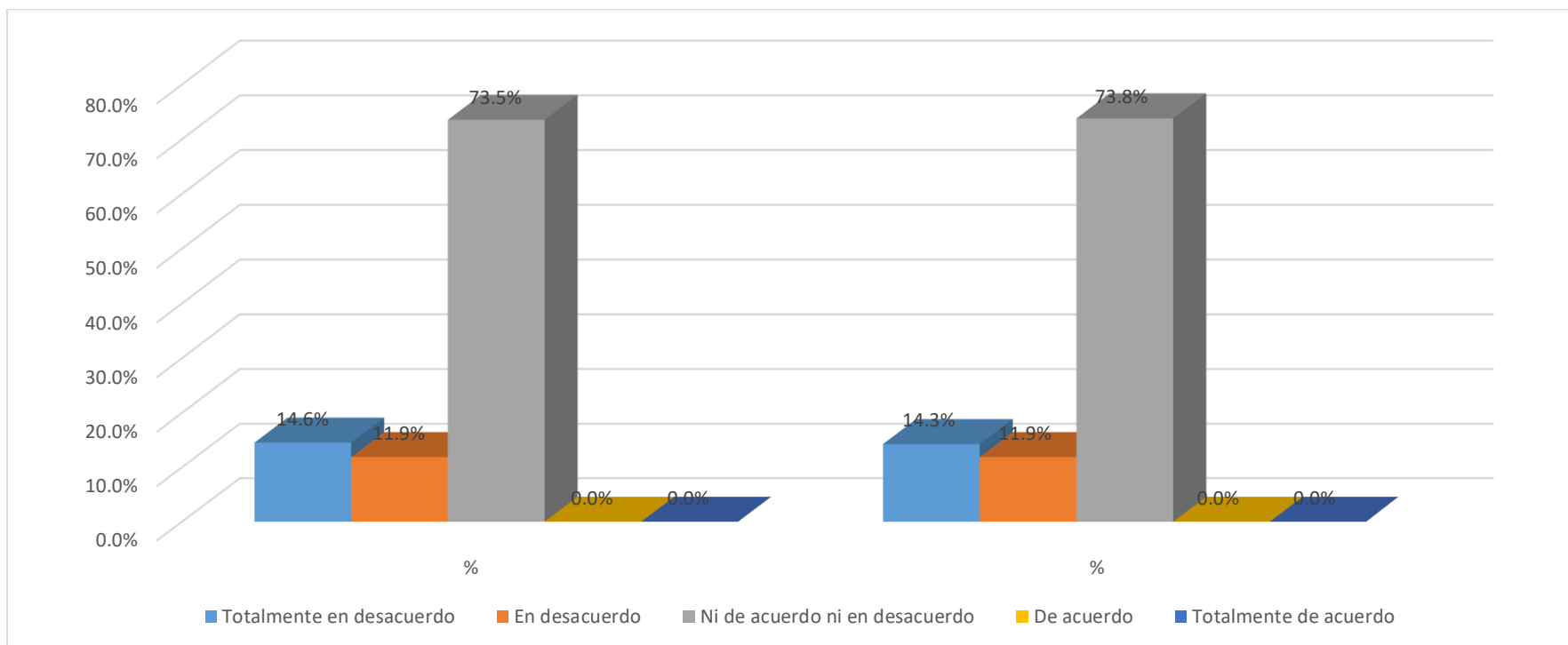


Figura 19: Percepción de los pobladores sobre los indicadores de la dimensión Valor percibido

Fuente: Tabla 19

Interpretación: En el gráfico de barras se observó un 73.5% de los pobladores manifestaron estar ni de acuerdo ni es desacuerdo sobre la cortesía recibida en la entidad, el 11.9% indicaron que están en desacuerdo. Por otro lado, el 73.8% respondieron que están ni de acuerdo ni es desacuerdo sobre la diferenciación del servicio que existe en la MPC.

Tabla 20:

Percepción de los pobladores acerca de la dimensión Quejas del cliente

RESPUESTA DEL POBLADOR	POBLADORES ENCUESTADOS	
	N°	%
Bueno	148	39.2%
Regular	141	37.3%
Deficiente	89	23.5%
TOTAL	378	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma

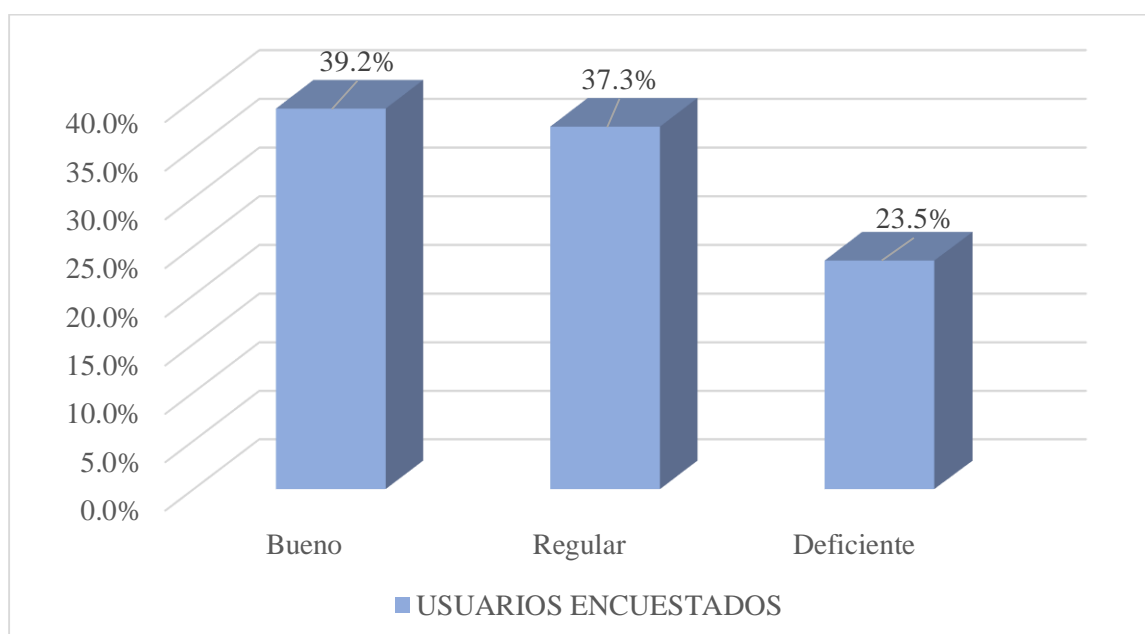


Figura 20: Percepción de los pobladores sobre la dimensión Quejas del cliente

Fuente: Tabla 20

Interpretación: En el gráfico de barras se observó un 39.2% consideran que la respuesta a las quejas del cliente es bueno, sin embargo el 37.3% lo consideran regular, mientras que el 23.5% responde que la capacidad de respuesta de las quejas es deficiente.

Tabla 21***Percepción de los pobladores sobre los indicadores de la dimensión Quejas del cliente***

	Número de quejas						
	incumplidas		Empatía		Capacidad de respuesta		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
QUEJAS DEL CLIENTE	Totalmente en desacuerdo	83	22.0%	82	21.7%	79	21%
	En desacuerdo	109	28.8%	107	28.3%	112	30%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	105	27.8%	103	27.2%	99	26%
	De acuerdo	61	16.1%	65	17.2%	63	17%
	Totalmente de acuerdo	20	5.3%	21	5.6%	25	7%
TOTAL	378	100%	378	100%	378	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma

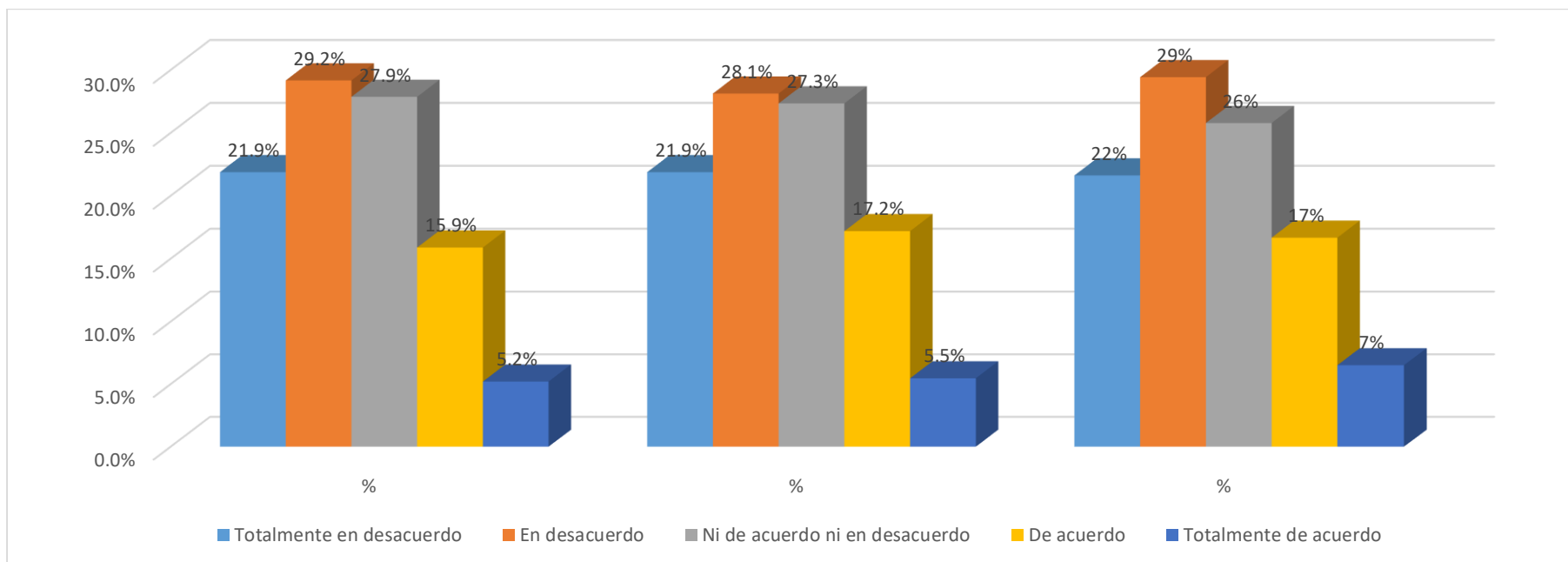


Figura 21: Percepción de los pobladores sobre los indicadores de la Quejas del cliente

Fuente: Tabla 21

Interpretación: El 29.2% de los pobladores manifestaron estar en desacuerdo con el número de quejas incumplidas en la MPC, así mismo, el 5.2 % indicaron estar totalmente de acuerdo. En el aspecto de empatía el 28.1% indicaron estar en desacuerdo, el 5.5% manifestaron estar totalmente de acuerdo. Finalmente el 29% de los encuestados manifestaron que están en desacuerdo sobre la capacidad de respuesta que existe en la MPC y el 7% manifestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 22:

Percepción de los pobladores acerca de la dimensión Fidelidad del Cliente

RESPUESTA DEL POBLADOR	POBLADORES ENCUESTADOS	
	N°	%
Bueno	150	39.7%
Regular	141	37.3%
Deficiente	87	23.0%
TOTAL	378	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma

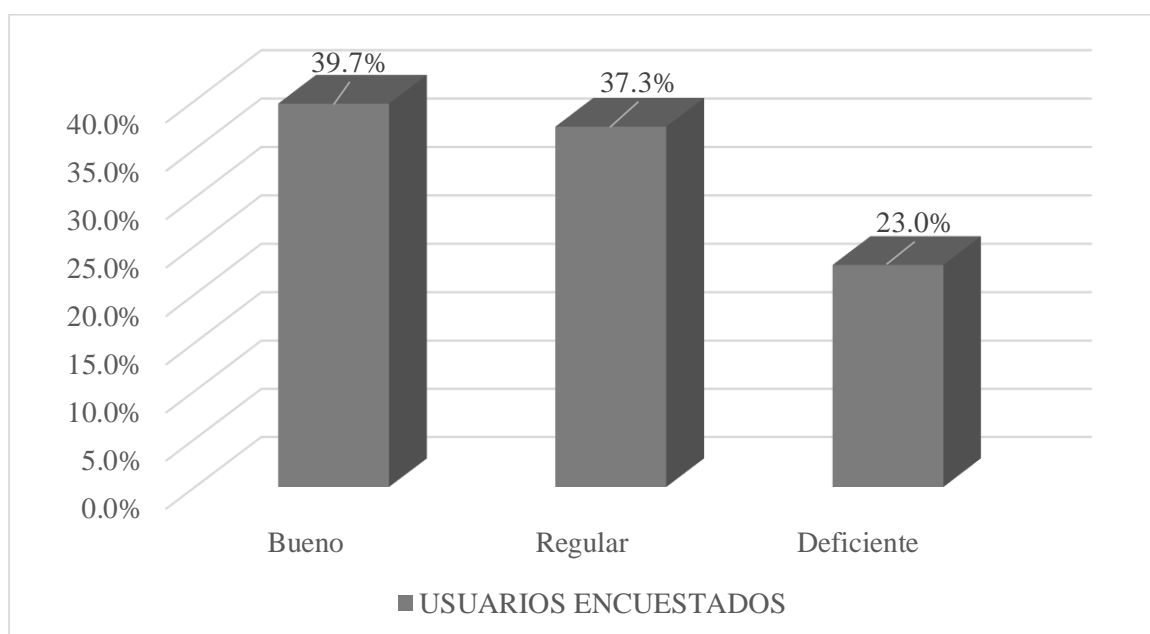


Figura 22: Percepción de los pobladores encuestados sobre la dimensión Fidelidad del Cliente

Fuente: Tabla 22

Interpretación: En el gráfico de barras se observó 39.7% de los pobladores manifestaron que la MPC cuenta con un buen grado respecto a la dimensión Fidelidad del cliente, por otro lado, un 23% consideran que la fidelidad del cliente es deficiente.

Tabla 23:***Opinión de los usuarios sobre los indicadores de la dimensión Fidelidad del Cliente***

	Imagen de la empresa		Valores		
	N°	%	N°	%	
FIDELIDAD DEL CLIENTE	Totalmente en desacuerdo	74	19.6%	79	20.9%
	En desacuerdo	131	34.7%	125	33.1%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	92	24.3%	99	26.2%
	De acuerdo	59	15.6%	53	14.0%
	Totalmente de acuerdo	22	5.8%	22	5.8%
	TOTAL	378	100%	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma

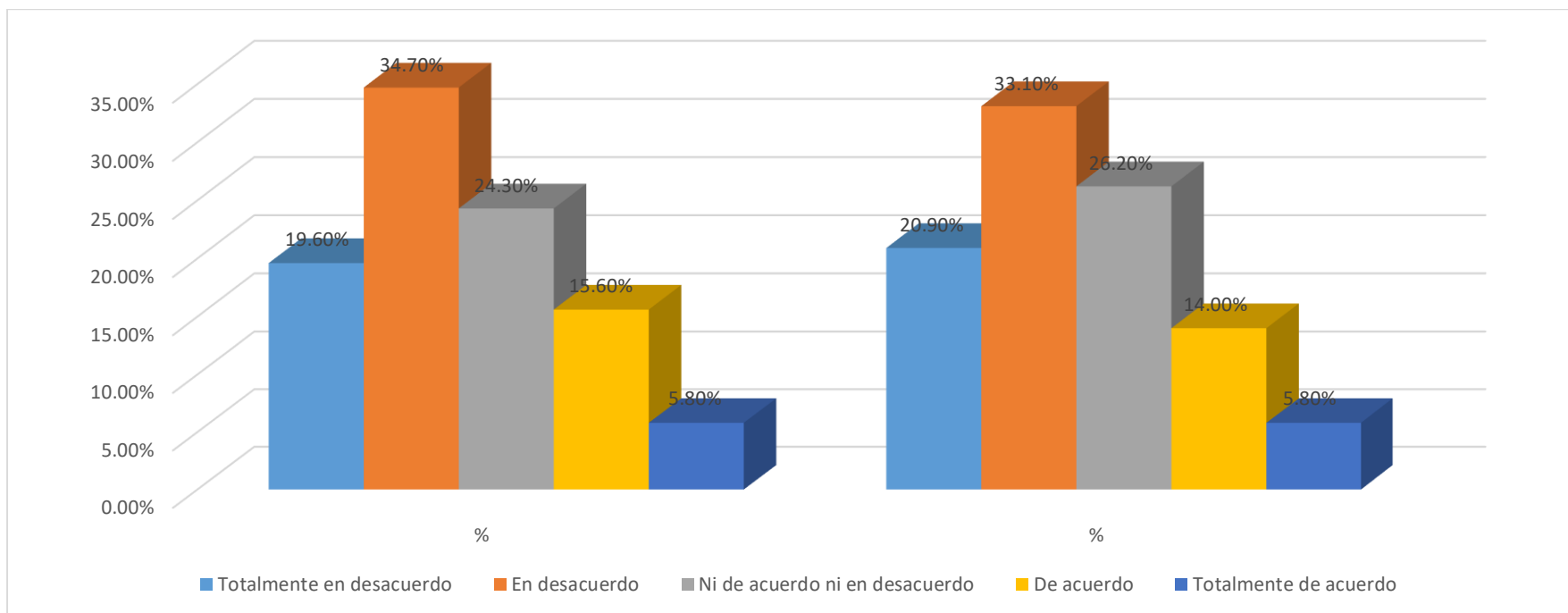


Figura 23: Percepción de los pobladores sobre los indicadores de la dimensión Fidelidad del cliente

Fuente: Tabla 23

Interpretación: En el gráfico de barras se observó un 34,7% de los pobladores manifiestan estar en desacuerdo respecto a la imagen de MPC, mientras que el 5,8% respondieron que están totalmente de acuerdo. Respecto a los valores, el 33,1% de los encuestados respondieron que están en desacuerdo y el 5,8% manifestaron estar totalmente de acuerdo.

Objetivo Especifico N° 03

Analizar la relación que existe entre Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Provincial de Casma, 2019.

Tabla 24:

Tabla de contingencia entre las variables Calidad de servicio y Satisfacción

		SATISFACCIÓN			Total	
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO		
CALIDAD DE SERVICIO	Deficiente	Recuento	97	21	4	122
		% del total	25.7%	5.6%	1.1%	32.3%
	Regular	Recuento	21	50	50	121
		% del total	5.6%	13.2%	13.2%	32.0%
	Bueno	Recuento	6	46	83	135
		% del total	1.6%	12.2%	22.0%	35.7%
Total		Recuento	124	117	137	378
		% del total	32.8%	31.0%	36.2%	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores de la Municipalidad Provincial de Casma.

Interpretación: La tabla corrobora un 25.7% por parte de los pobladores manifestando que es deficiente la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Casma, al igual que la satisfacción. Así mismo, el 13.2% de los pobladores manifestaron que es regular la calidad de servicio, mientras que la satisfacción es buena; finalmente, el 22% de los pobladores encuestados manifestaron que es buena la calidad de servicio e indicaron que es buena la satisfacción que muestra la Municipalidad de Casma.

IV. Discusión

Gonzales (2017), en su tesis de maestría en Gestión pública; concluye evidenciando la existencia la relación de sus variables de estudio, como son calidad de servicio y satisfacción, el cual demuestra con un nivel de coeficiente Rho de Spearman de 0,550.

Esto se verifica con la tabla 1, donde, mediante el cálculo de Rho de Spearman se demuestra la existencia de correlación entre las variables Calidad de Servicio y Satisfacción de la Municipalidad Provincial de Casma, 2019, con un resultado de 0,680; esto quiere decir que la correlación es positiva considerable, a la vez presenta un nivel de significancia menor a 0.005, mediante el cual se confirma la hipótesis de investigación.

Vergara y Quesada (2011), en su artículo científico; concluyó que, cuentan con una correlación significativa entre las percepciones y la calidad del servicio percibido (0,545), y también existen correlaciones significativas entre la satisfacción del cliente, la intención de recompra y la comunicación boca a boca.

Esto también coincide con la correlación de la investigación, ya que en la tabla 1, se puede apreciar un nivel de correlación de 0,680, lo cual significa que existe una correlación positiva considerable.

Caballero (2016), en su tesis de pregrado; donde se llegó a la conclusión en cuanto al nivel de la calidad del servicio, que esta se encuentra en un nivel bajo de aceptación por parte de los usuarios.

Según la investigación, la tesis coincide con los resultados ya que, en la Municipalidad provincial de Casma, respondieron que la calidad de servicio es deficiente, con un resultado del 32,3% y esto se puede verificar a través de la tabla 2. Esto demuestra, que por más que todas las municipalidades cumplan con las mismas funciones, todas tienen distinta percepción de la Calidad de Servicio.

Gutiérrez (2017), en su tesis de Maestría en Gestión Pública, concluyó que el 32,2% de los usuarios sienten tener una satisfacción baja, el 64,0 % de los mismos sostienen que están medianamente satisfechos y solamente el 3,8% están altamente satisfechos.

Esto coincide con la investigación, debido a que en la tabla 13 se puede evidenciar que el nivel de satisfacción en la Municipalidad Provincial de Casma es regular con el 31% y deficiente con el 32,8, y solo el 36,2% manifiestan sentirse satisfechos respecto a satisfacción.

Lota (2014), en su tesis; el autor concluye que en el Municipio de Ensenada se presentan un nivel de servicio satisfecho, donde la percepción del usuario llegó a superar las expectativas.

Esto no coincide con los resultados de la investigación, donde se precia en la tabla 13 que los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma, se muestran satisfechos con un 36,2% que avale este significado y un 32% manifiestan que lo consideran regular.

Rubio (2016) en su tesis; llegó a la conclusión que las dimensiones de la Calidad de atención que muestran mayor satisfacción son: Aspectos tangibles con el 66.5% y capacidad de respuesta con el 60%, y las dimensiones que presentan mayor insatisfacción son: Fiabilidad con el 56.8%, Seguridad con el 56.8% y Empatía con el 56.2%.

A nivel de dimensión, en la tabla 5 se muestra que el 37.8% de los encuestados responden que es regular la Municipalidad con respecto a la dimensión de fiabilidad, mientras que el 25.7% considera que es deficiente, lo cual es diferente a la tesis estudiada, ya que presenta un 56,8% de insatisfacción respecto a fiabilidad.

V. Conclusiones

1. De Según los resultados que obtuvieron en los cuestionarios, se determinó que existe relación entre las variables Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2019, teniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,680; siendo una correlación positiva considerable, 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 de investigación. (Tabla 1)
2. De los 378 pobladores encuestados en la Municipalidad Provincial de Casma, se identificó que el 35.7% (135) de la muestra respondieron que la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Casma es buena, el 32.0% (121) considero que es regular y por último el 32.3% (122) opina que es deficiente. Así mismo se concluyó que el 39.7% (150) de los pobladores manifiesto en la dimensión Elementos Tangibles es bueno, el 31.5% (119) considera que es regular y por último, el 28.8% (109) afirma que es deficiente. El 37.8% (143) de los pobladores encuestados afirmaron que es bueno en cuanto a la dimensión Capacidad de Respuesta, el 36.2% (137) considera que es regular y el 25.9% (98) respondieron que es deficiente. Por otro lado, el 34.1% (129) de los encuestados respondieron en cuanto a la dimensión Seguridad, es bueno, el 39.7% (129) considera que es regular y el 26.2% (99) que es deficiente. (Tablas 2, 3, 7 y 9)
3. Con los resultados obtenidos se determina que la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma es bueno con un 36.2% (137), así mismo el 31.0% (117) afirmó que es regular, y, por último, el 32.8% (124) considera que es deficiente. Así mismo, se concluyó que el 39.7% (150) de los usuarios manifestó en la dimensión Expectativa del Cliente es bueno, el 29.6% (112) considera que es regular y por último, el 30.7% (116) afirma que es deficiente. El 34.1% (129) considero que es bueno, en cuanto a la dimensión Calidad Percibida, el 39.7% (150) que es regular y el 26.2% (99) de los encuestados respondieron que es deficiente. El 40.2% (152) de los encuestados afirmaron que es bueno, en cuanto a la dimensión

Valor Percibido, el 33.9% (128) que es regular, y el 25.9% (98) respondieron que es deficiente. (Tablas 13, 14, 16 y 18)

4. De acuerdo a los resultados, se aprecia que el 22.0% (83) considera buena la calidad de servicio e igualmente la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma, mientras que el 13.2% (50) consideran regular a ambas variables, y por último el 25.7% (97) manifiesta que la calidad de servicio es deficiente e igualmente la satisfacción. (Tabla 24)

VI. Recomendaciones

- Al alcalde de la municipalidad Provincial de Casma, se le recomienda aplicar estrategias con ayuda de asesores expertos en el tema, buscando la satisfacción del servicio recibido por parte del usuario, ya que, según la investigación la satisfacción se obtiene de cumplir la expectativa con la calidad de servicio recibida.
- Al subgerente de administración del personal, se recomienda dar capacitaciones constantes a los colaboradores de la municipalidad que interactúan directamente con los usuarios sobre cómo mejorar su servicio y ser más eficientes al dar soluciones frente a problemas. Así mismo, respetar el MOF de la Municipalidad, para poder contar con personal profesional y que cuenten con el perfil adecuado para el puesto.
- Al gerente municipal, renovar los equipos tecnológicos para que los trabajadores de la municipalidad puedan trabajar de manera eficaz y eficiente, entregando los documentos a tiempo para los trámites que realizan los usuarios, ya que se observó que en algunas oficinas no contaban con los equipos necesarios en el cual los trabajadores tenían que trasladarse a diferentes oficinas para imprimir a color o escanear documentos, esto ayudaría muchísimo para que los trabajadores cumplan con sus deberes con la finalidad de cumplir metas y objetivos establecidos por la entidad, así mismo, se llegaría a satisfacer las necesidades de los usuarios mediante un servicio de calidad.
- Finalmente, se recomienda al Gerente Municipal crear e implementar un plan de desarrollo institucional para impulsar el logro de objetivos, a través de un servicio de mejora anual sobre calidad de servicio, con la finalidad de que los usuarios se sientan mejor atendidos y no existan tantos reclamos, ya que en la variable satisfacción es mayor la cantidad de usuarios que cree que es regular y deficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, C. (2012). *Metodología de Investigación científica*. Recuperado de http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_abril_2012/if_alfaro%20rodriguez_fiee.pdf.
- Baena, V. (2011). *Fundamentos para la gestión estratégica de la Identidad Corporativa*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya
- Caballero, A. (2016). Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016. (Tesis de pregrado). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/422/caballero_na.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, S. (2013). *Gestión de la atención al cliente/ consumidor*. España: Ediciones Nivel.
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. Journal of Marketing, vol. 56, número 3, julio, 1992, pp 59. Journal of Marketing, Estados Unidos. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299205600304>.
- Equipo vértice (2008). *La Calidad En El Servicio Al Cliente*. 1ª ed. España. Editorial Vértice.
- Friedmann, R. y Llorens, M. (2000). *Hacia el municipio del siglo XXI*. Recuperado de http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/Ponencia_Friedmann_Llorens.pdf
- Gibu, G. (2018). *Elecciones, servicios públicos y corrupción*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/opinion/elecciones-servicios-publicos-corrupcion-caroline-gibu-noticia-522549>
- González, D. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017. (Tesis de Maestría). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14259/Gonz%C3%A1lez_RD_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Grande, I. (2012). *Marketing de los servicios*. (4ª ed.). Madrid: Esic Editorial
- Gutiérrez, M. (2017). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017. (Tesis de Maestría). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11985>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Kotler, P. y Amstrong, G. (2012). *Marketing*. (14ª ed.). México: Pearson Educación.
- Lerma, H. (2009). *Metodología de la Investigación*. (4ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Lota, M. (2014). Satisfacción del Cliente del Servicio de Defensa del consumidor de la Municipalidad de Ensenada. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10915/47054>
- Martínez, R. (2016). Calidad del Servicio y Satisfacción del cliente en Restaurantes de Comida Marina Chimbote, 2016. (Tesis de Maestría). Recuperada de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1756>
- Martínez, R. (2016). Calidad del Servicio y Satisfacción del cliente en Restaurantes de Comida Marina Chimbote, 2016. (Tesis de Maestría). Recuperada de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1756>
- Mora, E. y Effio, M. (2018). Calidad del Servicio y su Relación con la Satisfacción del Cliente en la Empresa Turismo J.A Paraíso Chimbote – 2018. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19138/mora_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Prieto, J. (2010). *Gerencia del Servicio*. (2ª ed.). Bogotá: Ecoe Editorial
- Ramírez, V. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ritano, S. (2014). Satisfacción del Cliente de la Secretaría de Justicia de Faltas de la Municipalidad de La Plata. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/52755/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rojas, J. (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de Apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y Departamento de desarrollo social de la municipalidad de lo Prado. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>
- Rubio, G. (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL), vol. 30, num. 52, julio-diciembre, 2014, pp 60. Universidad del Valle, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225033236006>
- Rubio, R. (2016). La Gestión de Calidad, relacionado con el Servicio de Atención al Cliente en la Consulta Externa de la Clínica Robles s.a.c. Chimbote, 2016. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1216>
- Romero, P. (2015). Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios del Centro de atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial De Cajamarca – 2015. (Tesis de Maestría). Recuperada de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1195>
- Sandhusen, R. (2002). *Mercadotecnia*. México: Ceca Editorial.
- Tarí, J. (2007). *Calidad Total: fuente de ventaja competitiva*. España: Publicaciones Universidad de Alicante
- Tiganí, D. (2006). *Excelencia en el servicio* (1° edición). Argentina: editorial dunken
- Torres, S. (2005). *Diagnóstico de la Gestión Municipal*. Recuperado de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/documentac/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf
- Tschohl, J. (2007) *Servicio Al Cliente: El Arma Secreta De La Empresa Que Alcanza*. México. Pax México.
- Urrutia, S. (2016). Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción del usuario adulto del Servicio de emergencia del hospital la Caleta – Chimbote. 2015. Recuperado de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/366/USUARIO_A
DULTO_URRUTIA_MUNDACA_SILVIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/366/USUARIO_A
DULTO_URRUTIA_MUNDACA_SILVIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Vergara, J. y Quesada, V. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales, vol. 19, num. 3, diciembre, 2011, pp. 424. Revista chilena de ingeniería, Chile. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052011000300011

Vilca, C. (2016). Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los Administrados de la Municipalidad Distrital De Cabana 2016. (Tesis de Pregrado). Recuperada de <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/355>

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1988) *Calidad Total en la Gestión de Servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid, España: Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1

TITULO	FORMULACION DEL PROBLEMA	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	OBJETIVO ESPECIFICO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICION
"Calidad de servicio y su relación con la Satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2019"	¿Cuál es la relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Provincial de Casma, 2019?	Calidad de Servicio	Según Prieto (2010) Calidad en el servicio es el proceso de cambio que compromete a toda la organización alrededor de valores, actitudes y comportamientos en favor de los clientes de nuestro Negocio.	Calidad de servicio es cumplir o exceder con las expectativas del cliente de manera en que esté totalmente satisfecho con el servicio o producto.	Determinar el nivel de calidad de servicio de la municipalidad provincial de Casma, 2019.	Elementos tangibles	Equipos innovadores	1	Ordinal
							Instalaciones físicas	2	
							Apariencia del personal	3	
							Elementos materiales	4	
						Fiabilidad	Nivel de cumplimiento	5	
							Solución de problemas	6	
							Realiza bien el servicio	7	
							Cumplimiento de plazos	8	
							Preciso	9	
						Capacidad de respuesta	Comunicación directa	10	
							Servicio rápido	11	
							Clientes apoyados	12	
						Seguridad	Atención de dudas	13	
							Confianza	14	
		Servicio seguro	15						
		Empleados amables	16						
		Empleados profesionales	17						
		Empatía	Atención individualizada	18					
			Horario compatible	19					
			Atención personalizada	20					
			Preocupación de intereses del cliente	21					
			Captan necesidades del cliente	22					
Satisfacción	Kotler y Amstrong (2012) Mencionan que a satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador.	Satisfacción al cliente o usuario, es lograr que ellos sientan que recibieron una atención adecuada y merecedora que satisfaga con las expectativas que tenían antes de consumir un producto o servicio.	Analizar la satisfacción en los usuarios de la municipalidad provincial de Casma, 2019.	Expectativa del cliente	Atención personalizada	23	Ordinal		
					Personal adecuado	24,25			
				Calidad percibida	Atención rápida	26			
					Trabajadores motivados	27			
				Valor percibido	Cortesía recibida	28,29			
					Diferenciación del servicio	30,31			
				Quejas del cliente	Número de quejas incumplidas	32			
					Empatía	33			
Fidelidad del cliente	Capacidad de respuesta	34							
	Imagen de la empresa	35							
	Valores	36							

Anexo 2

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERIVIO Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA, 2018.

SEXO: (F) (M)

EDAD: _____

FECHA: _____

OBJETIVO: Identificar la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Casma.

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

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

Totalmente en desacuerdo	en	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1		2	3	4	5

I. CALIDAD DE SERVICIO						
Nº	ÍTEMS	5	4	3	2	1
1	La municipalidad provincial de Casma tiene equipos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas de la municipalidad provincial de Casma son visualmente atractivas.					
3	Los empleados de la municipalidad provincial de Casma tienen apariencia pulcra.					
4	En la municipalidad de Casma los elementos materiales relacionados con el servicio (Señalización, estantes, portafolio, sello, etcétera) son atractivos.					
5	Cuando la municipalidad provincial de Casma promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
6	Cuando un cliente tiene un problema, la municipalidad de Casma muestra un sincero interés.					
7	La municipalidad provincial de Casma realiza bien el servicio la primera vez.					
8	La municipalidad provincial de Casma concluye el servicio en el tiempo prometido.					
9	La municipalidad provincial de Casma no comete errores.					
10	La municipalidad provincial de Casma comunica a los clientes cuando concluirá el servicio.					
11	Los empleados de La municipalidad de Casma ofrecen un servicio rápido a sus clientes.					
12	Los empleados de la municipalidad de Casma siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.					
13	Los empleados de la municipalidad de Casma nunca están demasiado ocupados para responder.					

14	El comportamiento de los empleados de la municipalidad de Casma transmite confianza a los clientes.					
15	Los clientes de la municipalidad de Casma se sienten seguros en su relación con ella.					
16	Los empleados de la municipalidad de Casma son siempre amables con los clientes.					
17	Los empleados de la municipalidad de Casma tienen conocimientos suficientes.					
18	La municipalidad de Casma da a sus clientes una atención individualizada.					
19	La municipalidad de Casma tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.					
20	La municipalidad de Casma tiene empleados que ofrecen una atención personalizada.					
21	La municipalidad de Casma se preocupa por los intereses de sus clientes.					
22	La municipalidad de Casma comprenden las necesidades específicas de sus clientes.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERIVIO Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA, 2018.

SEXO: (F) (M)

EDAD: _____

FECHA: _____

OBJETIVO: Identificar Satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma.

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

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

Totalmente en desacuerdo	en	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1		2	3	4	5

I. SATISFACCIÓN

Nº	ÍTEMS	5	4	3	2	1
23	Considera usted que la municipalidad brinda un servicio que se adecúe a las necesidades del usuario.					
24	Cree usted que la municipalidad cuenta con un personal adecuado para satisfacer las necesidades del usuario.					
25	Antes de solicitar algún servicio en la municipalidad, espera usted una buena atención en el proceso del trámite.					
26	Considera usted que el tiempo de espera en la Municipalidad es adecuada para una atención de calidad.					
27	Percibe usted que los trabajadores de la municipalidad se encuentran motivados para brindar un servicio de calidad.					
28	Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado.					
29	Recibe usted un buen trato por parte de los trabajadores de la municipalidad.					
30	El personal se preocupa por brindar una mejor atención a los usuarios.					
31	Considera usted que el servicio que brinda la municipalidad es mejor que otras entidades públicas.					
32	Los trabajadores de la Municipalidad brindan soluciones a sus quejas o reclamos.					

33	Percibe comprensión por parte de los colaboradores cuando pide orientación para solucionar alguna queja o problemática.					
34	Los trabajadores de la Municipalidad, solucionan las quejas o problemas de sus usuarios oportunamente.					
35	Considera que la municipalidad de Casma cuenta con buena imagen frente a otras municipalidades.					
36	Considera usted que la municipalidad cuenta con los implementos adecuados para ofrecer un servicio de calidad que supere sus expectativas.					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!!!!

Anexo 3

PRUEBA DE CONFIABILIDAD MEDIANTE EL COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH PARA CALIDAD DE SERVICIO

	N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	SUMATORIA	
SUJETOS	1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	56	
	2	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	4	2	1	2	4	2	2	3	45	
	3	4	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	4	36	
	4	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	31	
	5	4	4	3	2	1	3	3	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	2	43
	6	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	2	4	3	4	4	43
	7	4	4	4	2	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	2	3	4	1	3	5	4	4	3	47
	8	2	2	2	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	4	4	4	3	1	2	32
	9	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	3	4	4	3	3	2	2	2	33
	10	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	36
	11	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	42
	12	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	45
	13	4	5	4	2	4	2	5	2	4	2	2	5	5	2	4	2	2	3	3	5	3	2	3	52
	14	3	3	3	3	2	1	3	1	3	1	1	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	32
	15	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	24
VARIANZA		0.8381	0.9238	0.7429	0.781	0.8286	0.981	0.8381	0.8381	0.6952	0.6857	0.981	1.0286	0.981	0.7429	0.4095	0.5714	0.8857	0.4095	0.4571	0.5238	0.8857	0.5524	76.17	

Fórmula del Alfa de Cronbach $\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$

Suma de variable/item	16.58
K	22
Alfa	0.82

$\alpha = 0.82$; Por lo tanto, el cuestionario cuenta con una buena confiabilidad

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 22 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 15 personas, con una escala de liker de 1 al 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

PRUEBA DE CONFIABILIDAD MEDIANTE EL COEFICIENTE DEL ALFA DE CRONBACH PARA SATISFACCIÓN

	N° ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	SUMATORIA	
SUJETOS	1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	50	
	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	2	1	25	
	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	1	33	
	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	32	
	5	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	31	
	6	2	3	1	3	2	3	2	2	2	1	1	3	3	2	1	29
	7	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	30
	8	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	51
	9	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	49
	10	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	20
	11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	33
	12	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	34
	13	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	65
	14	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	30
	15	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	32
VARIANZA		1.0286	1.381	1.2095	1.0667	0.8381	1.2095	0.9714	1.1238	1.381	1.5429	0.981	0.6952	0.8381	1.5524	143.352381	

Fórmula del Alfa de Cronbach: $\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right]$

Suma de variable/item	15.81
K	14
Alfa	0.97

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 14 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 15 personas, con una escala de liker de 1 al 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

$\alpha = 0.97$; Por lo tanto, el cuestionario cuenta con una confiabilidad excelente

Anexo 4

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVPERF - Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2018

OBJETIVO: Analizar la relación que existe entre Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Provincial de Casma, 2018.

DIRIGIDO A: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Mesra Juanfer Cristian.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

Mg. Cristian Mesra D.
DOCENTE
DNI: 0717038

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

Anexo 5

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVPERF - Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2018

OBJETIVO: Analizar la relación que existe entre Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Provincial de Casma, 2018.

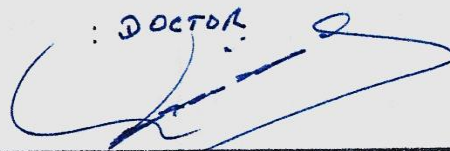
DIRIGIDO A: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : DR. ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR



DR: ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO
DNI: 18195946

Anexo 6

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVPERF - Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2018

OBJETIVO: Analizar la relación que existe entre Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Provincial de Casma, 2018.

DIRIGIDO A: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Chacon Arcus Edinson Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magister

DOCENTE

Edinson Miguel Chacon Arcus
DNI: *25573328*

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

FICHA TÉCNICA N° 01

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario “Calidad de servicio”
3. **Autor original:** Cronin y Taylor (1992)- Cuestionario SERVPERF
4. **Forma de aplicación:** Colectiva.
5. **Medición:** Calidad de servicio
6. **Administración:** Usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma
7. **Tiempo de aplicación:** 15 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Casma.

III. PUNTAJE POR VARIABLE Y DIMENSIÓN

Se utilizó la categorización de tres niveles (Bueno, Regular y Deficiente), para la mejor interpretación de los resultados obtenidos a nivel de la Calidad de Servicio y sus dimensiones.

NIVELES	A NIVEL	A NIVEL DE DIEMNSIONES				
	VARIALBES	D1	D2	D3	D4	D5
BUENO	61-110	11-20	14-25	11-15	12-20	14-25
REGULAR	50-60	8-10	10-13	8-10	8-11	10-13
DEFICIENTE	0-49	0-7	0-9	0-7	0-7	0-9

FICHA TÉCNICA N° 02

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1. Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
- 2. Nombre del instrumento:** Cuestionario “Satisfacción”
- 3. Autor original:** American Society for Quality, la Stephen M. Ross Business School y la firma de consultoría internacional CFI Group– Adaptado por Meza Osorio Lizbet y Bernuy Murriel Kelly
- 4. Forma de aplicación:** Colectiva
- 5. Medición:** Percepción de la Satisfacción
- 6. Administración:** Usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma
- 7. Tiempo de aplicación:** 10 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Determinar la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma.

III. PUNTAJE POR VARIABLE Y DIMENSIÓN

Se utilizó la categorización de tres niveles (Bueno, Regular y Deficiente), para la mejor interpretación de los resultados obtenidos a nivel de Satisfacción y sus dimensiones.

NIVELES	A NIVEL	A NIVEL DE DIEMNSIONES				
	VARIABLES	D1	D2	D3	D4	D5
BUENO	39-70	8-15	6- 10	11-20	9-15	6-10
REGULAR	31-38	6-7	4-5	8-10	6-8	4-5
DEFICIENTE	0-30	0-5	0-3	0-7	0-5	0-3

68	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4			
69	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	2	3			
70	4	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	1	2	4		
71	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3		
72	4	4	3	2	1	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2		
73	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	4	4	3	2	4	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	1	4	4		
74	4	4	4	2	3	4	2	2	2	3	4	4	4	2	2	4	1	2	5	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	4	3	
75	2	2	2	4	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	1	2	2	
76	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	
77	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	
78	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	
79	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	
80	4	5	4	2	4	2	5	2	4	2	2	5	5	2	4	2	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	3	
81	3	3	3	3	2	1	3	1	3	1	1	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
82	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2
83	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	2
84	3	2	3	4	3	3	3	2	2	1	3	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	4	2	3
85	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2
86	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	4	5	5
87	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4
88	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	2	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	4	4
89	2	2	3	4	4	4	2	2	4	1	4	4	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2
90	1	2	2	2	2	2	1	2	3	4	2	2	4	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	2	2
91	1	2	2	2	3	3	1	2	4	4	2	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	4
92	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	3	3	3
93	2	4	2	2	5	5	2	4	2	3	3	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2
94	1	3	1	1	2	2	1	3	3	2	3	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2
95	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1
96	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1
97	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	3	4	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2
98	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	3	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	1	2
99	2	1	4	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	4	2	5	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2
100	4	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4
101	4	5	2	4	5	3	3	4	3	3	4	5	3	4	2	3	5	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	3	4	2	3	5	4	3	3
102	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
105	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	1	2	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	2	2	1	2	4	3	3
107	4	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2
108	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3
109	4	4	3	2	1	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4
110	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	4	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	2	4	4	2	2
111	4	4	4	2	3	4	2	2	2	3	4	4	4	2	2	4	1	2	5	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	5	4	
112	2	2	2	4	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2
113	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3
114	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3
115	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2
116	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
117	4	5	4	2	4	2	5	2	4	2	2	5	5	2	4	2	3	3	5	2	4	2	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	5	5	5	5
118	3	3	3	3	1	3	1	3	1	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
119	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2
120	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	1	2	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	2	3	4	3	3	3	2</																													

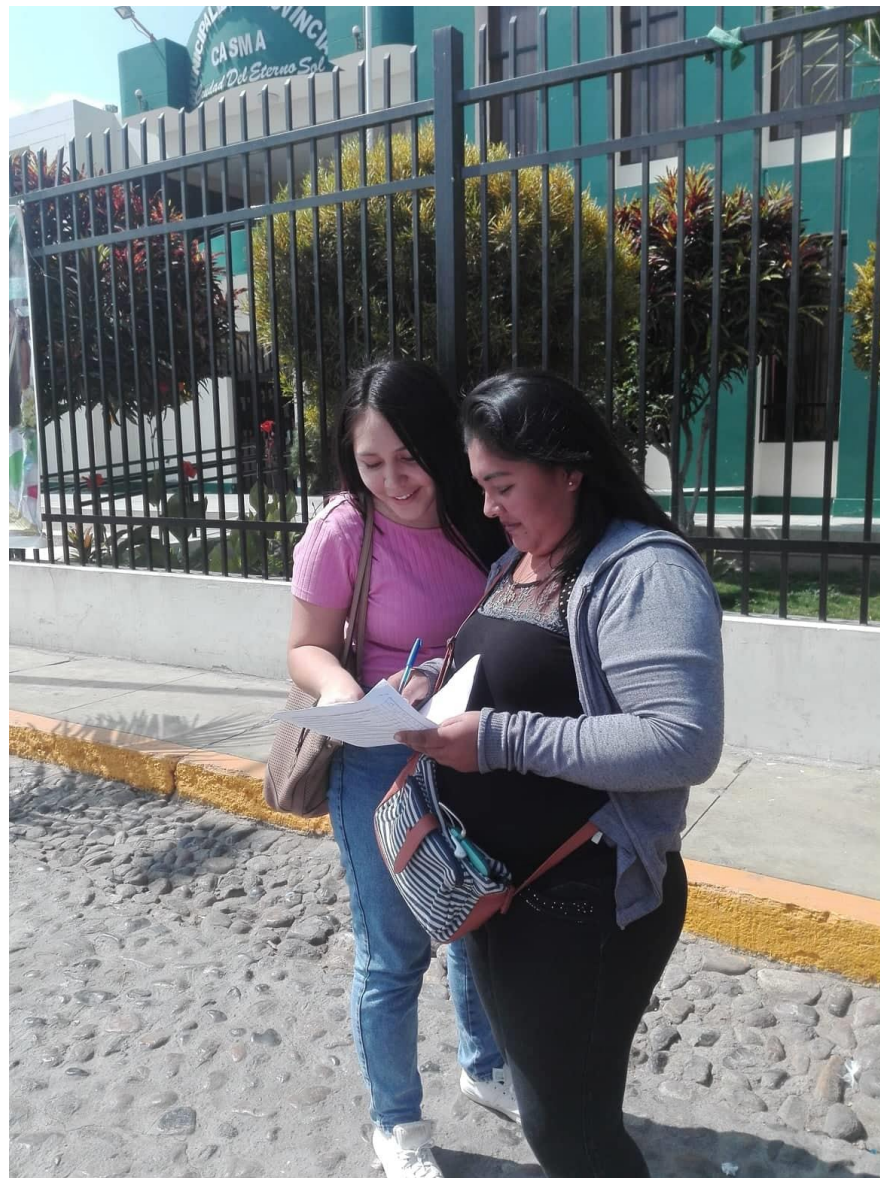
142	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	4	1	1	2								
143	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	1	3	1	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	5	4	3	1							
144	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	2	2	4	3	2	4	4	5	4	3	2	1								
145	2	2	3	4	4	4	2	2	4	1	2	2	1	3	2	3	1	2	3	4	4	4	2	2	4	1	2	3	2	2	2	2								
146	1	2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	3	4	4	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	1	2	5	1	1	3	2	3						
147	1	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	2	1	2	4	2	2	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	2	3	2	3	3							
148	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	4	2							
149	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2	1	2	1							
150	3	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	1	2	1	2	1							
151	2	4	2	2	5	5	2	4	2	3	3	3	2	4	4	5	5	4	2	2	5	5	2	4	2	3	3	5	2	1	2	4	2	3						
152	1	3	1	1	2	2	1	3	3	2	3	4	1	2	5	1	1	3	1	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2						
153	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	4	4	4	4	3	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	4	3	3						
154	3	3	4	4	3	4	1	2	1	2	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	1	2	1	2	1	1	3	3	3	4	5	3	2	2			
155	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	1	2	1	2	1	3	2	4	4	5	2	2	3				
156	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	1	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3					
157	4	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	4	3	2	4	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1			
158	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1			
159	4	4	3	2	1	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2			
160	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2			
161	4	4	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	1	2	5	4	4	3	2	3	1	3	2	3	2	2	1	1	3	3	2	2	1				
162	2	2	2	4	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	4	3	1	2	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	1			
163	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4			
164	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3				
165	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	4	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1			
166	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2			
167	4	5	4	2	4	2	5	2	4	2	2	5	5	2	4	2	3	3	5	3	2	3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2			
168	3	3	3	3	2	1	3	1	3	1	1	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5			
169	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3			
170	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1			
171	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	1	2	4	2	2	3				
172	2	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	1	4	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4			
173	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3			
174	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	4	4	3	2	1	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	2	3	2	4			
175	2	3	1	3	2	3	2	2	1	3	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4			
176	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	4	4	4	2	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	4	4	4	2	5	4	4	3			
177	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	4	4	4	3	1	2	2			
178	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	2	2	2
179	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2		
180	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3			
181	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3			
182	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	2	4	2	5	2	4	2	2	5	2	4	2	2	5	5	2	4	2	3	5	3	2	3	
183	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	1	1	3	1	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3		
184	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2		
185	2	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	4	1	2	5	4	4	3	2	3	1	2	4	3	2	4	4	3	2	4	3	2	2	2			
186	2	2	4	1	2	5	4	4	3	2	3	1	1	2	3	4	4	4	3	1	2	5	2	2	2	2	2	4	1	2	5	4	4	3	2	3	1			
187	1	2	3	4	4	4	3	1	2	5	2	2	1	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	1	2	3	4	4	4	3	1	2	5	2	2	2			
188	1	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	1	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4			
189	2	2	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	1	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	4	4	4	4			
190	3	3	4	3	4	4	4	3	2	1	2	3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	2	1	2		
191	3	4	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	4	2	3	3	5	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	4	3	2	2	2		
192	2	4	2	3	3	5	3	2	3	4	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	5	5	2	4	2	3	3	5	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	
193	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	5	5	
194	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2		
195	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	1	3	3	2	3	4																						

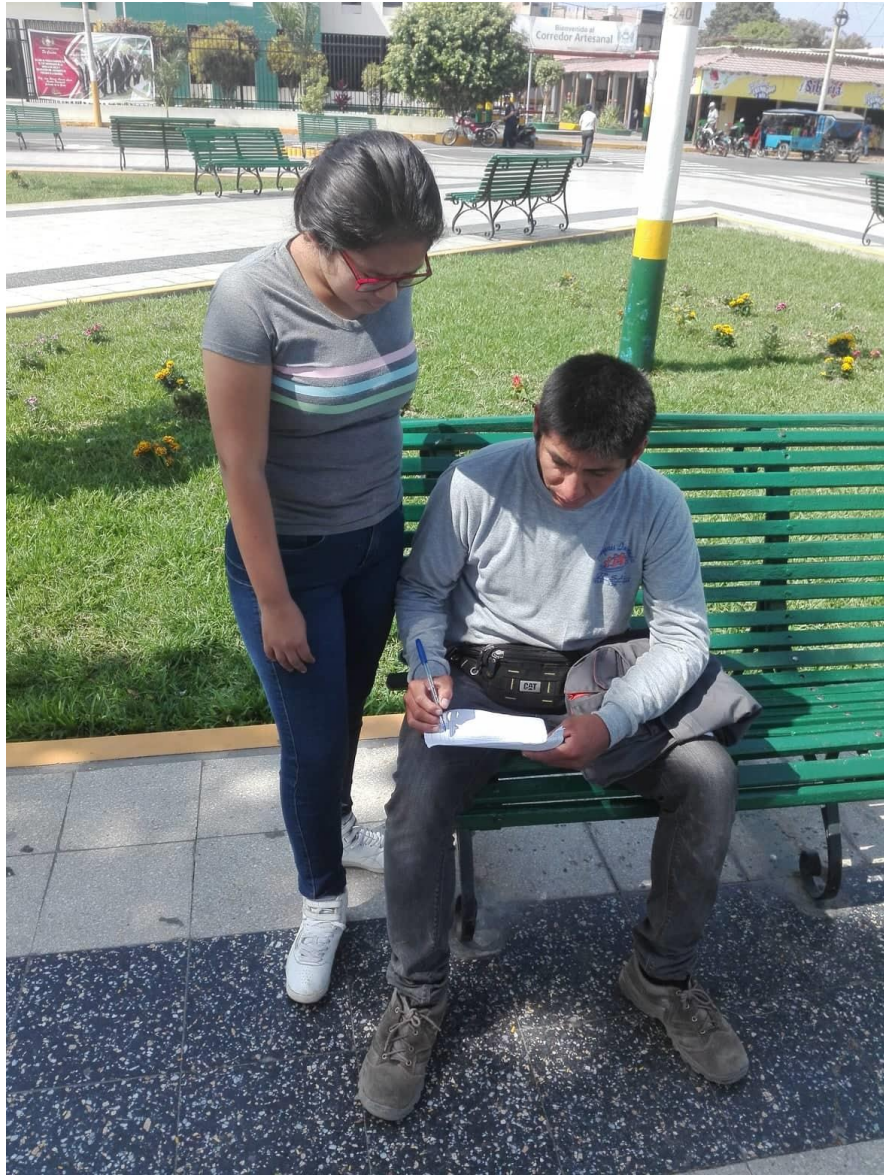
215	3	4	3	3	5	4	5	4	2	4	2	5	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	1	3	2	4	3	4	3	3	2						
216	2	4	2	2	1	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	4	4	4	4	2	3	4	2	2			
217	3	3	3	4	3	3	5	4	5	4	2	4	2	5	2	4	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	3	2	2	1				
218	2	5	2	4	2	2	1	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	4	5	5	2	4	2	2	2	5	5	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1				
219	2	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	5	4	3	3	5	4	5	3	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2				
220	4	4	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	5	2	4	2	2	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3				
221	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3				
222	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	4	2	4	2	5	2			
223	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3				
224	2	1	3	3	2	3	3	4	2	2	1	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2			
225	2	1	4	3	2	3	1	2	2	2	1	4	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	2		
226	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	4	4	3	2	3	3		
227	3	2	4	4	3	2	1	3	3	3	2	4	4	3	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	4	4	4	2	2	4	1	2	5	4			
228	4	1	3	2	4	3	4	3	3	4	1	3	2	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	3	3		
229	2	1	4	4	4	2	3	4	2	2	1	4	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	2	
230	2	4	2	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	4	3	2	2	1	3	2	4	2	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	2	
231	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	4	4	3	2	2	2	2		
232	3	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	1	2	5	4	4	3	2	3	1	
233	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	3	4	4	4	3	1	2	5	2	2
234	2	2	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	1	3	2	1	1	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	
235	4	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	5	4	2	4	2	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4
236	2	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	1	2	2	2	
237	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	
238	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	2	1	1	1	1	3	2	4	2	3	3	5	3	2	3	4	2	3	5	5	5		
239	3	2	2	2	4	3	2	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	5	5	5	
240	4	4	4	2	2	4	1	2	5	4	4	4	2	2	4	1	2	5	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	
241	2	2	2	1	2	3	4	4	4	2	2	2	1	2	3	4	4	3	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	
242	2	3	3	1	2	4	4	3	3	2	3	3	1	2	4	4	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	2	3	4	4	
243	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2
244	1	2	2	1	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	
245	2	2	3	1	4	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	2	2	4	4	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3
246	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	
247	2	1	2	2	4	4	3	2	1	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	4	4	4	2	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	
248	3	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	3	4	2	2	4	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
249	2	3	2	1	4	4	4	2	3	4	2	2	2	3	4	4	4	2	2	4	1	2	5	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
250	4	4	4	4	2	2	2	4	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	4	4	3	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
251	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
252	1	3	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
253	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	2	4	2	5	4	2	5	2	4	2	4	2	2	
254	2	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	4	4	4	2	3	4	2	3	4	2	2	
255	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	1	4	4	4	2	3	4	2	2	2	4	3	2	4	4	3	4	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	2	1	1	
256	3	3	2	2	2	4	3	2	4	4	3	4	2	2	4	2	2	4	3	2	2	1	2	2	4	1	2	5	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	
257	3	4	4	4	2	2	4	1	2	5	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	4	4	4	3	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
258	2	2	2	2	1	2	3	4	4	4	3	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
259	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
260	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	2	4	2	4	2	5	2	
261	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	2	4	2	5	2	4	2	5	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2
262	3	2	4	4	3	2	2	2	4	3	2	4	4	3	1	2	5	4	4	3	4	1	2	5	4	4	4	4	2	2	4	1	2	5	4	4	4	3	2	3	2	2
263	4	1	2	5	4	4	4	2	2	4	1	2	5																													

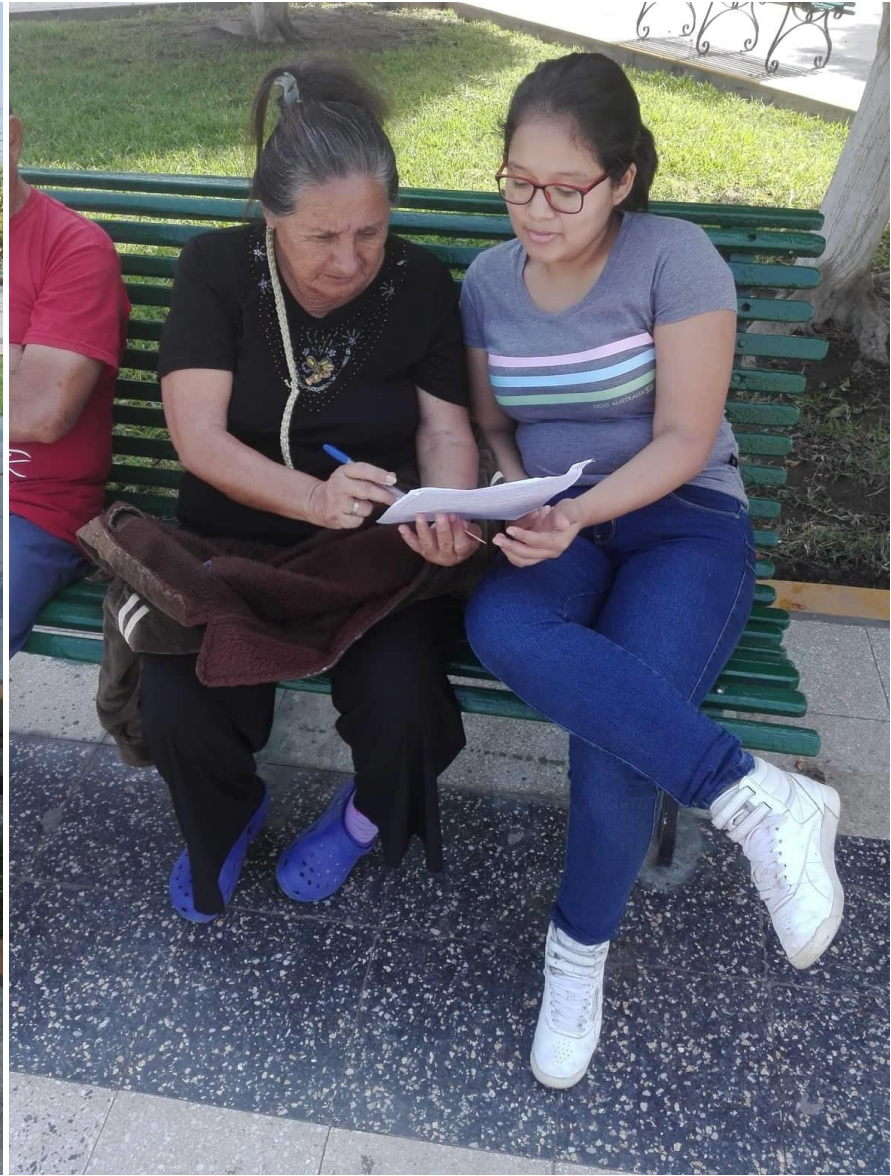
285	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3		
286	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
287	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
288	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4		
289	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3		
290	4	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	1	2	4			
291	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3			
292	4	4	3	2	1	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2			
293	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	4	4	3	2	4	3	2	3	1	3	2	1	3	2	1	4	4	4			
294	4	4	4	2	3	4	2	2	2	3	4	4	4	2	2	4	1	2	5	4	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	4	3		
295	2	2	2	4	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	1	2		
296	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2		
297	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	1	1	3	2	
298	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3		
299	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3		
300	4	5	4	2	4	2	5	2	4	2	2	5	5	2	4	2	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3		
301	3	3	3	3	1	2	2	1	3	1	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	
302	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2		
303	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2		
304	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
305	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2		
306	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
307	3	3	3	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	
308	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
309	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3		
310	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3		
311	2	2	2	4	3	2	4	4	3	2	3	1	3	2	3	2	2	1	1	3	3	2	1	4	4	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	1		
312	4	4	2	2	2	1	2	5	4	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	4	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2		
313	2	2	1	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	4	4	3	4	4		
314	3	3	1	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3		
315	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1		
316	2	2	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	4	2	3	4	4		
317	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
318	2	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1		
319	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4		
320	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	1	2	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2		
321	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	4	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	1	2	4	2		
322	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
323	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3		
324	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	3	1	3	2	3	2	2	1	1	3	3	2	1	4	4	1	
325	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	5	4	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	4	3	2	
326	2	2	2	2	2	3	1	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	1	2	2		
327	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3		
328	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	1	1	3	2	
329	2	2	1	1	3	3	2	1	4	4	2	2	1	1	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	1	
330	1	2	2	2	3	2	1	4	3	1	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	1	1	3	3	2	1	4	4	2	2	
331	3	4	4	3	4	4	4	1	2	3	4	4	3	4	2	5	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	4	3	1
332	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	4	3	3	
333	4	4	3	2	3	1	3	2	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	2	1	4	4	2	3	3	4	2	3	3	4	4	2	2	4	4	3		
334	2	5	4	5	2	2	2	2	2	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	2	2	2	1	2	2		
335	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	1	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
336	3	3	2	4	4	4	4	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	
337	4	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
338	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	1	1	3	3	2	1	4	5																	

353	2	3	2	2	1	3	4	2	3	2	3	4	3	2	2	1	2	1	4	4	4	2	4	4	3	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3
354	3	4	4	4	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	5	2	4	1	1	2	2	4	2	3	5	
355	5	2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	4	3	2	2	2	3	1	1	1	3	4	2	5	5	5	5	4	4	
356	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	5	5	5	3	
357	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	2	
358	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	
359	2	3	3	2	1	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	1	4	3	2	2	4	4		
360	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	4	4	4	5	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	
361	3	2	2	1	1	2	2	3	4	2	2	3	4	4	4	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	4	4	3	4	3	1	4	3	1	1	1	
362	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	
363	1	2	1	2	1	5	5	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
364	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	4	2	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	
365	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
366	2	1	2	3	1	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	1	
367	2	1	2	4	2	4	1	3	4	3	2	3	2	3	2	2	1	2	5	5	5	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	1	5	
368	1	1	1	2	2	3	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	
369	2	1	3	1	1	3	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	
370	2	2	4	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	1	2	2	2	4	3	1	2	2	2	3	3	3	
371	2	2	3	1	3	1	1	5	5	5	1	2	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	1	5	3	2	3	2	1	5	2	3	2	2	
372	3	1	3	1	3	1	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	3	3	1	1	2	3
373	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	4	1	3	2	3	2	1	2	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	3	4	
374	2	1	1	2	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	1	3	2		
375	1	2	1	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	1	3	1	1	3	1	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	
376	1	2	2	1	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	2	2	4	1	2	1	2	4	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	
377	1	3	2	1	5	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	3	1	1	1	1	1	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3		
378	1	3	1	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	3	3	

Anexo 10: Evidencias de la aplicación de encuestas.







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

“CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA, 2019”, de las estudiantes: Bernuy Murriel Kelly Antuane y Meza Osorio Lizbet Marleny, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote 17 de Julio del 2019




.....

Firma

Mgrt. Randall Manolo Gutiérrez Chilca

DNI: 41942904



 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción en los usuarios de la
Municipalidad Provincial de Casma, 2019"

DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN

AUTORAS:
Bernuy Murriel Kelly Antuane (orcid.org/0000-0001-5063-7147)
Meza Osorio Lizbet Marleny (orcid.org/0000-0003-4393-1238)

ASESOR:



Resumen de coincidencias

28 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- | | | | |
|---|---|------|---|
| 1 | Entregado a Universida...
Trabajo del estudiante | 19 % | > |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe
Fuente de Internet | 4 % | > |
| 3 | Entregado a Universida...
Trabajo del estudiante | 1 % | > |
| 4 | repositorio.upao.edu.pe
Fuente de Internet | <1 % | > |
| 5 | www.scribd.com
Fuente de Internet | <1 % | > |
| 6 | repositorio.ucsg.edu.ec
Fuente de Internet | <1 % | > |



**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

Nosotras Kelly Antuane Bernuy Murriel identificada con DNI N° 76229352 y Lizbet Marleny Meza Osorio identificada con DNI N° 72121121 Egresadas de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizamos (**X**) , No autorizamos () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado : “CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA, 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:

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

.....
KELLY ANTUANE BERNUY MURRIEL

DNI: 76229352

.....
LIZBET MARLENY MEZA OSORIO

DNI: 72121121

FECHA: 17 de julio del 2019



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:

BERNUY MURRIEL KELLY ANTUANE

INFORME TÍTULADO:

“CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA, 2019”


PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 10/07/2019

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16).




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:

MEZA QSORIO LIZBET MARLENY

INFORME TÍTULADO:

“CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA, 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 10/07/2019

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16).



DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN