



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de
Guadalupito, La Libertad, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro En Gestión Pública**

AUTOR:

Br. ULLOA CERNA, Segundo (ORCID: 0000-0002-1857-178X)

ASESOR:

Dr. CASTILLO SAAVEDRA, Ericson Félix (ORCID: 0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.

Reforma y modernización del estado.

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

La Presente tesis lo dedico a mi familia por el apoyo incondicional de lograr mis metas y objetivos trazados

Segundo Ulloa Cerna

Agradecimiento

La Presente tesis lo dedico a mi familia por el apoyo incondicional de lograr mis metas y objetivos trazados.

El Autor

Página del Jurado



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El/La Bachiller **ULLOA CERNA, SEGUNDO**, para obtener el Grado Académico de Maestro/a en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe – La Libertad, 2019.

El Jurado evaluador emitió el dictamen de: *Aprobado por unanimidad*

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

- Explicar las conclusiones, revisar redacción todo en prosa.

.....

.....

Chimbote, 11 de agosto del 2019

Hora: *3:15pm*

Apellidos, Nombres y firma de Presidente de Jurado

M. Solano
Dra. ~~Margarita~~ *Maria* Solano Campos

Apellidos, Nombres y firma de Secretario/a de Jurado

Beatriz
Mg. Beatriz Amparo Paescas Mendoza

Apellidos, Nombres y firma de Vocal de Jurado

Ericson
Dr. Ericson Felix Castillo Saavedra

Declaratoria de autenticidad

Yo, Ulloa Cerna, Segundo, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, La Libertad, 2019” presentado en 99 folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De contar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, se someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, Agosto de 2019



Segundo Ulloa Cerna
DNI: 32903964

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado	iv
Índice.....	vi
Índice de Tablas.....	vii
Índice de Figuras.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	14
2.1. Tipo y Diseño de investigación	14
2.3. Población, muestra y muestreo.....	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:	17
2.5. Métodos de análisis de datos:	18
2.6. Procedimiento:	18
2.7. Aspectos éticos:	19
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	41
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	52
Anexo 2: Técnicas e Instrumentos.....	53
Anexo 3: Validez y Confiabilidad.....	57
Anexo 4: Base de Datos.....	63
Anexo 5: Autorización.....	83
Anexo 6: Artículo Científico.....	84

Índice de Tablas.

		Pag.
Tabla 1	Frecuencia del nivel de Calidad de Servicio existente en la Municipalidad Distrital de Guadalupe	20
Tabla 2	Frecuencia del nivel de Satisfacción del Usuario existente en la Municipalidad Distrital de Guadalupe	21
Tabla 3	Correlación entre la calidad de servicio y el rendimiento percibido por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe	22
Tabla 4	Correlación entre la calidad de servicio y la eficiencia percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe	23
Tabla 5	Correlación entre la calidad de servicio y la expectativa percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe	24
Tabla 6	Correlación entre la Satisfacción del usuario y capacidad de respuesta percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe	24
Tabla 7	Correlación entre la Satisfacción del usuario y la fiabilidad percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe	25
Tabla 8	Correlación entre la Satisfacción del usuario y las evidencias físicas percibidas por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe	25
Tabla 9	Correlación entre la Satisfacción del usuario y la empatía percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe	26
Tabla 10	Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe – Provincia de Virú – la Libertad – 2019	26

Indicie de Figuras.

Figura 01: Campana de Gauss para la prueba de hipótesis de investigación.

27

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, Provincia de Virú, la Libertad 2019.

Esta investigación descriptiva con diseño correlacional se realizó en una muestra de 234, usuarios de una población de 668 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Guadalupe el cuál se aplicó un cuestionario de preguntas a los usuarios de dicha institución municipal para determinar el grado de relación entre las dos variables, calidad de servicio y satisfacción del usuario, a partir de los resultados se tiene que el valor de correlación de Rho de Spearman se tiene un valor de 0.809, con lo que se considera correlación directa y significativa porque el valor obtenido de significancia es de 0.000, ubicada por debajo del margen de error 1%, por lo que opta por rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación afirmando que existe relación directa entre las dos variables de investigación.

Finalmente, se encontró en el análisis de datos, que existe una relación altamente significativa entre las variables involucradas: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Guadalupe, permitiendo determinar los niveles baja, medio y alta de cada una de las variables de investigación.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario y rendimiento percibido.

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the relationship between service quality and user satisfaction of the District Municipality of Guadalupito, Province of Virú, La Libertad 2019.

This descriptive investigation with a correlational design was carried out in a sample of 234, the users of a population of 668 taxpayers of the District Municipality of Guadalupito applied a questionnaire to the users of said municipal institution to determine the degree of relationship between the Two variables, quality of service and user satisfaction, based on the results, the correlation value of Spearman's Rho has a value of 0.809, which is considered direct and significant correlation because the value obtained from significance is of 0.000, located below the 1% margin of error, so choose to reject the null hypothesis and accept the research hypothesis stating that there is a direct relationship between the two research variables.

Finally, it is in the analysis of the relationship, that there is a highly significant relationship between the variables involved: Quality of service and user satisfaction in the district municipality of Guadalupito, determine the levels of low, medium and high of each of the research variables

Keyword: Quality of service and user satisfaction and perceived performance.

I. INTRODUCCIÓN

Las evaluaciones que se realizan sobre calidad de servicio y desempeño en las Municipalidades, son permanentes ya que permiten la mejora de la atención a los usuarios y el desempeño de los trabajadores, Arriaga (2012), dijo que en todo el mundo, existen consideraciones sobre el tema, incluida la investigación dirigida por el Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social del Caribe, ILPES de las Naciones Unidas, en relación a la estructura en un marco de estimación de exposiciones para encuestar a la administración metropolitana, donde se llamó la atención a esa administración administrativa civil en diferentes naciones del mundo, por ejemplo, Finlandia, Suiza, Noruega, Gran Bretaña, Nueva Zelanda, Australia, Estados Unidos, Suecia, Dinamarca, y los Países Bajos, y otros, confirman las ventajas Sobre la medición de la ejecución en las administraciones ofrecidas por las regiones, esto está cerca de mostrar que la evaluación ha afectado favorablemente la naturaleza de las administraciones otorgadas al residente. Del mismo modo, el Instituto Latino-americano y el Caribe de Planificación Económica y Social, dice que en el contexto se viene dando con una inclinación dinámica para lograr la información de una administración autorizada viable que dependa de su realidad social para mejorar sus procedimientos internos que producen acuerdos en el país. Naturaleza de las administraciones a los nativos.

Entonces, nuevamente, es el examen dirigido por MarketingXXI.com de 2014 sobre lealtad del consumidor en cuanto al grado de consideración en México, Colombia, Chile y Perú, donde se descubrió que el 74% de los encuestados basa sus opciones de utilización únicamente en contraste con la administración y el cliente de cada cooperativa de especialistas, dejando de lado la importancia del desarrollo dado por las asociaciones, como lo indica el documento informático RD (3 de octubre de 2016). En la década más reciente, ha sido posible valorar el desarrollo monetario y comercial en las naciones de América Latina; posteriormente, existe la proximidad de enormes organizaciones con grandes capitales, independientemente de si son nacionales o externas. En cuanto a su importancia para su Alquila (2004), afirma que en este momento todas las partes, tanto privadas como estatales, están alteradas, debido al intercambio constante de datos que existe entre las naciones vecinas. Esto, entre otros, es una maravilla general conocida como "Globalización", una maravilla que ha resultado ser amplia tanto en los países creados como en los creados.

El mundo global o globalizado como se lo llama, está caracterizado por una alta competitividad, establecida por la calidad y la satisfacción como parte importante del desarrollo institucional, así mismo, para que aquellos países como Estados Unidos, Japón, China y potencias europeas, dar la misión crítica para la magnificencia en la naturaleza de las administraciones; en estas naciones podemos observar la proximidad de las variables persuasivas internas y externas que detectan al servidor en un estado de ánimo de satisfacción y desilusión, mientras consideramos el factor humano impalpable más rentable de las asociaciones; Del mismo modo, las empresas abiertas y de propiedad privada deben recibir las reglas y los proyectos útiles para mejorar la naturaleza de la existencia laboral de los trabajadores. En Perú, a la ley natural de los distritos se le ha otorgado un mayor autogobierno y ha ofrecido ayuda a las regiones para que puedan estructurar y crear metodologías a nivel de vecindario y en los ángulos básicos de liderazgo, pero además las expandieron. El presupuesto general de las alcaldías (Estrada, 2007).

Sin embargo y a pesar a estos esfuerzos el estado, en casi todas las alcaldías del país aún siguen los problemas de índole estratégico, operativo y administrativo hechos que no permiten el desarrollo eficaz de las mismas; en tanto, la realidad problemática de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, radica en que la ciudadanía no se encuentra satisfechos con una buena atención que brindan los trabajadores y/o empleados de dicha institución pública, los ciudadanos se encuentran insatisfechos por la inadecuada atención que brindan en las diferentes áreas administrativas. A pesar que en esta gestión a los empleados se le ha incorporado a la carrera administrativa, ya que muchos indicaban que que las anteriores gestiones no formalizaban su situación laboral, especialmente los de planta; sin embargo, dicha inadecuada atención o mal calidad de servicio también están en la parte reguladora en los niveles progresivos (administraciones y sub administraciones) y la línea de potencia punto por punto en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), se ejecutan en su mayoría, las autoridades y los servidores desean establecer acuerdos directos con la oficina del presidente cívico, Al crear los supuestos cuellos de botella, los segmentos de control no están muy planificados, ofreciendo ascensos a las quejas de los clientes por la baja calidad de la administración.

Los antecedentes en este estudio más adelante sirven para discutir los resultados de la investigación obtenidos a partir del recojo de la información, por ello que, se los ha seleccionado a nivel internacional estudios previos como el de Santiago (2016), quien realizó

el estudio enfocado a la gestión de la administración relacionado a la conformidad que muestran los clientes de la Municipalidad del Manabí”, este estudio concluyó: que el cliente que muestra conformidad tiene una correlación alta con un valor de rho Spearman de 0,816, $p\text{-valor} < 0,05$; con lo que se demuestra la efectividad que debe tener la gestión administrativa para desarrollar satisfacción del usuario y mejorar los servicios previstos y esperados por los clientes. Por otro lado, se demostró la importancia que tiene la eficiente gestión administrativa porque favorece al desarrollo de calidad de atención que los clientes pueden recibir.

Así mismo, García (2016) desarrollo el estudio de doctorado enfocado a demostrar la relación de la calidad del servicio y la atención a los usuarios en la biblioteca comunal de Temuco”. Esta investigación resolvió que entre los dos factores existe una relación inmediata y positiva por la conexión de Spearman de 0.769 y una gravedad inferior a 0.05, por lo que se reconoció la especulación del analista, y se pudo establecer que la técnica de administración se identifica personalmente con La consideración del cliente. Lo que a decir de Rojas (2015), en su estudio denominado “Modelo de satisfacción de usuarios de la Municipalidad de Lo Prado”, El objetivo del examen fue hacer y separar un modelo que reconozca los factores que afectan la idea evidente de la afiliación y la satisfacción de los clientes que acuden a las organizaciones que proporciona el área. El examen realizado aseguró que existe una asociación entre la insuficiencia básica del Estado de Chile y sus regiones, es delinear y abordar las perspectivas clave en organizaciones adyacentes que tienen que ver con el mejoramiento de las organizaciones y con la tarea de lograr la satisfacción de las necesidades en la organización.

Tomando como estudio previo el trabajo de investigación de Hidalgo (2015), quien en su tesis de investigación mencionada “Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM del Cantón Babahoyo”, llegando a la conclusión que El modelo de administración para mejorar la naturaleza de la administración del cliente es significativo y está aprobado, ya que, si se considera que los procedimientos presentados en la propuesta son los más importantes, en todo caso, es significativo en el mediano plazo. Considerar la consideración de las partes operativas del gobierno municipal autónomo descentralizado del cantón de Babahoyo. Entre los antecedentes consignados a nivel nacional, se tiene a Escalante, (2017) quien, en la tesis relacionado a la calidad de servicio enfocado a la satisfacción del usuario de la comuna de Cajamarca, 2017”. La escala primaria depende del

modelo SERVQUAL y los datos de ensamblaje permitidos con respecto a la naturaleza de la administración obtenida por los clientes de la comuna cajamarquina. El segundo fue una escala trivalente que dio la oportunidad de recopilar información identificada con el cumplimiento del cliente. A través del Alpha de Cronbach, la escala de calidad de la administración alcanzó un coeficiente de 0.917, mientras que el nivel de cumplimiento del cliente alcanzó 0.803. Los resultados demuestran una conexión crítica entre los dos factores y entre la variable principal y los elementos de la variable posterior.

Como otro estudio previo se tomó a Lalupú (2017), con su estudio enfocado a la recepción sobre calidad del servicio relacionado con la satisfacción del contribuyente en la municipalidad distrital de Catacaos, Piura, año 2016”, los resultados obtenidos demostraron que hay una visión de alto calibre de la administración y excepcionalmente alta sobre el cumplimiento del cliente / ciudadano del Municipio del Distrito de Catacaos. Los fines del principio demuestran que hubo un reconocimiento decente sobre la naturaleza de la administración, sus medidas y el cumplimiento del cliente / ciudadano. Asimismo, Merino, Sanes y Silva (2016) en estudio se enfocó a demostrar la influencia de la gestión de la administración en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016”; Luego de recoger la información y al establecer la correlación las variables se ha obtenido los siguientes resultados: que existe relación notable entre la administración reguladora y el cumplimiento con el cliente ($p < 0.05$, $r = 0.601$). además al relacionar cada uno de los componentes de la variable de administración autorizada con la variable de cumplimiento del cliente, se encontraron relaciones entre la organización y el cumplimiento del cliente ($p < 0.05$; $r = 0.201$), entre la asociación y el cumplimiento del cliente ($p < 0.05$, $r = 0.361$), entre la ubicación y el cumplimiento del cliente ($p < 0.05$; $r = 0.185$) del control y el cumplimiento del cliente ($p < 0.05$; $r = 0.682$) de esta manera, las teorías propuestas en nuestra exploración se afirman descartando especulación inválida. Se consideró también el estudio de Bejarano (2016), su estudio estaba enfocado a la calidad de servicio y su relación con a la satisfacción de los clientes del servicio de administración tributaria y fiscalización del municipio de Santiago de Cao, año 2016”, se llegó a la conclusión de que existe una relación inmediata en razón de que en la expansión o reducción de una variable se da la vuelta en la diferencia que esto implica al relacionar la naturaleza de los factores de la administración y el cumplimiento del cliente, adquirimos una lista de 0.117 que refleja una conexión positiva extremadamente baja, lo que significa luego que cuanto más alta sea la naturaleza de la administración, más

notable será el cumplimiento de los clientes.

Por otro lado, Reyes (2016) en su tesis, “La selección de personal relacionado a la calidad del servicio de la Gerencia de Servicios Públicos - Municipalidad distrital de Huamachuco 2016”, los resultados indican que la correcta selección de personal influye favorablemente en la calidad del servicio de la Gerencia de Servicios Públicos. Esto se corrobora a través del coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.536$) que indica un efecto estadísticamente significativo ($p < 0.05$) por parte de la selección del personal sobre la calidad de servicio. Ante ello, El territorio de Recursos Humanos debe, detallar, programar y planificar indicadores de evaluación progresivamente competentes que se agreguen a la mejora de las formas de trabajo diarias, siendo parte de la satisfacción de los objetivos institucionales, para alcanzar la calidad según solicitudes de agresividad en capacidad de las regiones de capacidad e inclusión del establecimiento.

Para Inca (2015) su estudio se enfocó en demostrar cómo se relaciona la calidad del servicio con la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”, se concluyó que los resultados demuestran la existencia de correlación del servicio de calidad con los alcances de la satisfacción de clientes, además se resaltó la importancia que tiene mantener procedimientos administrativos que refuercen la gestión de la institución para alcanzar la meta que es mantener satisfechos a los clientes internos y externos de la institución.

A nivel regional – local se consideró el estudio de Peña (2018), quien, estudiara la “Gestión de la administración y calidad de los servicios del usuario en la municipalidad de San Marcos, Huari. Ancash”. De los datos procesados se llegó a la conclusión se comprueba el estudio y se confirma que, si existe correlación entre las variables, con un p-valor $< 0,05$ y Rho de Spearman = ,805. Por su lado a decir de Huamán, (2017) enfocado a la calidad de servicio relacionado a satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”, La muestra estuvo constituida por 361 pobladores, la técnica empleada fue la encuesta, el instrumento un cuestionario de 31 preguntas, en el trabajo se concluyó: que la naturaleza de las administraciones es moderada en el Municipio de Corongo, hablado por el 85.6% de los encuestados; y que se debe dar un significado más prominente al límite de reacción de los trabajadores de la ciudad, y que hay un cumplimiento moderado, hablado por el 89.8% de los encuestados.

Las teorías relacionadas al tema se ponen de manifiesto la teorización de cada una de las variables y las dimensiones determinadas, tal como, calidad de servicio que para la investigación está definida de la siguiente manera: A partir del siglo XX, el método fue estimulado con una nueva y no significativa importancia de nuevas actividades y contemplaciones que surgieron con nombres cautivadores, por ejemplo, control de calidad, organización de la calidad, mejora tenaz de valor significativo, evasión de defectos, control metodológico cuantificable, fiabilidad construcción, examen de costo de calidad, cero distorsiones, control de calidad a escala completa, insistencia del proveedor, círculos de calidad, encuesta de calidad, trabajo de afirmación de calidad, plan de calidad, sistemas de Taguchi, relación centrada. (Gryna, Chua y Defeo, 2007). En este sentido, después de la Segunda Guerra Mundial, se acumularon dos flujos críticos que han influido significativamente en la calidad.

De estos nuevos espacios sucedió la importante corriente en la progresión japonesa de la calidad, todo considerado, hasta antes de la Segunda Guerra Mundial, el término idea de las cosas se veía, en todo el mundo como horrible, para hablar de artículos japoneses que era sinónimo de baja calidad. , claramente esto fue antes de la Segunda Guerra Mundial; nos guste o no, la corriente que siguió fue la mejora que se le dio a la idea de la cosa en las mentes de los individuos en general, un par de ejemplos se unieron a esta nueva maravilla, de entusiasmo por la cosa, el cuidado de la tierra, enormes desastres y otros, por ejemplo, el peso de las afiliaciones de los clientes y el conocimiento de la actividad de valor significativo a cambio, las corrientes de armas y varios dominios de todas las pruebas inclusivas. (Gryna, Chua y Defeo, 2007) Para él, estas dos grandes corrientes, dieron frutos para ciertas asociaciones, una circunstancia de debilidad y condiciones comerciales cambiantes que caen, al menos, en el parámetro de valor significativo. Sin embargo, para representar de una manera u otra la idea de organización, la mejor manera de lidiar con el inicio es desmembrar y tratar de aislar primero la idea de organización de la dedicación del comprador. (Hoffman & Bateson, 2011).

No obstante, estas dos corrientes tienen dos rasgos que deben ser comprendidos por organizaciones especializadas. La primera es "la calidad se caracteriza por el cliente, no el comerciante" y la segunda es "los clientes evalúan la naturaleza de la administración al contrastar sus deseos y su visión de cómo se hace esto" (Stanton, Etzrael y Wilker, 2007) . Se ha estimado mucho sobre la naturaleza de la administración en tal sentido, que entre

numerosas hipótesis se reconoce el modelo de la naturaleza aparente de la administración (PSQM, por sus siglas en inglés); además, Grönroos (1984) subraya la importancia de comprender lo que el cliente realmente busca y lo que debe evaluar, proponiendo en consecuencia dos medidas que conforman la administración, desde un punto de vista, la naturaleza especializada de la administración, en la que vale la pena lo que el cliente Necesidades, esto se refleja en la naturaleza de la administración; y luego nuevamente, la calidad práctica o procedimiento de calidad de administración, que se integra en ¿Cómo? Se dará la administración. Para este creador, la calidad práctica afecta a la calidad especializada, de esta manera, en cada procedimiento o experiencia comprometida con la disposición de la administración decidirá el resultado, y esto se muestra en la evaluación de la administración por parte del comprador que realiza una fotografía en él.

Para el resultado de esta imagen, el resultado de su propia experiencia tiene un lugar en el modelo de Grönroos (1984), que también demuestra la presencia de un agujero en calidad aparente y, que está dado por los deseos producidos por el comprador y los componentes externos a él. , por ejemplo, Marketing, entre otros, este modelo también se denomina Modelo de la Imagen, ya que, este modelo depende del agujero actual entre la imagen que el comprador y la imagen que se crea con su participación en la administración, el creador. , no recomienda nada para satisfacer al cliente y, sin embargo, su desarrollo lo indica como un modelo valioso para decidir las opciones que dependen de una disminución en el agujero. No obstante, el modelo tiene una aplicación progresivamente funcional, ya que muestra los componentes que se agregan a cada lado del orificio, lo que le permite impactar lo que se considera importante en sus dos lados.

Entonces, nuevamente, está el modelo de agujero en la naturaleza de la administración (SERVQUAL - CALIDAD DE SERVICIO). Este modelo, creado por Parasuraman et al. (1985), este creador se centra en todas las técnicas y todos los procedimientos que utilizan las asociaciones para lograr una administración de grandeza, el modelo y cada uno de sus segmentos pueden utilizarse para dirigir sistemas y ejecutar elecciones. Este modelo se conoce como el agujero del cliente, esta es la distinción entre deseos y observaciones del cliente donde los deseos se han convertido en los enfoques de referencia que los clientes han adquirido gradualmente a través de sus encuentros con las administraciones. Por otro lado, los discernimientos reflejan la manera en que la administración se consigue.

Las dimensiones del servicio de calidad son los elementos claves del éxito y se han clasificado en la capacidad de respuesta, está referida a que la empresa tenga la disposición para proporcionar respuesta inmediata, ágil y oportuna a los usuarios, dando pie a un servicio rápido, de preferencia que resalte sus posibilidades, en esta dimensión también está comprendida la cortesía gentil y la voluntad de cada trabajador para atender a los clientes, estos son factores tomados en cuenta por los clientes y determinan su retorno al negocio. (Setó, 2004). La segunda dimensión es la Fiabilidad, lo que infiere la naturaleza de la administración de manera correcta desde el primer punto de partida, es decir, es la capacidad de otorgar la administración garantizada de manera prudente, confiable y segura, tiene que ver con el acompañamiento, mantener la garantía de administración, haga las cosas bien desde el primer punto de partida, la administración se da en el momento normal, de manera correcta y conveniente, generando confianza, por lo que la confianza del cliente es lo más importante con respecto a la administración y esto verifica que comprará una vez más (Setó, 2004). La dimensión Evidencias físicas es lo que el cliente considera sustancial de la administración, se identifica con: oficinas físicas, introducción de profesores, hardware utilizado para la administración, registros y todos los componentes de ayuda para la administración, un resultado para este componente le da la bienvenida al cliente hacer una compra (Setó, 2004).

Finalmente, la última dimensión estudiada en esta variable es la empatía, que no es más que estar dispuestos a ofrecer los cuidados necesarios y la atención personal a los clientes, se manifiestan en: el trato con respeto, la cortesía, el compromiso, la consideración, el interés y la voluntad para resolver los problemas que los clientes puedan tener, (Riveros, 2007). Se afirma que la empatía también Es la consideración particular e individualizada que ofrece el cliente, la simplicidad de contacto y correspondencia, gustos y necesidades, entendiendo continuamente que el cliente requiere un tratamiento extraordinario. (Setó, 2004). Sin embargo, se debe señalar que hay muchos estudiosos de la materia entre ellos Kotler (1989, citado en Alcaide 2010) quien expresa que la lealtad del consumidor se descifra como consecuencia de la observación, contrasta con los deseos de obtener este artículo o administración.

La segunda variable a describir es la satisfacción del usuario o la satisfacción del cliente, en la esta investigación entenderemos al usuario como cliente por tal este estudio Ha sido atendido por numerosos creadores. Unos pocos creadores muestran que comenzaron a

investigar en los años setenta (Evrard, 1993), otros lo colocan en los años noventa. La etapa inicial y la etapa inicial se pueden incluir en los exámenes (Howard y Sheth, 1969, Cardozo, 1965), en los exámenes se analiza el impacto de los deseos y el entusiasmo por conocer la naturaleza, la preparación y el aprendizaje. Resultados del cumplimiento del cliente o cliente (Giese y Cote, 2000). Además, se encuentra el trabajo que establece uno de los principales puntos de vista que entrega datos terrestres sobre el grado de cumplimiento de las personas y, explícitamente, de las evaluaciones realizadas de las actividades de los funcionarios del gobierno (Churchill y Surprenant, 1982). Luego, nuevamente, los exámenes de (Day and Hunt, 1979) creados a mediados de los años setenta, donde analizan el funcionamiento de los sectores empresariales, comprenden además el auge de la investigación de cumplimiento. De esta manera, los comienzos reaccionan a un centro a gran escala y, desde este punto de vista, se organizó para una aplicación que dependía de las maravillas y los componentes que acompañan el cumplimiento de esos encuentros de utilización y / o utilización.

En los años ochenta, varios creadores hicieron importantes compromisos, por ejemplo, medidas electivas de correlación con los deseos en la disposición del procedimiento de cumplimiento, al igual que los deseos del cliente. Es a partir de los años noventa, cuando aparecen nuevas formas de abordar la idea de cumplimiento que, sin duda, dan una aclaración sustancialmente más completa. Así, se detallan modelos que coordinan los diversos sistemas que conducen a decisiones de cumplimiento (Oliver, 1993). En relación con las maravillas resultantes de los encuentros de utilización o utilización de una administración, los exámenes creados últimamente demuestran un entusiasmo trascendental por los resultados que se muestran como prácticas por parte del cliente. Por ejemplo, los compromisos que reflejan las ramificaciones de cumplimiento en la fidelidad del cliente y los diferentes componentes en diferentes zonas pueden plantearse (Spreng, Harrell y Mackoy, 1995).

Se define la satisfacción de los clientes, el término cumplimiento, etimológicamente se origina en el latín, tiene un significado "suficiente (satis) para hacer (facere)" (Oliver, 1997) referido en (Moliner, 2003), es decir, se identifica con sentimiento de "estar - satisfecho". Esta procedencia muestra que el cumplimiento sugiere consistencia o la conquista de los impactos ideales por parte del cliente. Entonces, nuevamente, para diferentes fuentes, esta palabra significa "libertad de vulnerabilidad". Sea como sea, las expresiones "suficiente", "congruencia", "alegría" o "saciedad" se utilizan con mayor frecuencia para aludir a la idea

de cumplimiento. De esta manera, los analistas de conducta de los clientes han huido de la importancia estricta del término y se han preocupado de representar la idea dándole un significado particular y explícito, colocándola dentro de la estructura de los encuentros de los compradores cuando todo está dicho (hecho) (Oliver, 1993).

Las mediciones consideradas para el examen se identifican con las hipótesis relacionadas con el Rendimiento percibido que alude a la exposición (con respecto al intercambio de un valor digno de mención) que el cliente considera haber adquirido después de obtener una cosa u organización. Por lo tanto, el "resultado" que el cliente "ve" que obtuvo en el artículo o la organización que obtuvo. La ejecución vista tiene las características que la acompañan: se resuelve desde el punto de vista del cliente, no de la asociación, se basa en los resultados que el cliente adquiere con el artículo o la organización, se basa en las afirmaciones de los clientes. El cliente, no por mucho esfuerzo de la imaginación en la realidad, persevera a través del impacto de los acabados de diferentes personas que influyen en el cliente, depende del estado mental y del pensamiento del cliente. Dada su complejidad, la "ejecución de sierra" puede resolverse después de una evaluación exhaustiva que comienza y finaliza con el "cliente" (Oliver, 1981).

Otra dimensión es la Eficiencia, El pensamiento de la productividad tiene su origen en la expresión eficiente de América y alude a la capacidad de tener una persona o cosa para obtener un resultado. La idea también se compara regularmente con la calidad o la actividad. La efectividad, de esta manera, está conectada a utilizar los métodos que permitan lograr un objetivo. Es la capacidad para lograr los objetivos recientemente establecidos en el tiempo más breve y con el uso de activos menos concebible, lo que significa una mejora. (Oliver, 1981).

De igual manera, la medición de Expectativas es la "confianza" Lo que los clientes necesitan para lograr algo. Los deseos de los clientes se hacen por el efecto de cualquiera de estas cuatro condiciones: las garantías hechas por una asociación comparativa sobre los puntos de interés ofrecidos por el artículo o la organización, las compras anteriores, los sentimientos de los socios, los familiares. Los socios y pioneros de la suposición (por ejemplo, los artesanos), las garantías ofrecidas por los contendientes, en la parte que depende de la asociación, deben estar atentos para construir el nivel correcto de necesidades. Por ejemplo, si los deseos son demasiado bajos, se atraerá a clientes deficientes; En cualquier caso, en

caso de que sean altos, los clientes se sienten decepcionados después de comprar (Castrillón y Díaz, 2010).

Las formas aplicadas para lidiar con los dos factores se configuran dependiendo del grado de consistencia con la administración o las necesidades de los artículos, lo cual es favorecido por el cliente. Para lograr esto, es vital que cada uno de los ejercicios de la asociación trabaje de la manera más ideal (Riveros, 2007). La calidad comienza con el significado de la palabra cliente. Un cliente es "cualquier persona que esté influenciada por la administración, el ítem o el procedimiento" (Gryna, Chua y Defeo, 2007). La calidad es cierta en las cualidades de la humanidad; Es la capacidad del individuo para hacer bien las cosas (Alcalde, 2007). La administración está conceptualizada Según Kotler, "una administración es cualquier movimiento o ventaja que una reunión puede ofrecer a otra". En consecuencia, una administración es básicamente inmaterial y no puede ser poseída. La administración es una actividad utilitaria que satisface una necesidad particular de un cliente. Las administraciones son un tipo de ítem que comprende ejercicios, ventajas o cumplimientos que se ofrecen para su compra y son fundamentalmente inmateriales, ya que no conllevan la responsabilidad (Kotler y Armstrong, 2008).

De lo analizado anteriormente se puede formular la siguiente pregunta que especifica el problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupito – Provincia de Virú – la Libertad – 2019?

El estudio se justifica en los siguientes términos, se encuentra motivado porque se necesita que la población se informe en lo que respecta a la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Guadalupito, esto para poder recuperar la confianza de los ciudadanos y así vuelvan a tener participación activa con su municipalidad, desde este punto de vista, la investigación podemos justificar por su conveniencia, dado que, investigar la calidad del servicio que se brinda al ciudadano, nos permitirá mejorar su atención, ya que debido a la modernización de la gestión pública, una de las metas es la satisfacción de las necesidades públicas del ciudadano, y cambiar la idea negativa que tiene frente a la municipalidad ya que una de las fallas es la atención que brinda.

También se justifica esta investigación por la relevancia social, dado que, se encuentra enmarcado dentro de la ley de la modernización del estado a nivel internacional y nacional

porque nos va permitir cumplir con las políticas públicas del gobierno y mejorar la atención correcta por parte de los funcionarios públicos hacia los verdaderos y humildes ciudadanos que se encuentran descontentos, disgustados por la atención que brindan los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, dicha investigación va generar que el ciudadano tenga un servicio de calidad, transparente y democrático en todos sus servicios públicos que la institución brinde, cumpliendo con sus metas y objetivos que ha trazado la Municipalidad.

Se puede justificar también por sus implicaciones prácticas, puesto que, los estudios que se van a realizar a la Municipalidad Distrital de Guadalupe, van hacer de gran importancia porque va permitir conocer el estado y nivel de atención en que se encuentra dicha institución, con respecto a la calidad de servicio que brinda la municipalidad, y detectando dentro de las áreas administrativas o gerencias, donde se encuentra el problema y dar solución y corregir transparentemente la atención al ciudadano y mejorar la calidad de servicio a la ciudadanía. Tendrá valor teórico porque, los resultados obtenidos van a servir de conocimiento y se brindará a la institución para determinar y mejorar la calidad de servicio al ciudadano y recuperar la confianza del pueblo debido a la participación que los ciudadanos tienen por parte de sus autoridades y sean cumplidos todos sus servicios públicos que necesitan los ciudadanos del Distrito de Guadalupe.

Los objetivos de la investigación son planteados de la siguiente manera: Analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe – Provincia de Virú – la Libertad – 2019.

Objetivos Específicos: (-) Describir el nivel de calidad de servicio existente en la Municipalidad Distrital de Guadalupe. (-) Describir el nivel de satisfacción del usuario existente en la Municipalidad Distrital de Guadalupe. (-) Analizar la relación existente entre la calidad de servicio y el rendimiento percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. (-) Analizar la relación existente entre la calidad de servicio y la eficiencia percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. (-) Analizar la relación existente entre la calidad de servicio y la expectativa percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe.

Las hipótesis establecidas están planteadas de la siguiente manera: H_1 : Existe relación alta y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad

Distrital de Guadalupe – Provincia de Virú – la Libertad – 2019. Ho: No existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe – Provincia de Virú – la Libertad – 2019.

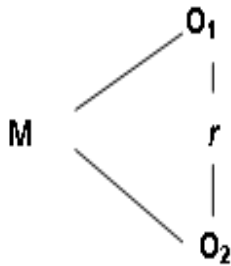
II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

Hernández, (2010). Hace mención que el estudio se realizó sin manipular las variables, de estudio por ello que, se consideró no experimental, al mismo tiempo menciona que no se causó ningún cambio o modificación de las variables para observar su relación de una sobre la otra. El estudio en mención se enmarca dentro del no experimental, porque no se manipula variables. En esta investigación se tiene la variable 1 y la variable 2. El trabajo fue transversal porque los datos se observaron en un determinado momento, fue de nivel descriptivo - correlacional ya que se determinó el grado de relación entre las dos variables del estudio en la Municipalidad Distrital de Guadalupito – Provincia de Virú. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional, según (Arias, 2006).

Diseño de investigación

Diseño correlacional:



Se estableció que:

M = sería la muestra

O₁ = La variable observada : Calidad de los servicios

r = Relación entre las variables

O₂ = La variable observada 2 de : Satisfacción de los usuarios

2.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición			
V ₁ : Calidad de servicio	Se considera como los niveles del cumplimiento de las exigencias de todos los servicios y los productos que el o los clientes o consumidor/es hacen de sus preferencias, para lo que se identificará a las dimensiones respecto a ellos las que afectarán a la calidad de servicio. (Setó, 2004).	Está dada por la manera de percibir que el cliente del servicio que recibe en una institución cuando un usuario le consulta sus datos.	D ₁ : Capacidad de Respuesta	Atención al usuario	1	Ordinal			
				Atención en el puesto	2				
			D ₂ : Fiabilidad	Actitud	3		Baja:		
				confianza	4				
				D ₃ : Evidencias físicas	Instalaciones			5	
					Apariencia			6	
			D ₄ : Empatía	Cortesía	7		(18 – 30)		
					8				
				Amabilidad	9				
					10				
				Disponibilidad	11				
					12				
			V ₂ : Satisfacción del usuario	La satisfacción de los usuarios o clientes están relacionadas con los sentimientos de estar ligado a la institución. Esta relación de procedencia indica que las satisfacciones implican el cumplimiento de las expectativas deseadas por el usuario o cliente (Oliver, 1997) citado en (Moliner, 2003)	Es el estado de ánimo influenciado por la percepción de las acciones del otro en cuanto a empatía, responsabilidad y seguridad.	D ₁ : Rendimiento percibido	Productos	13	Medio:
							Satisfacción	14	
							Rendimiento	15	
						D ₂ : Eficiencia	Capacidad	16	(31 – 42)
17									
Operativo	18								
	19								
D ₃ : Expectativas	Necesidades	20				Alto:			
		21							
		22							
	Rapidez en la atención	23							
		24							
	Solución de problemas	25							
		26							
27									
							28	(43 – 54)	

2.3. Población, muestra y muestreo

La población se considera como la unidad de análisis de una institución o empresa en donde se plantea aplicar instrumentos y obtener información. Para Tamayo, (1997). La población se considera como los sujetos que integran un estudio y proporcionan información para brindar respuesta a los objetivos establecidos y comprobados de manera estadística.

Población (N): Pineda, Alvarado y Canales. (1994). La población infinita: se define cuando N o se tiene una cantidad exacta de la población y se estima de manera probabilística y todos los sujetos tienen las mismas características y pueden ser seleccionados para formar parte de la muestra que se estime conveniente por el investigador. Población Finita: se considera de esta manera cuando se conoce o se tiene el número exacto de sujetos que integran un estudio y resaltan la importancia de formar parte de esta. La población a investigar es aproximadamente de unos 668 usuarios mayores de edad contribuyentes que asisten a la municipalidad mensualmente, de acuerdo al reporte de mesa de partes, en tal se usará: N = 668 (población), Muestra: Sabido el número de elementos que tiene la población calculamos la muestra (n) como sigue:

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

Dónde:

n es el tamaño de la muestra;

Z es el nivel de confianza;

p es la variabilidad positiva;

q es la variabilidad negativa;

N es el tamaño de la población;

E es la precisión o el error.

Luego para el estudio siguiente se tiene en cuenta una población de 668 usuarios y se considerará una confianza del 95%, un porcentaje de error del 5% y con la proporción del valor esperado conocida consideremos $p=0.5$

Entonces:

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

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (668)}{(668-1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{0.9604 * 668}{(667) * (0.05)^2 + 0.9604}$$

$$n = \frac{576.24}{2.4579}$$

$$n = 234.4$$

$$n = 234$$

Muestra: 234 usuarios.

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

La técnica de la encuesta y los cuestionarios de recopilación de información son aparatos que sirven para recopilar datos sobre los factores que se están investigando. De esto que Hernández, Fernández y Baptista (2010) insisten: una vez elegida la estructura adecuada y se demuestra apropiada según el tema de estudio y especulación, la etapa que lo acompaña comprende la recopilación de información relevante sobre las propiedades, ideas o factores de las unidades de investigación que se refieren a expandir una disposición definida de métodos que involucran la recopilación de información con una razón particular (p.198). El sistema mediante el cual puede adquirir la información y los datos importantes sobre el tema que se plantea en el presente examen será el estudio. Las sesenta consultas se realizan directamente a cada encuestado para obtener sus respuestas según lo indicado por su objetividad.

El instrumento que se conectó para la recopilación de información, será la cuestionario, Hernández, Fernández y Baptista (2010), caracterizan: "una encuesta incluye muchas consultas sobre al menos un factor a evaluar, que debe estar asociado con la metodología de El tema y la especulación "(p.217). Los autores también caracterizan: "Se compone de muchas cosas que se muestran como confirmaciones o decisiones, antes de que se mencione la respuesta de los miembros; es decir, se aborda el tema para eliminar su respuesta seleccionando una. De los cinco enfoques o clasificaciones a escala". Al utilizar la escala de Likert, se pudo establecer los niveles de respuesta de los usuarios por escala numérica del 1 al 3 para cada pregunta, los cuestionarios que se empleó estaba estructurado por 18 ítems por cada variable cuyas opciones de respuestas fueron: Calidad de servicio, Siempre 3, A veces 2, Nunca 1; Satisfacción del Cliente: Siempre 3, A veces 2, Nunca 1.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), "la legitimidad, en términos generales, alude a cuánto mide realmente un instrumento la variable que planea cuantificar "(p.200). La aprobación del instrumento que se utilizó en el examen se realiza a través de la legitimidad mediante el preliminar de dos (2) especialistas con maestría o un título de especialista. De la misma manera, para los creadores Hernández, Fernández y Baptista (2014), "la calidad inquebrantable de un instrumento de estimación alude a la medida en que su aplicación repetida a un individuo o elemento similar ofrece resultados similares "(p.200). La presente investigación intenta adquirir una calidad inquebrantable superior a 0.75, establecida en el método para el alfa de Cronbach, que exhibe una confiabilidad alta. Alfa de Cronbach de Calidad de servicio y Alfa de Cronbach Satisfacción del Cliente.

2.5. Métodos de análisis de datos:

Se hizo uso de las estadísticas descriptivas, en la primera parte se organizó los datos en tablas de frecuencia para proporcionar responder a cada objetivo descriptivo, se hizo uso de las estadísticas inferenciales para analizar cada uno de los objetivos, para ello se realizó la prueba de la normalidad para datos dentro de la cual se obtuvo que la muestra presenta una distribución no paramétrica por lo que se optó por utilizar el método de correlación de Spearman, la que interpreta la relación que existe en los objetivos, esto para evidenciar la relación entre variables y dimensiones, estos resultados se tabularon en el programa Microsoft Excel del 2016 y de lo que se obtuvo los resultados descriptivos, asimismo, el análisis inferencial se calculó con el programa informático SPSS cuya versión fue la 25. La prueba de hipótesis se trabajó con la campana de Gauss.

2.6. Procedimiento:

Se siguió con el procedimiento de diseñar el instrumento, aplicar en un tiempo coordinado con los participantes seleccionados en la muestra y luego de ello se elaboró la base de datos que da respuesta a los objetivos a través de las estadísticas descriptivas, la información recabada se organizó en tablas de frecuencia, además de las estadísticas inferenciales que corresponde a utilizar la técnica no paramétrico del coeficiente de correlación de Spearman que determinó la correlación de cada uno de los objetivos.

2.7. Aspectos éticos:

El aspecto ético que se considero es el respeto porque no se incentivó a los sujetos de la muestra a marcar ciertas opciones, sino que fue libre y lo pudieron realizar de acuerdo a su criterio, por otro lado, se consideró el consentimiento informado que consiste el indicar paso a paso el llenado del cuestionario y la forma de categorizarlo para tener una mejor visión lo que se espera del estudio. Por último se considera la originalidad debido a que se empleó el citado de parafraseo para citar a todos los textos extraídos de las distintas fuentes y se pasó por el programa TURNITIN para determinar el grado de coincidencias que presenta el estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo:

Tabla 1.

Frecuencia del nivel de calidad de servicio existente en la Municipalidad Distrital de Guadalupe.

Nivel	Dimensiones								Variable	
	Capacidad de respuesta		Fiabilidad		Evidencias físicas		Empatía		Calidad de servicio	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	33	14,1%	31	13,2%	50	21,4%	25	10,7%	14	6,0%
Medio	119	50,9%	126	53,8%	120	51,3%	145	62,0%	111	47,4%
Alto	82	35,0%	77	32,9%	64	27,4%	64	27,4%	109	46,6%
Total	234	100,0%	234	100,0%	234	100,0%	234	100,0%	234	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Con lo obtenido se menciona que la capacidad de respuesta presenta un 14.1 % para el nivel bajo, también se encontró que el 50.9 % considera de nivel medio la capacidad de respuesta y el 35.0 % evalúa como alto la capacidad de respuesta. Al mencionar a la dimensión fiabilidad se tiene que el 13.2 % lo analiza como baja, el 53.8 % lo considera como medio a la fiabilidad y el 32.9 % lo percibe como alto. Al mencionar a las evidencias físicas se tiene que el 21.4 % lo considera como bajo, el 51.3 % lo interpreta como medio y el 27.4 % lo considera como alto. Seguido de la dimensión empatía que el 10.7 % lo interpreta como una baja empatía, el 62.0 % lo considera como una media empatía y el 27.4 % lo considera como una alta empatía. Al mencionar a la variable calidad de servicio se tiene que el 6.0 % lo considera como baja, el 47.4 % lo analiza como media y el 46.6 % lo interpreta como alta.

Tabla 2.

Frecuencia del nivel de satisfacción del usuario existente en la Municipalidad Distrital de Guadalupe.

Nivel	Dimensiones						Variable	
	Rendimiento percibido		Eficiencia		Expectativas		Satisfacción del usuario	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Baja	33	14,1%	46	19,7%	18	7,7%	21	9,0%
Media	115	49,1%	139	59,4%	104	44,4%	120	51,3%
Alta	86	36,8%	49	20,9%	112	47,9%	93	39,7%
Total	234	100,0%	234	100,0%	234	100,0%	234	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Con lo obtenido se menciona que el rendimiento percibido se presenta como bajo a un nivel de 14.1 %, se percibe como medio a un nivel de 49.1 % y se considera como alto a un nivel de 36.8 %. Siguiendo con la descripción se tiene a la dimensión eficiencia que se considera como bajo a un nivel de 19.7 %, se considera como medio a un nivel de 59.4 % y se analiza como alto a un nivel de 20.9 %. Al mencionar a la dimensión expectativas se tiene que se considera como bajo a un nivel de 7.7 %, se considera como medio a un nivel de 44.4 % y se considera como alto a un nivel de 47.9 %. Al mencionar a la variable satisfacción del usuario se tiene que se considera como bajo a un nivel del 9.0 %, a un nivel medio al 51.3 % y a un nivel alto a un 39.7 %.

3.2. Análisis inferencial:

Tabla 3.

Correlación entre la calidad de servicio y el rendimiento percibido por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe.

		Rendimiento percibido	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,743**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	234

Fuente: Base de datos de las encuestas

Figura 3.

Dispersión de la calidad de servicio y el rendimiento percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe.

Interpretación:

Con el método de correlación aplicado se obtiene un valor de $Rho = 0.743$, interpretado como positiva considerable, con lo que menciona que la calidad de servicio se evalúa y refuerza con el rendimiento percibido por los usuarios de la municipalidad, además el nivel de significancia alcanzado es 0.000, ubicado por debajo del 1 % de error, con lo que considera como significativa. Además, la figura la dispersión muestra la correlación indicando que cuando los puntos se acercan a la diagonal indica mayor correlación y cuando se alejan la correlación es inferior.

Tabla 4.

Correlación entre la calidad de servicio y la eficiencia percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe.

		Eficiencia percibida	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,702**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	234

Fuente: Base de datos de las encuestas

Interpretación:

Con el método de correlación utilizado en el estudio se ha registrado un valor de Rho = 0.702, interpretado como positiva considerable, entre la calidad de servicio que ofrece la municipalidad y el rendimiento percibo por los pobladores recurrentes diariamente a hacer trámites en la comuna, además se considera significativa porque el valor obtenido de la significancia es de 0.000, ubicado por debajo del margen de error 1 %.

Tabla 5.

Correlación entre la calidad de servicio y la expectativa percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe.

		Expectativa percibida	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,714**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	234

Fuente: Base de datos de las encuestas

Interpretación:

Con el método de correlación utilizado en el estudio se ha registrado un valor de Rho = 0.714, interpretado como positiva considerable, entre la calidad de servicio que ofrece la municipalidad y la expectativa percibida por las personas que visitan a diario la municipalidad a hacer trámites administrativos, además se considera significativa porque el valor obtenido de la significancia es de 0.000, ubicado por debajo del margen de error 1 %.

Tabla 6.

Correlación entre la Satisfacción del usuario y capacidad de respuesta percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe.

		Capacidad de respuesta	
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,615**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	234

Fuente: Base de datos de las encuestas

Interpretación:

Con el método de correlación utilizado en el estudio se ha registrado un valor de Rho = 0.615, interpretado como positiva considerable, entre la satisfacción del usuario que se percibe en la municipalidad y la capacidad de respuesta que presentan los trabajadores en los tramites diarios que realizan en la municipalidad además se considera significativa porque el valor obtenido de la significancia es de 0.000, ubicado por debajo del margen de error 1 %.

Tabla 7.

Correlación entre la Satisfacción del usuario y la fiabilidad percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe.

		Fiabilidad percibida	
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,745**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	234

Fuente: Base de datos de las encuestas

Interpretación:

Con el método de correlación utilizado en el estudio se ha registrado un valor de Rho = 0.745, interpretado como positiva considerable, entre la satisfacción del usuario que se percibe en la municipalidad y la fiabilidad que presentan los trabajadores en los tramites diarios que realizan en la municipalidad además se considera significativa porque el valor obtenido de la significancia es de 0.000, ubicado por debajo del margen de error 1 %.

Tabla 8.

Correlación entre la Satisfacción del usuario y las evidencias físicas percibidas por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe.

		Evidencias físicas	
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,736**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	234

Fuente: Base de datos de las encuestas

Interpretación:

Con el método de correlación utilizado en el estudio se ha registrado un valor de Rho = 0.736, interpretado como positiva considerable, entre la satisfacción del usuario que se percibe en la municipalidad y las evidencias físicas que presentan los trabajadores en los tramites diarios que realizan en la municipalidad además se considera significativa porque el valor obtenido de la significancia es de 0.000, ubicado por debajo del margen de error 1 %.

Tabla 9.

Correlación entre la Satisfacción del usuario y la empatía percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupito.

		Empatía percibida	
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,729**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	234

Fuente: Base de datos de las encuestas

Interpretación:

Con el método de correlación utilizado en el estudio se ha registrado un valor de Rho = 0.729, interpretado como positiva considerable, entre la satisfacción del usuario que se percibe en la municipalidad y la empatía que presentan los trabajadores en los tramites diarios que realizan en la municipalidad además se considera significativa porque el valor obtenido de la significancia es de 0.000, ubicado por debajo del margen de error 1 %.

Tabla 10.

Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupito – Provincia de Virú – la Libertad – 2019.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,809**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	234

Fuente: Base de datos de las encuestas

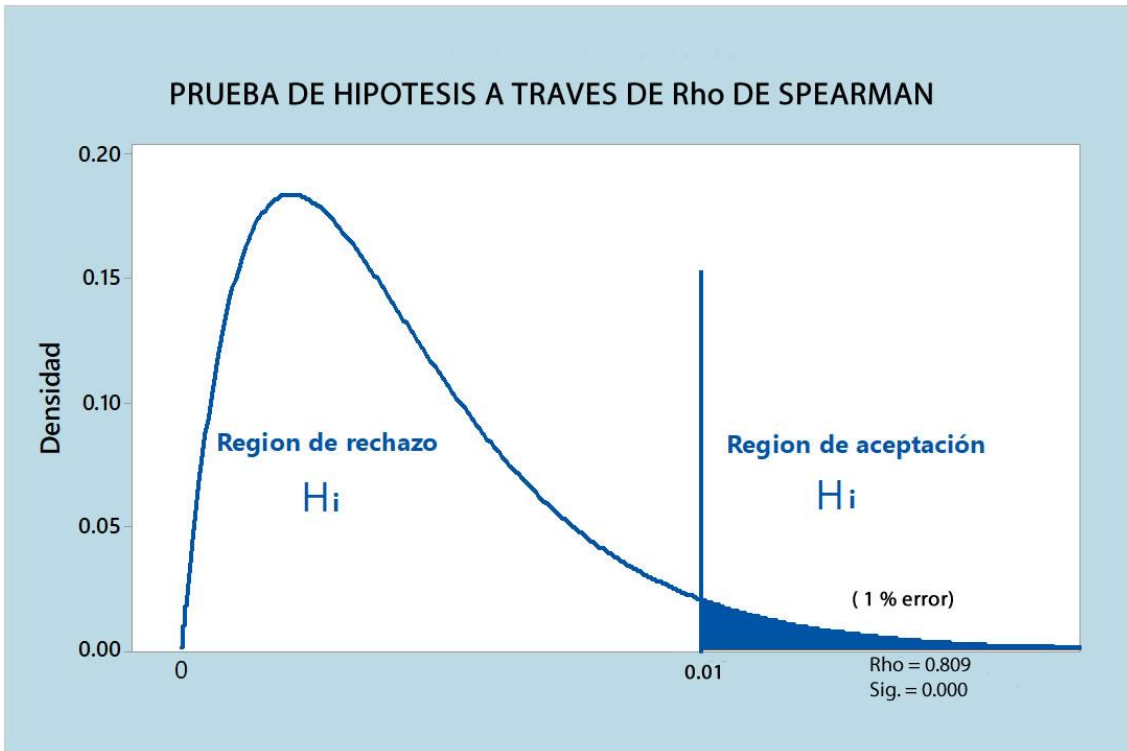
Interpretación:

Con el método de correlación utilizado en el estudio se ha registrado un valor de Rho = 0.809, interpretado como positiva considerable, entre la calidad de servicio que se ofrece en la municipalidad y la satisfacción de los usuarios en los tramites diarios que realizan en la municipalidad además se considera significativa porque el valor obtenido de la significancia es de 0.000, ubicado por debajo del margen de error 1 %.

3.3. Prueba de hipótesis:

Figura 01.

Campana de Gauss para la prueba de hipótesis de investigación



Fuente: Base de datos

Interpretación:

A partir de los resultados de la campana de Gauss se tiene que el valor de correlación de Rho de Spearman se tiene un valor de 0.809, con lo que considera correlación directa y significativa porque el valor de la significancia es de 0.000, ubicada por debajo del margen de error 1 %, con lo que se opta por rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación afirmando que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad.

IV. DISCUSIÓN

Analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe – Provincia de Virú – la Libertad – 2019, con los resultados del método de correlación utilizado en el estudio se ha registrado un valor de $Rho = 0.809$, interpretado como positiva considerable, entre la calidad de servicio que se ofrece en la municipalidad y la satisfacción de los usuarios en los tramites diarios que realizan en la municipalidad además se considera significativa porque el valor obtenido de la significancia es de 0.000, ubicado por debajo del margen de error 1 %, además la figura de dispersión refleja la correlación según la distribución de los puntos, indicando la cercanía a la diagonal como mayor correlación, datos que son similares a los hallado por Santiago (2016), quien realizó el estudio enfocado a la gestión administrativa relacionado a la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí”, el estudio concluyó: que la conformidad del cliente tiene una alta correlación con un valor de rho Spearman de 0,816, $p\text{-valor} < 0,05$; con lo que se demuestra la efectividad que debe tener la gestión administrativa para desarrollar satisfacción del usuario y mejorar los servicios previstos y esperados por los clientes. Por otro lado, se demostró la importancia que tiene la eficiente gestión administrativa porque favorece al desarrollo de calidad de atención que los clientes pueden recibir, por otro lado, la calidad se caracteriza por el cliente, no el comerciante" y la segunda es "los clientes evalúan la naturaleza de la administración al contrastar sus deseos y su visión de cómo se hace esto (Stanton, Etzael y Wilker, 2007).

Describir el nivel de calidad de servicio existente en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, con lo obtenido se menciona que la capacidad de respuesta presenta un 14.1 % para el nivel bajo, también se encontró que el 50.9 % considera de nivel medio la capacidad de respuesta y el 35.0 % evalúa como alto la capacidad de respuesta. Al mencionar a la dimensión fiabilidad se tiene que el 13.2 % lo analiza como baja, el 53.8 % lo considera como medio a la fiabilidad y el 32.9 % lo percibe como alto. Al mencionar a las evidencias físicas se tiene que el 21.4 % lo considera como bajo, el 51.3 % lo interpreta como medio y el 27.4 % lo considera como alto. Seguido de la dimensión empatía que el 10.7 % lo interpreta como una baja empatía, el 62.0 % lo considera como una media empatía y el 27.4 % lo considera como una alta empatía. Al mencionar a la variable calidad de servicio se tiene que el 6.0 % lo considera como baja, el 47.4 % lo analiza como media y el 46.6 % lo interpreta como alta, resultados que al ser comparado con Casanova y Torrealva (2015), quienes elaboraron el estudio “Factores de la gestión administrativa y relacionados a la

motivación de logro en trabajadores de un Instituto Superior. Hacia el final de la investigación, se infirió que entre los componentes y la inspiración del logro hay una conexión moderada de Spearman de 0.713, una estimación de criticidad por debajo de 0.05, por la cual se reconoció la teoría de los analistas. Además, era concebible establecer una supervisión que es un factor dominante para que los trabajadores logren sus victorias académicas y laborales, por otro lado Grönroos (1984) subraya la importancia de comprender lo que el cliente realmente busca y lo que debe evaluar, proponiendo en consecuencia dos medidas que conforman la administración, desde un punto de vista, la naturaleza especializada de la administración, en la que vale la pena lo que el cliente Necesidades, esto se refleja en la naturaleza de la administración; y luego nuevamente, la calidad práctica o procedimiento de calidad de administración, que se integra en ¿Cómo? Se dará la administración.

Describir el nivel de satisfacción del usuario existente en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, con lo obtenido se menciona que el rendimiento percibido se presenta como bajo a un nivel de 14.1 %, se percibe como medio a un nivel de 49.1 % y se considera como alto a un nivel de 36.8 %. Siguiendo con la descripción se tiene a la dimensión eficiencia que se considera como bajo a un nivel de 19.7 %, se considera como medio a un nivel de 59.4 % y se analiza como alto a un nivel de 20.9 %. Al mencionar a la dimensión expectativas se tiene que se considera como bajo a un nivel de 7.7 %, se considera como medio a un nivel de 44.4 % y se considera como alto a un nivel de 47.9 %. Al mencionar a la variable satisfacción del usuario se tiene que se considera como bajo a un nivel del 9.0 %, a un nivel medio al 51.3 % y a un nivel alto a un 39.7 %, resultados que al ser contrastado por García (2016) desarrollo el estudio de doctorado enfocado a demostrar la relación de la calidad del servicio y la atención del servicio al usuario en la biblioteca comunal de Temuco”. En la investigación se resolvió que entre los dos factores existe una relación inmediata y positiva por la conexión de Spearman de 0.769 y una gravedad inferior a 0.05, por lo que se reconoció la especulación del analista, y se pudo establecer que la técnica de administración se identifica personalmente con La consideración del cliente, dentro de la fundamentación teórica se tiene a Grönroos (1984), que también demuestra la presencia de un agujero en calidad aparente y, que está dado por los deseos producidos por el comprador y los componentes externos a él., por ejemplo, Marketing, entre otros, este modelo también se denomina Modelo de la Imagen, ya que, este modelo depende del agujero actual entre la imagen que el comprador y la imagen que se crea con su participación en la administración.

Analizar la relación existente entre la calidad de servicio y el rendimiento percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, con el método de correlación aplicado se obtiene un valor de $Rho = 0.743$, interpretado como positiva considerable, con lo que menciona que la calidad de servicio se evalúa y refuerza con el rendimiento percibido por los usuarios de la municipalidad, además el nivel de significancia alcanzado es 0.000, ubicado por debajo del 1 % de error, con lo que considera como significativa. Además, la figura la dispersión muestra la correlación indicando que cuando los puntos se acercan a la diagonal indica mayor correlación y cuando se alejan la correlación es inferior, datos que al ser contrastado con Rojas (2015), en su estudio denominado “Modelo de satisfacción de usuarios de la Municipalidad de Lo Prado”, El objetivo del examen fue hacer y separar un modelo que reconozca los factores que afectan la idea evidente de la afiliación y la satisfacción de los clientes que acuden a las organizaciones que proporciona el área. El examen realizado aseguró que existe una asociación entre la insuficiencia básica del Estado de Chile y sus regiones, es delinear y abordar las perspectivas clave en organizaciones adyacentes que tienen que ver con el mejoramiento de las organizaciones y con la misión de satisfacer las necesidades de la organización. Clientes de los grupos, así también el respaldo teórico menciona a los elementos claves del éxito y se han clasificado en la capacidad de respuesta, está referida a que la empresa tenga la disposición para proporcionar respuesta inmediata, ágil y oportuna a los usuarios, dando pie a un servicio rápido, de preferencia que resalte sus posibilidades, en esta dimensión también está comprendida la gentileza y la voluntad de los trabajadores para prestar cooperación con los clientes, estos son factores tomados muy en cuenta por el cliente y son determinante para su retorno al establecimiento. (Setó, 2004).

Analizar la relación existente entre la calidad de servicio y la eficiencia percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, con el método de correlación utilizado en el estudio se ha registrado un valor de $Rho = 0.702$, interpretado como positiva considerable, entre la calidad de servicio que ofrece la municipalidad y el rendimiento percibido por los usuarios que recurren a diario a realizar sus trámites administrativos, además se considera significativa porque el valor obtenido de la significancia es de 0.000, ubicado por debajo del margen de error 1 %, además la figura de dispersión refleja la correlación según la distribución de los puntos, indicando la cercanía a la diagonal como mayor correlación, que haciendo una comparación con Hidalgo (2015), quien en su tesis de investigación mencionada “Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario

del GADM del Cantón Babahoyo”, llegando a la conclusión que El modelo de administración para mejorar la naturaleza de la administración del cliente es significativo y está aprobado, ya que, si se considera que los procedimientos presentados en la propuesta son los más importantes, en todo caso, es significativo en el mediano plazo. considerar la consideración de las partes operativas del gobierno municipal autónomo descentralizado del cantón de Babahoyo, dentro del respaldo teórico se tiene a lo que infiere la naturaleza de la administración de manera correcta desde el primer punto de partida, es decir, es la capacidad de otorgar la administración garantizada de manera prudente, confiable y segura, tiene que ver con el acompañamiento, mantener la garantía de administración , haga las cosas bien desde el primer punto de partida, la administración se da en el momento normal, de manera correcta y conveniente, generando confianza, por lo que la confianza del cliente es lo más importante con respecto a la administración y esto verifica que comprará una vez más (Setó, 2004).

Analizar la relación existente entre la calidad de servicio y la expectativa percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupito, con el método de correlación utilizado en el estudio se ha registrado un valor de $Rho = 0.714$, interpretado como positiva considerable, entre la calidad de servicio que ofrece la municipalidad y la expectativa perciba por los usuarios que recurren a diario a realizar sus trámites administrativos, además se considera significativa porque el valor obtenido de la significancia es de 0.000, ubicado por debajo del margen de error 1 %, además la figura de dispersión refleja la correlación según la distribución de los puntos, indicando la cercanía a la diagonal como mayor correlación, contrastando con Escalante, (2017) quien, La escala primaria depende del modelo SERVQUAL y los datos de ensamblaje permitidos con respecto a la naturaleza de la administración obtenida por los clientes de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. El segundo fue una escala trivalente que permitió recopilar información identificada con el cumplimiento del cliente. A través del Alpha de Cronbach, se construyó una calidad inquebrantable. La escala de calidad de la administración alcanzó un coeficiente de 0.917, mientras que el nivel de cumplimiento del cliente alcanzó 0.803. Los resultados demuestran una conexión crítica entre los dos factores y entre la variable principal y los elementos de la variable posterior, con esto se menciona al fundamento teórico se encuentra el trabajo que establece uno de los principales puntos de vista que entrega datos terrestres sobre el grado de cumplimiento de las personas y, explícitamente, de las evaluaciones realizadas de las actividades de los funcionarios del gobierno (Churchill y Surprenant, 1982).

Analizar la relación existente entre la Satisfacción del usuario y capacidad de respuesta percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupito, con el método de correlación utilizado en el estudio se ha registrado un valor de $Rho = 0.615$, interpretado como positiva considerable, entre la satisfacción del usuario que se percibe en la municipalidad y la capacidad de respuesta que presentan los trabajadores en los tramites diarios que realizan en la municipalidad además se considera significativa porque el valor obtenido de la significancia es de 0.000, ubicado por debajo del margen de error 1 %, además la figura de dispersión refleja la correlación según la distribución de los puntos, indicando la cercanía a la diagonal como mayor correlación, resultados que al ser comparado con Lalupú (2017), con su estudio enfocado a la recepción sobre calidad del servicio relacionado con la satisfacción del contribuyente en la municipalidad distrital de Catacaos, Piura, año 2016”, los resultados obtenidos demostraron que hay una visión de alto calibre de la administración y excepcionalmente alta sobre el cumplimiento del cliente / ciudadano del Municipio del Distrito de Catacaos. Los fines del principio demuestran que hubo un reconocimiento decente sobre la naturaleza de la administración, sus medidas y el cumplimiento del cliente / ciudadano, por otro lado con las maravillas resultantes de los encuentros de utilización o utilización de una administración, los exámenes creados últimamente demuestran un entusiasmo trascendental por los resultados que se muestran como prácticas por parte del cliente. Por ejemplo, los compromisos que reflejan las ramificaciones de cumplimiento en la fidelidad del cliente y los diferentes componentes en diferentes zonas pueden plantearse (Spreng, Harrell y Mackoy, 1995).

Analizar la relación existente entre la Satisfacción del usuario y la fiabilidad percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupito, con el método de correlación utilizado en el estudio se ha registrado un valor de $Rho = 0.745$, interpretado como positiva considerable, entre la satisfacción del usuario que se percibe en la municipalidad y la fiabilidad que presentan los trabajadores en los tramites diarios que realizan en la municipalidad además se considera significativa porque el valor obtenido de la significancia es de 0.000, ubicado por debajo del margen de error 1 %, además la figura de dispersión refleja la correlación según la distribución de los puntos, indicando la cercanía a la diagonal como mayor correlación, resultados que se comparan con Merino, Sanes y Silva (2016) en estudio enfocado a demostrar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad de comas, 2016”; Luego de recoger la información y al correlacionar las variables se obtuvo los siguientes resultados: que existe una relación

notable entre la administración reguladora y el cumplimiento del cliente ($p < 0.05$, $r = 0.601$). Así también, al relacionar cada uno de los componentes de la variable de administración autorizada con la variable de cumplimiento del cliente, se encontraron relaciones entre la organización y el cumplimiento del cliente ($p < 0.05$; $r = 0.201$), entre la asociación y el cumplimiento del cliente ($p < 0.05$, $r = 0.361$), entre la ubicación y el cumplimiento del cliente ($p < 0.05$; $r = 0.185$) y entre el control y el cumplimiento del cliente ($p < 0.05$; $r = 0.682$) de esta manera, las teorías propuestas en nuestra exploración se afirman descartando especulación inválida, datos que al ser contrastados por de esta manera, los analistas de conducta de los clientes han huido de la importancia estricta del término y se han preocupado de representar la idea dándole un significado particular y explícito, colocándola dentro de la estructura de los encuentros de los compradores cuando todo está dicho (hecho) Oliver, 1993).

Analizar la relación existente entre la Satisfacción del usuario y las evidencias físicas percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, con el método de correlación utilizado en el estudio se ha registrado un valor de $Rho = 0.736$, interpretado como positiva considerable, entre la satisfacción del usuario que se percibe en la municipalidad y las evidencias físicas que presentan los trabajadores en los tramites diarios que realizan en la municipalidad además se considera significativa porque el valor obtenido de la significancia es de 0.000, ubicado por debajo del margen de error 1 %, además la figura de dispersión refleja la correlación según la distribución de los puntos, indicando la cercanía a la diagonal como mayor correlación, datos al ser comparado con Bejarano (2016), desarrollo un estudio enfocado a la calidad de servicio relacionado a la satisfacción de los clientes del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016”, se llegó a la conclusión de que existe una relación inmediata en razón de que en la expansión o reducción de una variable se da la vuelta en la diferencia que esto implica al relacionar la naturaleza de los factores de la administración y el cumplimiento del cliente, adquirimos una lista de 0.117 que refleja una conexión positiva extremadamente baja, lo que significa luego que cuanto más alta sea la naturaleza de la administración, más notable será el cumplimiento de los clientes, con esto se tiene al cliente, no por mucho esfuerzo de la imaginación en la realidad, persevera a través del impacto de los acabados de diferentes personas que influyen en el cliente, depende del estado mental y del pensamiento del cliente. Dada su complejidad, la "ejecución de sierra" puede resolverse después de una evaluación exhaustiva que comienza y finaliza con el "cliente" (Oliver, 1981).

Analizar la relación existente entre la Satisfacción del usuario y la empatía percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, con el método de correlación utilizado en el estudio se ha registrado un valor de $Rho = 0.729$, interpretado como positiva considerable, entre la satisfacción del usuario que se percibe en la municipalidad y la empatía que presentan los trabajadores en los tramites diarios que realizan en la municipalidad además se considera significativa porque el valor obtenido de la significancia es de 0.000, ubicado por debajo del margen de error 1 %, además la figura de dispersión refleja la correlación según la distribución de los puntos, indicando la cercanía a la diagonal como mayor correlación, resultados que al ser comparado con Reyes (2016) en su tesis, “La selección de personal relacionado a la calidad del servicio de la Gerencia de Servicios Públicos - Municipalidad distrital de Huamachuco 2016”, los resultados indican que la correcta selección de personal influye favorablemente en la calidad del servicio de la Gerencia de Servicios Públicos. Esto se corrobora a través del coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.536$) que indica un efecto estadísticamente significativo ($p < 0.05$) por parte de la selección del personal sobre la calidad de servicio. Ante ello, El territorio de Recursos Humanos debe planificar, programar y detallar indicadores de evaluación progresivamente competentes que se agreguen a la mejora de las formas de trabajo diarias, siendo parte de la satisfacción de los objetivos clave a nivel institucional, para alcanzar los niveles de calidad según las solicitudes de agresividad en Capacidad de las regiones de capacidad e inclusión del establecimiento, el pensamiento de la productividad tiene su origen en la expresión eficiente de América y alude a la capacidad de tener una persona o cosa para obtener un resultado. La idea también se compara regularmente con la calidad o la actividad. La efectividad, de esta manera, está conectada a utilizar los métodos accesibles de una manera normal para lograr un objetivo. Es la capacidad para lograr un objetivo recientemente establecido en el tiempo más breve posible y con la utilización de activos menos concebible, lo que significa una mejora. (Oliver, 1981).

V. CONCLUSIONES

Primera: Se demuestra la relación significativa ($Rho = 0.809$, $sig. = 0.000$) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe – Provincia de Virú – la Libertad – 2019, con lo que se demuestra que los factores de la calidad de servicio favorecen a mantener satisfechos a los usuarios de la municipalidad, es por ello la necesidad de implementar mecanismo que fortalezcan esta calidad de servicio.

Segunda: Se encontró que el nivel de calidad de servicio existente en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, se registró que el 6.0 % lo considera como baja, el 47.4 % lo analiza como media y el 46.6 % lo interpreta como alta, a partir de esto se menciona que la calidad de servicio que brinda la municipalidad no es bien percibida por los integrantes de la muestra por lo que se requiere implantar mecanismo que favorezcan su percepción.

Tercera: Se registró que el nivel de satisfacción del usuario existente en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, se tiene que se considera como bajo a un nivel del 9.0 %, a un nivel medio al 51.3 % y a un nivel alto a un 39.7 %, con lo que se demuestra que no se tiene una buena satisfacción de los usuarios por lo tanto hace falta la implantación de mecanismos que favorezcan a la satisfacción del usuario.

Cuarta: Se demuestra la relación significativa ($Rho = 0.743$, $sig. = 0.000$) entre la calidad de servicio y el rendimiento percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, con lo que se demuestra que en rendimiento percibido favorece a desarrollar y optimizar la calidad de servicio que se brinda a los usuarios.

Se demuestra la relación significativa ($Rho = 0.702$, $sig. = 0.000$) entre la calidad de servicio y la eficiencia percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, con lo que se hace referencia a la importancia de desarrollar la eficiencia en los trabajadores para favorecer a la calidad de servicio que se ofrece por parte de la municipalidad y mejorar sus servicios.

Quinta: Se demuestra la relación significativa ($Rho = 0.714$, $sig. = 0.000$) entre la calidad

de servicio y la expectativa percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupito, con lo que se hace menciona que la municipalidad se debe preocupar por cumplir con las expectativas que tienen los usuarios con lo que se demuestra la calidad de servicio que ofrecen.

Se demuestra la relación significativa ($Rho = 0.615$, sig. = 0.000) entre la Satisfacción del usuario y capacidad de respuesta percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupito, con lo que menciona lo importante que es que los trabajadores tengan capacidad de respuesta para resolver las dudas e inquietudes de los usuarios y mantener una satisfacción eficiente.

Se demuestra la relación significativa ($Rho = 0.745$, sig. = 0.000) entre la Satisfacción del usuario y la fiabilidad percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupito, afirmando que mantener una fiabilidad dirigida a los usuarios aporta a mantener satisfechos a los usuarios y mejora la imagen de la municipalidad.

Sexta: Se demuestra la relación significativa ($Rho = 0.736$, sig. = 0.000) entre la Satisfacción del usuario y las evidencias físicas percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupito, demostrando que las evidencias físicas son un gran aporte para la municipalidad porque permite mejorar la satisfacción que puedan tener los usuarios cuando recurren a realizar sus trámites.

Se demuestra la relación significativa ($Rho = 0.729$, sig. = 0.000) entre la Satisfacción del usuario y la empatía percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupito, con lo que respecta que la empatía que presenten los trabajadores cuando los usuarios recurren a realizar sus trámites mejora la satisfacción de los clientes.

VI. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones están orientadas a mejorar las deficiencias presentadas en la investigación en función a los objetivos trazados y relacionados a los resultados y conclusiones arribadas:

Primera:

A la gerencia de la municipalidad realizar talleres de capacitación para orientar a los trabajadores como debe ser la atención y mejorar la percepción que se tiene de la municipalidad frente a los paradigmas que se tiene que la municipalidad tiene un mal servicio.

Segunda:

Al jefe de personal incentivar a los trabajadores que tienen contacto con los usuarios con mecanismos de recompensas para incrementar la imagen de la entidad y mejorar el servicio que se brinda.

Tercera:

A los trabajadores realizar capacitaciones externas a la municipalidad enfocados a la atención al cliente y mejorar el servicio que se tiene dentro de la institución.

REFERENCIAS

- Alcaide, J. (2010). *Fidelización de Clientes*. España: ESIC. Editorial.
- Alcalde, M. (2007) *Calidad*. España: THOMSON PARANINFO.
- Alquipa, A. (2004). *Calidad de atención de enfermería según opinión de pacientes sometidos a quimioterapia en la unidad de tratamiento multidisciplinario del INEM, Lima, 2003*. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/aiquipa_ma/aiquipa_ma.pdf.
- Anderson, W. y Vikas, M. (2000): "Strengthening the Satisfaction-Profit Chain," *Journal of Service Research*, vol. 3, N° 2.
- Anderson, J. y Narus, J. (1984): "A Model of the Distributor's Perspective of Distributor/Manufacturer Working Relationships". *Journal of Marketing*, n° 48, pág. 62-74.
- Anderson, E.; Fornell, C. y Lehmann, D. (1994): "Customer satisfaction, market share and profitability: finding from Sweden", *Journal of Marketing*, vol. 58 (julio), pág. 53-66.
- Carrasco, (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Castrillón, M. F. y Díaz, L. G. (2010): "Construcción de un índice de satisfacción del cliente mediante ecuaciones estructurales. Caso de estudio: clientes (personas naturales) de un banco nacional", *Apuntes del CENES*, vol. 29.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*", Colombia. Ed. McGraw-Hill.
- Churchill, G. y Suprenant, C. (1982). "An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction", *Journal of Marketing Research*.
- Day, R. y Bordur, M. (1977): "A comprehensive study of satisfaction with consumer services". *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Day, R.L. (ed.), pág. 64-70.
- Day, R. y Hunt, H. (1979): *New Dimensions of Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*. Bloomington, IN: Indiana University.
- Day, R. (1984): "Modeling choices among alternative responses to dissatisfaction". *Advances in Consumer Research*. William, D. y Perreault, D. (eds.), Atlanta, GA: Association for Consumer Research, vol. 11, pág. 496-499.
- Eggert, A. and Ulaga, W. (2002): "Customer perceived value: A substitute for satisfaction in Business markets?", *Journal of Business and Industrial Marketing*, N° 17
- Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente – Proyecto de Mejoramiento de los*

- Servicios de Justicia*. Lima, Perú: Depósito Legal: Perú - Biblioteca Nacional.
- Evrad, Y. (1993): “La satisfaction des consommateurs: état des recherches”, *Revue Française du Marketing*, N° 144.
- Gupta, S. and Zeithalm, V. (2005): “Customer Metrics and Their Impact in Financial Performance”, pág. 1-49. Artículo no publicado.
- Giese, J. y Cote, J. (2000): “Defining consumer satisfaction”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, N° 5.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Howard, J. y Sheth, J. (1969): *The Theory of Buyer Behavior*. New York: John Wiley and Sons.
- Johnson, J. (1999): “Strategic interaction in industrial distribution channels: Managing the interfirm relationship as a strategic asset”, *Academy of Management Science*, vol. 27, n° 1.
- Johnson, D.; Grayson, K. (2005): “Cognitive and Affective Trust in Service Relationships”, *Journal of Business Research*, vol. 58, pág. 500-507. Hunt, 1983.
- Moliner, B. (2003): *La formación de la satisfacción / insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación al ámbito de los restaurantes*, España, Tesis presentada en la Universidad de Valencia.
- Patterson, P y Smith, T. (2001): “Relationship benefits in service industries: a replication in a Southeast Asian context”, *Journal of Services Marketing*, vol. 15, N° 6, pág. 425-443.
- Peterson, R. y Wilson, W. (1992): “Measuring customer satisfaction: fact and artifact”. *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol. 20, N° 1.
- Pfaff, A. (1972): “An index of consumer satisfaction”. *Proceedings of the Third Annual Conference*. Association for Consumer Research, (Noviembre).
- Pineda, Alvarado y Canales. (1994). *“Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo del personal de salud”* 2da. Edición. Serie PALTEX.
- Requena, M., & Serrano, G. (2007). *“Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresa de captación de Talento”*. Caracas, Venezuela.
- Riveros, S. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio*. Bogota: Ecoe.
- Ruiz, C. y López, J. (2004, p.17). *“La Gestión por Calidad Total”*, México. Ed. Alfa Omega.

- Setó, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. España: Editorial ESIC.
- Singh, J. and Sirdeshmukh, D. (2000): “Agency and trust mechanisms in customer satisfaction and loyalty judgements”. Journal of the Academy of Marketing Science, N° 28.
- Spreng, R.; Harrell, D. y Mackoy, D. (1995): “Service recovery: impact on satisfaction and intentions”. Journal of Services Marketing, vol. 9 (1).
- Spreng, R.; Macenzie, B. y Olshavsky, W. (1996): “A reexamination of the determinants of consumer research”, Journal of Marketing, vol. 60, Julio.
- Spreng, R. y Chiou, J. (2002): “A Cross-Cultural Assessment of the Satisfaction Formation Process”, European Journal of Marketing, vol. 36, n° 7/8, pág. 829-839. Oliver, 1993.
- Tamayo, M. (2004). El Proceso de la Investigación Científica. (4ta ed.). México: Limusa.
- Valderrama, S. (2013). Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica. (2da.ed.). Perú: San Marcos
- Vara, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales?.* (2da ed.). Lima, Perú: Veritas Liberabit Vos.

ANEXOS

Anexo 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis de Investigación	Variables	Dimensiones	Teoría.	Metodología
¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe – Provincia de Virú – la Libertad – 2019?	<p>Objetivo General:</p> <p>Analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe – Provincia de Virú – la Libertad – 2019.</p> <p>Objetivos Específicos: Describir el nivel de calidad de servicio existente en la Municipalidad Distrital de Guadalupe. Describir el nivel de satisfacción del usuario existente en la Municipalidad Distrital de Guadalupe. Analizar la relación existente entre la calidad de servicio y el rendimiento percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. Analizar la relación existente entre la calidad de servicio y la eficiencia percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. Analizar la relación existente entre la calidad de servicio y la expectativa percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. Analizar la relación existente entre la Satisfacción del usuario y capacidad de respuesta percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. Analizar la relación existente entre la Satisfacción del usuario y la fiabilidad percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. Analizar la relación existente entre la Satisfacción del usuario y las evidencias físicas percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. Analizar la relación existente entre la Satisfacción del usuario y la empatía percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupe.</p>	<p>Hipótesis de Investigación</p> <p>(Hi): Existe relación alta y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe – Provincia de Virú – la Libertad – 2019.</p> <p>Hipótesis nula Ho: No existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe – Provincia de Virú – la Libertad – 2019.</p>	Calidad de servicio	D1: Capacidad de Respuesta	Calidad de servicio - Definición - Dimensiones - Indicadores	<p>Tipo de Investigación: Descriptivo Correlacional Cuantitativo Transversal</p> <p>Diseño:</p> <p>O1. Calidad de servicio. O2. Satisfacción del Usuario.</p> <p>Población: N= Usuarios</p> <p>Muestra: M= 234 usuarios</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios 1 Cuestionario 2</p>
	D2: Fiabilidad			D3: Evidencias físicas		
				D1: Rendimiento percibido		
				D2: Eficiencia		
				D3: Expectativas		

Anexo 02. Técnicas e instrumentos

Cuestionario: Calidad de servicio

Instrucciones: El presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, su aplicación es de uso exclusivo para la investigación titulada calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Guadalupe – Provincia de Virú. El cuestionario está formado por cinco (4) dimensiones con sus respectivos indicadores, con los cuales se puede evaluar la calidad de servicio. Responde marcando en el recuadro correspondiente de la alternativa de su elección.

N°	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA		
	Calidad de Servicio	Siempre	A veces	Nunca
Capacidad de Respuesta				
01	El trámite en la municipalidad es rápido y sencillo			
02	Las respuestas a tu trámite te dan de manera oportuna rápida			
03	Consideras que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario			
04	El personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades			
05	Los trabajadores se apoyan entre ellos como equipo			
Fiabilidad				
06	Los trabajadores cuando haces trámites te brinda confianza			
07	Se emplean los medios adecuados para informar a la población			
08	En el área de mesa de partes el servicio es confiable			
09	Los trabajadores mantienen en reserva tus trámites, son confiables			
Evidencias físicas				
10	Las instalaciones de la municipalidad se encuentran limpias			
11	Las instalaciones cuentan con tecnología moderna			
12	Los empleados están en su puesto cuando se los busca			
13	Los empleados de la Municipalidad Provincial de Huaylas tienen buena presencia (cuenta con uniforme, identificación)			
Empatía				
14	Se percibe amabilidad en los trabajadores y funcionarios de la municipalidad			
15	Los trabajadores de la municipalidad entienden sus preocupaciones y lo ayudan a resolver sus problemas.			
16	Los trabajadores de la municipalidad le dan respuesta con amabilidad a sus preguntas sobre sus trámites			
17	Se nota disponibilidad en los empleados de la municipalidad para realizar su trabajo			
18	Los funcionarios municipales de alto rango están disponibles para que le haga sus consultas.			
Se le agradece por su apoyo y por su tiempo que se tomó para colaborar con estos datos. ¡Gracias!				

Cuestionario: Satisfacción del usuario

Instrucciones: El presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, su aplicación es de uso exclusivo para la investigación titulada calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Guadalupe – Provincia de Virú. El cuestionario está formado por tres (3) dimensiones con sus respectivos indicadores, con los cuales se puede evaluar la calidad de servicio. Responde marcando con una (X), en el recuadro correspondiente de la alternativa de su elección, teniendo en cuenta los criterios de leyenda.

N°	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA		
	Satisfacción del Usuario	Siempre	A veces	Nunca
Rendimiento percibido				
01	Los trabajadores de la municipalidad cumplen con los plazos programados			
02	Hay una productividad laboral visible en la municipalidad			
03	Se siente satisfecho por la labor de los trabajadores municipales			
04	Los trabajadores municipales son responsables y cumplen su labor de acuerdo a las necesidades de los usuarios.			
05	El rendimiento laboral de los trabajadores municipales es óptimo			
06	Los trámites son rápidos gracias al rendimiento laboral de los trabajadores			
Eficiencia				
07	Los empleados de la Municipalidad tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas			
08	Los trabajadores están capacitados para desempeñarse en el puesto que atienden			
09	Los trabajadores son muy operativos para desempeñarse en el puesto que atienden			
10	Los trabajadores están instruidos para desempeñarse en el puesto que atienden			
Expectativas				
11	Los trabajadores están capacitados resolver tus necesidades			
12	Los trabajadores atienden tus necesidades y con seriedad te dan respuestas			
13	Tus trámites son resueltos y sientes que así debe ser la municipalidad			
14	Los trabajadores están predispuestos a resolver tus necesidades con rapidez			
15	Los trabajadores muestran carisma durante la atención			
16	Los trabajadores brindan atención sin mirar quién es quién			
17	Los trabajadores brindan solución de problemas a todos los usuarios sin distinción			
18	La solución de problemas es una de las características de la municipalidad			
Se le agradece por su apoyo y por su tiempo que se tomó para colaborar con estos datos. ¡Gracias!				

Anexo 03:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE – CALIDAD DE SERVICIO

Elaborado por...

Título de proyecto:

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2019

Instrucciones:

Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Calidad de servicio	D1: Capacidad de Respuesta	Atención al usuario	El trámite en la municipalidad es rápido y sencillo				X		X		X		X	
			Las respuestas a tu trámite te dan de manera oportuna rápida				X		X		X		X	
		Atención en el puesto	Consideras que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario				X		X		X		X	
			El personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades				X		X		X		X	
	D2: Fiabilidad	Actitud	Los trabajadores cuando haces trámites te brinda confianza				X		X		X		X	
			Se emplean los medios adecuados para informar a la población				X		X		X		X	

		confianza	En el área de mesa de partes el servicio es confiable				X		X		X		X	
			Los trabajadores mantienen en reserva tus trámites, son confiables				X		X		X		X	
D3: Evidencias físicas	Instalaciones		Las instalaciones de la municipalidad se encuentran limpias				X		X		X		X	
			Las instalaciones cuentan con tecnología moderna				X		X		X		X	
	Apariencia		Los empleados están en su puesto cuando se los busca				X		X		X		X	
			Los empleados de la Municipalidad Provincial de Huaylas tienen buena presencia (cuenta con uniforme, identificación)				X		X		X		X	
D4: Empatía	Cortesía		Se percibe amabilidad en los trabajadores y funcionarios de la municipalidad				X		X		X		X	
			Los trabajadores de la municipalidad entienden sus preocupaciones y lo ayudan a resolver sus problemas.				X		X		X		X	
	Amabilidad		Los trabajadores de la municipalidad le dan respuesta con amabilidad a sus preguntas sobre sus trámites				X		X		X		X	
			Se nota disponibilidad en los empleados de la municipalidad para realizar su trabajo				X		X		X		X	
	Disponibilidad		Los funcionarios municipales de alto rango están disponibles para que le haga sus consultas.				X		X		X		X	

			Se percibe amabilidad en los trabajadores y funcionarios de la municipalidad				X		X		X		X	
--	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--

OBSERVACIONES:

.....

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta	(43 – 54)	46.6	Procede su aplicación.	
Validación Media	(31 – 42)	47.4	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja	(18 – 30)	6.0	No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:
Antenor Julio Díaz Delgado.
Institución laboral:
Municipalidad Distrital de
Guadalupito.
Título profesional en:
Abogado
Grado académico en: Maestro
en Gestión pública

DNI N° 17907682

Teléfono/Celular:
955288092

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 03 de Junio del 2019.

FIRMA DEL VALIDADOR



MS A. JULIO DÍAZ DELGADO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Elaborado por...

Título de proyecto:

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2019

Instrucciones:

Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Calidad de servicio	D ₁ : Rendimiento percibido	Productos	Los trabajadores de la municipalidad cumplen con los plazos programados				X		X		X		X	
			Hay una productividad laboral visible en la municipalidad				X		X		X		X	
	Satisfacción	Se siente satisfecho por la labor de los trabajadores municipales				X		X		X		X		
		Los trabajadores municipales son responsables y cumplen su labor de acuerdo a las necesidades de los usuarios.				X		X		X		X		
	Rendimiento	El rendimiento laboral de los trabajadores municipales es óptimo				X		X		X		X		
		Los trámites son rápidos gracias al rendimiento laboral de los trabajadores				X		X		X		X		
D ₂ : Eficiencia	Capacidad	Los empleados de la Municipalidad tienen los				X		X		X		X		

D3: Expectativas	Operativo	conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas												
		Los trabajadores están capacitados para desempeñarse en el puesto que atienden				X		X		X		X		
		Los trabajadores son muy operativos para desempeñarse en el puesto que atienden				X		X		X		X		
		Los trabajadores están instruidos para desempeñarse en el puesto que atienden				X		X		X		X		
	Necesidades	Los trabajadores están capacitados resolver tus necesidades				X		X		X		X		
		Los trabajadores atienden tus necesidades y con seriedad te dan respuestas				X		X		X		X		
		Tus trámites son resueltos y sientes que así debe ser la municipalidad				X		X		X		X		
	Rapidez en la atención	Los trabajadores están predispuestos a resolver tus necesidades con rapidez				X		X		X		X		
		Los trabajadores muestran carisma durante la atención				X		X		X		X		
		Los trabajadores brindan atención sin mirar quién es quién				X		X		X		X		
	Solución de problemas	Los trabajadores brindan solución de problemas a todos los usuarios sin distinción				X		X		X		X		
		La solución de problemas es una de las características de la municipalidad				X		X		X		X		

OBSERVACIONES:

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta	(43 - 54)	39.7	Procede su aplicación.	
Validación Media	(31 - 42)	51.3	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja	(18 - 30)	9.0	No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

Eliseo V. Alva Flores

Institución laboral:

Municipalidad Distrital
de Guadalupe.

Título profesional en:

Contador Público

Grado académico en:

Maestro en Gestión
Pública.

DNI N° 33259802

Teléfono/Celular:
932837050

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 03 de Junio del 2019.

FIRMA DEL VALIDADOR


MS É. VALERIO ALVA FLORES

Anexo 4: Base de datos

TABULACION SOBRE CALIDAD DE SERVICIO																								
Sujetos	PREGUNTAS																							
	Capacidad de Respuesta						Fiabilidad					Evidencias físicas					Empatía							VARIABLE TOTAL
	1	2	3	4	5	SUB	6	7	8	9	SUB	10	11	12	13	SUB	14	15	16	17	18	SUB		
1	4	3	3	3	3	16	3	3	1	3	10	4	3	4	3	14	3	3	4	3	3	16	56	
2	4	2	3	3	2	14	3	2	3	2	10	1	1	2	1	5	1	2	2	4	2	11	40	
3	2	2	2	2	3	11	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	3	2	3	12	40	
4	5	5	4	5	5	24	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	1	2	2	9	49	
5	1	2	1	2	2	8	5	5	1	5	16	1	1	2	3	7	2	1	2	3	1	9	40	
6	1	3	2	3	2	11	2	3	3	3	11	4	3	2	3	12	4	2	3	2	2	13	47	
7	2	1	1	2	1	7	5	5	2	5	17	2	2	2	2	8	5	4	5	3	5	22	54	
8	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	2	2	2	2	2	10	46	
9	2	2	3	3	2	12	3	3	3	2	11	2	3	3	3	11	3	2	2	2	2	11	45	
10	2	2	2	2	3	11	3	3	2	3	11	5	4	5	5	19	1	2	2	2	2	9	50	
11	2	2	2	1	1	8	3	3	2	2	10	3	2	3	2	10	3	3	2	3	2	13	41	
12	3	3	3	3	2	14	5	5	1	5	16	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10	47	
13	3	3	3	3	2	14	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	2	13	46	
14	3	2	3	2	3	13	2	2	2	3	9	3	3	3	2	11	2	2	3	2	3	12	45	
15	2	2	3	2	3	12	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	3	3	2	3	2	13	46	
16	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	3	3	1	2	3	12	41	
17	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	3	3	10	3	3	2	2	3	13	41	
18	2	3	3	2	3	13	3	3	2	3	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	42	
19	2	3	3	2	3	13	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	3	2	3	2	2	12	46	
20	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	2	2	10	39	

21	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	10	2	3	1	3	9	1	2	2	1	2	8	42
22	2	2	3	3	2	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	2	2	3	3	12	46
23	3	3	3	2	2	13	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	2	3	2	3	2	12	43
24	2	2	2	2	2	10	3	2	3	3	11	2	3	2	3	10	2	3	2	2	3	12	43
25	2	2	3	2	1	10	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	2	3	2	3	3	13	44
26	2	2	2	2	3	11	2	2	2	3	9	2	2	3	2	9	1	2	2	2	2	9	38
27	2	3	3	3	2	13	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	2	2	2	3	3	12	46
28	2	3	2	3	2	12	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	3	3	2	3	2	13	45
29	2	3	2	3	3	13	2	3	2	2	9	3	1	1	1	6	2	2	3	2	2	11	39
30	2	3	2	3	2	12	2	3	2	2	9	2	3	3	3	11	3	3	2	3	2	13	45
31	2	2	2	3	2	11	3	3	2	3	11	3	2	2	2	9	2	2	3	1	1	9	40
32	1	2	3	2	1	9	3	2	2	2	9	3	3	2	2	10	3	2	1	2	2	10	38
33	2	1	2	2	1	8	2	2	2	1	7	2	2	3	2	9	2	3	2	1	2	10	34
34	2	2	3	2	3	12	3	3	1	3	10	2	3	3	3	11	3	2	2	2	1	10	43
35	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	9	2	2	1	1	6	2	1	3	2	2	10	35
36	2	3	2	3	3	13	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	3	2	3	2	2	12	44
37	2	2	2	1	3	10	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	3	3	2	1	2	11	41
38	2	3	2	2	2	11	2	2	3	2	9	2	1	2	2	7	1	1	3	3	3	11	38
39	2	2	2	1	1	8	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	2	2	2	1	2	9	35
40	3	3	3	3	2	14	3	2	2	1	8	2	1	2	2	7	1	1	1	1	1	5	34
41	2	2	2	2	2	10	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	3	3	3	2	3	14	43
42	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	2	2	11	40
43	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	3	3	2	2	2	12	38
44	2	2	3	2	2	11	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	3	1	2	3	2	11	37
45	1	2	1	2	1	7	2	2	3	2	9	1	1	2	2	6	1	2	2	3	3	11	33

46	2	2	2	1	1	8	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	2	3	2	13	44
47	3	3	2	2	2	12	3	2	2	2	9	3	3	2	2	10	3	3	2	2	2	12	43
48	2	2	1	2	1	8	2	2	1	3	8	2	1	1	1	5	1	2	2	1	1	7	28
49	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	7	2	2	1	1	6	2	3	2	3	3	13	36
50	2	1	2	3	2	10	2	2	3	2	9	2	2	2	1	7	2	1	2	2	3	10	36
51	2	2	2	2	1	9	3	2	3	2	10	1	1	1	2	5	2	2	3	1	2	10	34
52	3	3	2	2	2	12	2	1	3	1	7	2	2	2	2	8	3	3	2	2	2	12	39
53	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	3	2	8	33
54	2	2	2	1	1	8	3	2	3	1	9	2	1	2	2	7	1	2	2	2	3	10	34
55	1	1	2	2	1	7	3	2	1	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	33
56	3	3	2	3	3	14	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	2	3	3	12	43
57	2	3	2	3	2	12	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	2	2	12	45
58	2	3	2	3	2	12	2	2	3	3	10	2	2	2	2	8	2	3	3	2	2	12	42
59	2	2	3	3	2	12	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	2	2	2	2	2	10	43
60	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	2	2	2	3	2	11	41
61	3	3	3	3	3	15	3	3	1	3	10	2	3	3	3	11	3	2	2	2	2	11	47
62	2	2	3	3	2	12	3	3	3	2	11	2	3	3	3	11	1	2	2	3	2	10	44
63	2	2	2	2	3	11	1	2	2	2	7	3	2	3	2	10	3	3	2	2	2	12	40
64	2	2	2	1	1	8	2	2	3	2	9	2	2	1	2	7	2	2	2	3	2	11	35
65	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	10	3	3	2	2	10	3	2	3	2	2	12	47
66	2	2	3	3	2	12	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	2	2	3	2	3	12	45
67	3	3	3	2	2	13	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	3	3	2	2	2	12	43
68	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	3	3	1	2	3	12	40
69	2	2	3	2	1	10	3	3	2	3	11	2	2	3	3	10	3	3	2	2	3	13	44
70	2	2	2	2	3	11	2	3	3	3	11	2	2	2	2	8	2	2	2	1	2	9	39

71	2	3	3	3	2	13	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	2	13	45
72	2	3	2	3	2	12	2	2	2	3	9	2	1	2	2	7	2	2	2	3	2	11	39
73	2	2	2	3	2	11	3	2	3	3	11	2	3	1	3	9	1	2	2	2	2	9	40
74	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	2	3	3	12	50
75	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	15	52
76	1	2	3	2	1	9	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	2	3	2	2	3	12	41
77	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	2	3	3	14	50
78	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	2	2	3	2	12	48
79	2	2	2	2	3	11	2	2	2	3	9	2	2	3	3	10	2	2	2	2	3	11	41
80	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	11	2	2	3	3	10	3	3	2	3	2	13	48
81	2	3	2	1	2	10	2	3	2	2	9	3	1	1	1	6	2	2	3	1	2	10	35
82	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	2	3	2	13	50
83	3	2	3	2	3	13	3	2	2	2	9	2	3	2	3	10	2	3	2	2	3	12	44
84	2	2	3	2	1	10	2	2	2	1	7	3	2	3	1	9	2	3	2	2	2	11	37
85	1	1	2	3	2	9	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	13	43
86	2	3	2	1	2	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	3	2	3	2	2	12	41
87	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	3	2	3	2	2	12	47
88	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9	2	3	2	2	2	11	41
89	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	2	2	3	13	49
90	3	2	2	2	2	11	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	3	2	3	3	2	13	43
91	2	2	3	2	3	12	2	1	2	2	7	2	2	3	2	9	3	2	3	2	2	12	40
92	2	3	3	2	2	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	15	49
93	2	3	3	3	2	13	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	3	13	49
94	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	11	3	2	3	2	10	3	2	3	3	3	14	49
95	3	2	2	3	2	12	2	1	2	2	7	3	3	2	3	11	2	3	2	3	3	13	43

96	2	3	2	3	3	13	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	3	13	49
97	2	2	2	3	2	11	3	2	2	1	8	3	3	2	3	11	2	3	2	2	3	12	42
98	2	3	2	2	1	10	2	1	2	2	7	3	2	2	3	10	2	3	2	2	2	11	38
99	3	2	2	2	1	10	1	3	2	2	8	2	3	2	3	10	2	2	2	2	3	11	39
100	2	2	2	1	2	9	2	2	1	3	8	3	2	3	2	10	3	2	2	2	3	12	39
101	2	1	2	3	2	10	1	2	1	2	6	3	2	3	2	10	3	2	2	2	3	12	38
102	2	2	2	3	2	11	1	2	1	1	5	2	3	2	3	10	2	3	2	1	2	10	36
103	2	3	2	1	2	10	3	1	3	2	9	3	3	2	3	11	2	2	2	3	3	12	42
104	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	2	3	2	2	12	48
105	3	2	1	2	2	10	1	2	3	2	8	1	2	1	2	6	1	2	1	2	1	7	31
106	2	3	2	3	2	12	2	1	2	2	7	2	1	1	2	6	1	2	1	2	1	7	32
107	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	51
108	3	2	2	2	2	11	3	2	2	3	10	2	1	2	1	6	2	3	2	2	2	11	38
109	2	3	2	3	3	13	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	14	49
110	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	2	3	3	2	13	50
111	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	2	3	3	14	50
112	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	3	2	3	3	2	13	47
113	2	2	2	3	2	11	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	3	2	3	3	2	13	42
114	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	2	3	3	2	13	50
115	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	2	3	3	2	2	12	49
116	3	2	3	2	3	13	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	3	12	43
117	3	2	3	2	2	12	1	2	3	1	7	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	13	42
118	2	3	2	3	2	12	3	1	2	2	8	3	2	3	1	9	2	3	2	1	2	10	39
119	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	13	48
120	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	9	3	3	3	2	11	3	2	3	2	2	12	46

121	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	2	1	2	2	10	40
122	2	1	2	3	2	10	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9	2	3	2	3	2	12	40
123	2	3	2	2	2	11	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	3	12	41
124	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	9	3	2	1	2	8	1	2	1	2	2	8	37
125	3	2	1	2	2	10	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	3	2	3	3	2	13	42
126	2	1	2	3	2	10	3	2	2	2	9	3	1	1	2	7	2	2	3	1	1	9	35
127	1	3	2	2	2	10	2	2	3	2	9	3	3	1	3	10	2	1	2	3	2	10	39
128	2	2	3	2	2	11	3	2	3	2	10	1	2	3	2	8	1	2	3	3	3	12	41
129	3	2	2	2	3	12	3	2	2	3	10	3	3	2	1	9	2	1	2	2	3	10	41
130	1	2	3	3	2	11	2	1	2	2	7	3	3	2	1	9	2	1	2	2	3	10	37
131	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	2	3	3	2	3	13	50
132	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10	2	3	3	2	2	12	48
133	1	2	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	3	10	2	2	2	3	3	12	40
134	2	1	2	3	2	10	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	3	2	2	2	3	12	41
135	2	2	3	2	3	12	1	2	3	3	9	3	2	3	2	10	3	2	2	2	3	12	43
136	3	2	3	2	2	12	3	2	2	3	10	1	2	1	2	6	1	2	1	3	1	8	36
137	3	2	2	2	3	12	3	2	2	2	9	2	1	1	2	6	1	2	1	3	1	8	35
138	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	3	3	3	2	2	13	49
139	2	3	2	2	3	12	2	3	2	2	9	2	1	2	1	6	2	3	2	3	2	12	39
140	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	2	2	12	47
141	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12	3	2	3	2	2	12	47
142	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	2	3	3	13	51
143	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	2	13	51
144	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	3	2	3	2	2	12	47
145	3	2	2	3	2	12	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	2	2	3	2	12	44

146	3	2	3	2	2	12	3	1	1	2	7	2	3	3	2	10	2	3	3	3	2	13	42
147	2	2	2	2	2	10	2	2	1	3	8	2	3	2	2	9	2	3	2	1	3	11	38
148	1	3	2	2	2	10	2	2	3	2	9	2	1	2	3	8	2	1	2	2	1	8	35
149	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	9	3	2	3	1	9	2	3	2	2	2	11	40
150	5	4	5	4	5	23	3	4	5	4	16	5	4	5	4	18	5	3	5	5	5	23	80
151	4	5	4	5	4	22	4	5	5	4	18	4	4	5	4	17	5	5	5	5	5	25	82
152	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18	3	5	5	4	5	22	79
153	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	5	5	5	4	5	24	81
154	5	5	5	4	5	24	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	23	84
155	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	4	5	4	4	5	22	85
156	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	14	52
157	2	3	3	2	3	13	3	3	2	3	11	3	3	3	2	11	3	2	3	2	2	12	47
158	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	2	13	51
159	2	3	2	2	1	10	3	2	2	3	10	2	2	2	3	9	2	3	2	2	2	11	40
160	3	2	3	2	3	13	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	48
161	2	2	2	1	2	9	3	2	2	3	10	2	3	2	2	9	2	3	2	2	3	12	40
162	3	3	2	3	3	14	3	2	2	3	10	2	3	2	3	10	2	3	2	2	3	12	46
163	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	2	3	2	1	2	10	39
164	3	3	2	3	3	14	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	3	3	2	2	3	13	48
165	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	9	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	13	43
166	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	51
167	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	14	53
168	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	12	49
169	1	2	3	2	2	10	3	2	2	3	10	2	3	2	3	10	2	3	2	2	3	12	42
170	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	10	2	3	2	3	10	2	3	2	2	2	11	45

171	2	1	2	3	2	10	2	2	3	2	9	2	2	2	1	7	2	1	2	2	3	10	36
172	2	2	2	2	1	9	3	2	3	2	10	1	1	1	2	5	2	2	3	1	2	10	34
173	3	3	2	2	2	12	2	1	3	1	7	2	2	2	2	8	3	3	2	2	2	12	39
174	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	3	2	8	33
175	2	2	2	1	1	8	3	2	3	1	9	2	1	2	2	7	1	2	2	2	3	10	34
176	1	1	2	2	1	7	3	2	1	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	33
177	3	3	2	3	3	14	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	2	3	3	12	43
178	2	3	2	3	2	12	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	2	2	12	45
179	2	3	2	3	2	12	2	2	3	3	10	2	2	2	2	8	2	3	3	2	2	12	42
180	2	2	3	3	2	12	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	2	2	2	2	2	10	43
181	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	2	2	2	3	2	11	41
182	3	3	3	3	3	15	3	3	1	3	10	2	3	3	3	11	3	2	2	2	2	11	47
183	2	2	3	3	2	12	3	3	3	2	11	2	3	3	3	11	1	2	2	3	2	10	44
184	2	2	2	2	3	11	1	2	2	2	7	3	2	3	2	10	3	3	2	2	2	12	40
185	2	2	2	1	1	8	2	2	3	2	9	2	2	1	2	7	2	2	2	3	2	11	35
186	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	10	3	3	2	2	10	3	2	3	2	2	12	47
187	2	2	3	3	2	12	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	2	2	3	2	3	12	45
188	3	3	3	2	2	13	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	3	3	2	2	2	12	43
189	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	3	3	1	2	3	12	40
190	2	2	3	2	1	10	3	3	2	3	11	2	2	3	3	10	3	3	2	2	3	13	44
191	2	2	2	2	3	11	2	3	3	3	11	2	2	2	2	8	2	2	2	1	2	9	39
192	2	3	3	3	2	13	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	2	13	45
193	2	3	2	3	2	12	2	2	2	3	9	2	1	2	2	7	2	2	2	3	2	11	39
194	2	2	2	3	2	11	3	2	3	3	11	2	3	1	3	9	1	2	2	2	2	9	40
195	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	2	3	3	12	50
196	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	15	52
197	1	2	3	2	1	9	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	2	3	2	2	3	12	41
198	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	2	3	3	14	50

199	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	2	2	3	2	12	48
200	2	2	2	2	3	11	2	2	2	3	9	2	2	3	3	10	2	2	2	2	3	11	41
201	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	11	2	2	3	3	10	3	3	2	3	2	13	48
202	2	3	2	1	2	10	2	3	2	2	9	3	1	1	1	6	2	2	3	1	2	10	35
203	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	2	3	2	13	50
204	3	2	3	2	3	13	3	2	2	2	9	2	3	2	3	10	2	3	2	2	3	12	44
205	2	2	3	2	1	10	2	2	2	1	7	3	2	3	1	9	2	3	2	2	2	11	37
206	1	1	2	3	2	9	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	13	43
207	2	3	2	1	2	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	3	2	3	2	2	12	41
208	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	3	2	3	2	2	12	47
209	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9	2	3	2	2	2	11	41
210	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	2	2	3	13	49
211	3	2	2	2	2	11	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	3	2	3	3	2	13	43
212	1	3	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10	35
213	2	1	1	1	2	7	1	1	1	1	4	1	1	2	2	6	1	1	1	2	2	7	24
214	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	2	2	1	9	32
215	2	1	1	1	2	7	1	1	1	1	4	1	1	2	2	6	1	1	2	2	2	8	25
216	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	3	1	2	10	33
217	2	1	1	1	2	7	1	1	1	1	4	1	1	2	3	7	3	1	2	2	3	11	29
218	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	2	2	2	1	2	9	34
219	2	1	1	1	2	7	1	1	1	1	4	1	1	2	2	6	1	1	1	2	2	7	24
220	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	8	2	2	3	1	8	2	2	2	1	2	9	33
221	2	1	1	1	2	7	1	1	1	1	4	3	1	2	2	8	1	1	1	2	2	7	26
222	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	2	1	1	8	30
223	2	1	1	1	2	7	1	1	1	1	4	1	1	2	2	6	1	1	1	2	2	7	24
224	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	2	1	1	8	30
225	2	1	1	1	2	7	1	1	1	1	4	1	1	2	2	6	1	1	1	2	2	7	24
226	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	2	1	1	8	31

227	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	2	2	6	1	1	1	2	2	7	23
228	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	2	1	1	8	31
229	2	1	2	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	2	6	1	3	1	2	2	9	26
230	1	2	1	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	2	3	1	10	32
231	1	1	2	1	2	7	1	1	1	1	4	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	26
232	2	2	1	2	1	8	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	3	1	1	9	31
233	1	1	2	1	2	7	1	3	1	1	6	1	1	2	2	6	1	1	2	2	2	8	27
234	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	2	2	1	1	8	34

TABULACION DE DATOS SOBRE SATISFACCION DEL USUARIO

Sujetos	PREGUNTAS																						VARIABLE TOTAL
	Rendimiento percibido							Eficiencia					Expectativas										
	1	2	3	4	5	6	SUB	7	8	9	10	SUB	11	12	13	14	15	16	17	18	SUB		
1	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	1	2	1	10	22	
2	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	3	6	1	1	1	1	2	2	2	1	11	23	
3	2	1	1	1	1	1	7	1	3	1	2	7	1	1	1	1	1	3	3	1	12	26	
4	1	1	1	2	1	1	7	2	2	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	8	21	
5	5	5	5	5	5	5	30	2	1	1	2	6	5	5	5	5	5	5	5	5	40	76	
6	1	1	1	1	1	1	6	5	5	5	5	20	5	5	1	5	5	5	5	5	36	62	
7	1	1	2	2	1	2	9	5	5	5	5	20	2	2	5	5	5	5	5	3	32	61	
8	1	1	2	2	1	2	9	2	2	1	2	7	2	3	3	2	2	2	2	2	18	34	
9	2	2	3	2	3	2	14	3	3	2	2	10	3	3	3	2	2	3	2	2	20	44	
10	2	2	2	3	3	3	15	2	2	2	3	9	5	5	5	5	5	5	5	5	40	64	
11	2	2	3	2	1	2	12	3	3	3	2	11	2	2	2	2	3	3	3	3	20	43	
12	2	2	2	3	3	1	13	2	2	1	2	7	2	2	1	1	3	3	1	1	14	34	
13	2	2	2	3	2	1	12	2	1	2	1	6	2	2	3	2	2	3	2	3	19	37	
14	2	3	2	3	2	2	14	2	2	3	2	9	3	3	3	3	2	2	3	2	21	44	
15	2	2	2	2	3	2	13	2	2	2	2	8	2	3	2	2	3	2	2	2	18	39	
16	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	3	2	3	2	2	2	2	2	18	38	
17	3	2	2	2	3	3	15	3	3	3	2	11	3	3	2	2	2	2	3	2	19	45	
18	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	2	10	2	3	3	2	2	2	2	2	18	40	
19	2	3	3	3	2	2	15	3	3	3	3	12	1	2	3	2	1	1	2	3	15	42	
20	2	3	2	2	3	2	14	2	2	1	2	7	2	2	2	1	3	3	2	1	16	37	

21	2	3	2	2	1	2	12	2	3	2	3	10	2	3	3	3	2	3	2	2	20	42
22	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	12	2	2	2	2	2	2	3	3	18	47
23	3	3	3	3	2	2	16	2	2	2	2	8	2	2	2	2	3	2	3	2	18	42
24	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	3	2	2	17	42
25	2	2	2	3	1	2	12	2	2	3	2	9	3	2	3	2	3	2	2	3	20	41
26	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	3	9	2	2	2	2	3	1	2	1	15	35
27	2	2	2	2	3	2	13	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	2	3	3	22	46
28	2	1	1	2	3	3	12	2	2	2	2	8	2	3	2	3	2	3	3	3	21	41
29	2	2	3	2	1	2	12	3	2	3	2	10	2	2	2	2	2	2	3	2	17	39
30	1	3	3	3	1	2	13	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	3	3	3	24	48
31	2	2	3	2	3	2	14	1	1	2	2	6	3	2	2	2	2	2	1	1	15	35
32	3	3	3	2	3	2	16	3	3	3	1	10	3	3	3	2	3	2	2	2	20	46
33	2	1	1	1	2	2	9	2	1	1	1	5	2	2	3	2	2	3	1	1	16	30
34	2	2	2	2	2	3	13	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	1	1	14	35
35	2	3	2	2	2	2	13	2	1	3	2	8	2	2	3	2	3	3	2	2	19	40
36	2	2	3	2	3	2	14	3	2	3	2	10	3	2	3	2	3	2	3	1	19	43
37	2	2	3	3	3	2	15	1	3	2	2	8	2	3	2	2	2	3	1	3	18	41
38	2	2	1	1	1	2	9	3	2	2	2	9	2	2	1	2	3	1	2	2	15	33
39	2	2	1	2	1	2	10	2	2	2	1	7	2	2	3	3	3	2	2	2	19	36
40	2	1	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	2	2	2	2	3	3	2	1	17	33
41	2	2	2	2	2	3	13	2	2	3	2	9	2	2	2	3	2	1	2	2	16	38
42	3	3	2	3	2	3	16	2	2	2	3	9	3	2	2	3	2	3	2	2	19	44
43	2	2	2	3	3	3	15	3	2	3	2	10	2	2	2	2	3	2	1	2	16	41

44	2	3	3	3	2	2	15	2	2	2	2	8	2	3	1	2	2	2	3	3	18	41
45	2	3	2	2	1	2	12	1	1	2	3	7	2	3	3	3	3	3	2	2	21	40
46	2	2	2	2	1	3	12	3	3	2	1	9	2	3	3	2	2	2	2	2	18	39
47	2	1	1	1	1	3	9	2	2	3	3	10	2	2	3	3	3	3	3	2	21	40
48	3	3	3	2	1	3	15	2	2	2	2	8	3	3	2	1	1	3	1	1	15	38
49	2	3	2	2	2	2	13	3	2	1	2	8	2	2	1	2	1	2	2	2	14	35
50	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	1	7	1	1	1	2	2	3	3	2	15	35
51	2	1	1	1	1	2	8	3	3	3	2	11	3	2	1	1	1	1	1	1	11	30
52	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	2	11	2	3	3	3	3	3	3	2	22	45
53	2	2	2	3	2	2	13	3	3	2	3	11	2	2	1	1	2	3	3	3	17	41
54	2	1	1	3	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	2	3	3	2	3	2	21	44
55	2	2	2	2	2	3	13	2	3	3	2	10	3	3	3	3	3	3	1	2	21	44
56	3	2	3	3	3	2	16	3	3	2	3	11	2	3	3	2	2	2	2	3	19	46
57	3	3	2	3	3	2	16	3	2	3	3	11	3	3	3	3	2	3	2	2	21	48
58	2	3	3	3	2	3	16	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	1	2	2	15	39
59	2	2	3	3	3	2	15	2	2	3	3	10	2	2	2	2	3	3	2	2	18	43
60	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	2	10	3	2	3	3	3	3	3	3	23	50
61	3	2	3	2	3	3	16	3	2	3	2	10	2	2	3	2	3	3	1	1	17	43
62	2	2	3	2	3	2	14	3	3	3	2	11	3	3	3	3	2	2	2	3	21	46
63	2	2	2	3	3	1	13	2	2	1	2	7	2	3	2	2	3	2	3	2	19	39
64	2	2	3	2	1	1	11	2	1	2	3	8	3	2	3	2	2	2	2	2	18	37
65	2	2	2	3	3	2	14	2	2	3	2	9	3	3	2	2	2	2	2	2	18	41
66	3	2	3	3	2	2	15	2	3	2	2	9	3	3	3	3	2	2	3	2	21	45

67	2	3	2	3	2	2	14	2	2	2	1	7	1	2	3	2	1	1	2	2	14	35
68	2	2	2	2	3	2	13	2	2	2	2	8	2	2	2	1	3	3	2	3	18	39
69	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	2	10	2	3	3	3	2	3	2	1	19	41
70	3	2	2	2	3	2	14	3	3	3	2	11	2	2	2	2	2	2	2	2	16	41
71	2	2	3	3	3	2	15	2	3	3	2	10	2	2	3	2	3	3	3	3	21	46
72	2	3	3	3	2	2	15	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	3	3	2	18	42
73	2	3	2	2	3	1	13	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	2	2	15	36
74	3	3	2	2	3	2	15	3	2	2	2	9	2	3	3	2	3	3	3	2	21	45
75	2	3	3	3	3	3	17	2	2	3	3	10	2	3	3	3	3	2	2	3	21	48
76	1	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	8	2	1	2	2	2	3	2	1	15	35
77	3	2	3	2	3	2	15	2	3	3	2	10	2	3	2	2	2	3	3	3	20	45
78	1	2	3	2	3	2	13	3	2	3	3	11	2	2	3	2	3	3	3	3	21	45
79	2	3	2	3	2	3	15	2	2	2	2	8	2	2	3	2	2	2	3	2	18	41
80	2	3	2	2	2	3	14	3	2	3	1	9	3	2	3	2	3	2	3	3	21	44
81	2	3	2	1	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	1	2	3	16	36
82	2	3	2	3	3	3	16	3	2	3	3	11	2	3	2	3	3	3	2	2	20	47
83	3	2	3	2	3	3	16	3	2	3	2	10	3	2	3	2	3	3	3	3	22	48
84	2	2	3	2	1	2	12	3	2	2	2	9	2	2	3	2	3	2	3	2	19	40
85	1	3	2	3	2	2	13	2	2	2	2	8	2	2	3	2	2	2	2	2	17	38
86	2	3	2	1	2	2	12	2	2	2	3	9	3	1	1	3	2	2	2	2	16	37
87	3	3	2	3	3	3	17	2	3	2	2	9	3	2	3	2	3	3	3	2	21	47
88	2	3	2	3	2	2	14	2	1	2	3	8	3	3	2	3	2	2	3	2	20	42
89	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	2	9	3	3	2	3	2	3	3	2	21	44

90	3	2	2	2	2	2	13	1	2	3	3	9	3	3	2	3	2	2	2	2	19	41
91	2	2	3	2	3	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	3	2	3	3	2	19	41
92	3	3	3	2	2	3	16	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	2	2	2	20	47
93	2	3	3	3	2	3	16	2	3	2	2	9	3	2	3	2	3	3	2	2	20	45
94	3	3	2	3	3	3	17	2	3	2	3	10	3	2	3	2	3	2	2	2	19	46
95	3	2	2	3	2	2	14	2	3	2	3	10	1	2	3	2	1	3	2	2	16	40
96	3	2	3	2	3	3	16	2	3	2	3	10	2	3	3	2	3	2	3	2	20	46
97	2	2	2	3	2	2	13	2	2	3	2	9	2	1	3	2	3	3	3	1	18	40
98	2	3	2	2	1	2	12	2	2	3	2	9	2	2	2	3	2	2	3	2	18	39
99	3	2	2	2	1	2	12	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	3	1	2	16	37
100	2	2	2	1	2	3	12	1	2	3	3	9	3	2	1	2	3	2	1	3	17	38
101	2	1	2	3	2	2	12	3	2	3	2	10	1	1	2	2	3	3	3	2	17	39
102	2	2	2	3	2	2	13	3	2	3	2	10	1	2	3	2	3	2	2	1	16	39
103	2	3	2	1	2	1	11	2	3	2	2	9	2	2	1	2	3	3	2	2	17	37
104	3	3	3	2	3	3	17	2	3	2	2	9	3	2	3	2	3	2	3	2	20	46
105	3	2	1	2	2	2	12	2	2	2	3	9	2	3	1	2	2	1	3	2	16	37
106	2	3	2	3	2	3	15	2	2	3	2	9	2	3	2	2	2	2	3	2	18	42
107	3	2	3	3	3	3	17	3	2	2	3	10	3	3	2	3	2	3	3	3	22	49
108	3	2	2	3	2	3	15	2	2	2	2	8	3	2	3	1	2	2	3	3	19	42
109	3	3	3	3	2	2	16	2	3	2	3	10	2	3	2	3	2	3	3	2	20	46
110	2	3	2	3	2	3	15	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	2	2	3	21	47
111	3	3	2	3	2	2	15	3	3	2	3	11	3	2	3	2	3	3	2	2	20	46
112	2	3	3	3	2	3	16	2	2	3	3	10	3	2	3	2	3	2	3	3	21	47

113	3	2	2	2	2	2	13	3	2	1	1	7	2	2	2	1	2	3	2	2	16	36
114	3	3	3	2	3	3	17	2	3	3	3	11	3	2	3	3	2	3	2	2	20	48
115	3	3	2	3	3	3	17	2	3	2	3	10	2	3	2	3	2	3	3	3	21	48
116	3	2	3	3	2	2	15	3	3	3	2	11	3	3	3	2	3	2	3	2	21	47
117	2	2	2	3	2	2	13	2	2	1	2	7	3	2	1	2	1	3	2	1	15	35
118	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	1	2	2	2	2	15	37
119	3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	2	3	3	2	2	3	2	3	20	46
120	3	2	3	2	3	3	16	3	3	2	3	11	3	3	2	3	3	2	3	2	21	48
121	2	2	2	3	2	2	13	1	2	2	2	7	2	3	2	3	2	3	1	2	18	38
122	2	3	2	2	1	2	12	2	2	2	2	8	3	2	3	1	2	2	2	2	17	37
123	3	2	2	2	1	3	13	2	2	2	2	8	2	1	2	3	2	3	2	2	17	38
124	2	2	2	1	2	2	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	2	2	2	2	18	41
125	3	2	2	2	3	1	13	2	1	1	3	7	3	2	1	2	1	3	2	2	16	36
126	3	2	3	2	2	2	14	2	1	3	1	7	1	2	1	2	3	2	2	2	15	36
127	3	1	2	2	3	3	14	2	3	1	2	8	2	2	3	2	2	3	2	2	18	40
128	2	2	3	2	2	2	13	2	3	2	3	10	3	2	2	2	2	2	2	2	17	40
129	3	2	3	2	2	2	14	1	2	3	2	8	2	2	2	3	2	2	1	3	17	39
130	2	3	2	3	2	2	14	1	2	3	2	8	3	2	2	2	2	3	1	2	17	39
131	3	3	2	3	3	3	17	2	3	2	2	9	3	3	2	3	3	2	3	3	22	48
132	3	3	3	3	2	3	17	3	3	2	3	11	3	2	2	3	3	3	2	3	21	49
133	2	2	2	2	3	3	14	2	1	2	2	7	2	2	2	3	3	1	2	2	17	38
134	2	2	2	3	2	2	13	2	1	2	2	7	3	2	3	2	2	2	2	2	18	38
135	2	3	2	2	1	1	11	2	3	2	3	10	3	2	2	3	2	1	2	3	18	39

136	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	10	1	2	2	2	3	2	3	3	18	40
137	2	2	2	1	2	2	11	2	2	3	2	9	2	1	2	2	3	3	3	2	18	38
138	2	3	2	3	3	2	15	3	2	3	3	11	3	3	3	3	3	2	2	3	22	48
139	2	2	2	3	2	3	14	1	2	3	2	8	2	1	2	2	2	3	2	2	16	38
140	2	3	3	3	2	2	15	3	2	3	2	10	3	3	2	2	3	2	3	3	21	46
141	2	3	2	3	3	2	15	3	2	3	3	11	3	2	2	2	3	3	3	2	20	46
142	3	2	3	3	2	3	16	2	3	2	3	10	3	2	3	3	2	2	3	3	21	47
143	3	3	2	3	3	3	17	2	3	2	2	9	2	3	3	3	3	3	2	3	22	48
144	3	2	3	3	3	2	16	3	2	3	3	11	3	2	3	2	3	2	3	2	20	47
145	2	2	2	3	2	1	12	1	2	3	1	7	3	2	3	2	2	1	2	1	16	35
146	3	2	2	2	2	2	13	1	2	3	2	8	2	1	2	3	2	3	2	2	17	38
147	2	3	2	2	2	1	12	2	3	2	2	9	2	3	2	2	3	2	2	3	19	40
148	1	2	2	2	2	2	11	2	1	2	2	7	3	2	3	2	1	1	2	2	16	34
149	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	3	11	2	3	1	3	3	2	2	2	18	41
150	5	4	5	4	5	4	27	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	4	5	4	36	83
151	5	4	5	5	4	5	28	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	4	5	5	37	85
152	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	19	4	5	4	5	4	5	4	4	35	84
153	5	4	5	4	5	4	27	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	5	5	39	86
154	4	5	4	5	4	5	27	5	5	5	4	19	5	4	5	4	5	4	5	5	37	83
155	5	4	5	4	5	4	27	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	5	5	5	38	81
156	2	3	3	3	3	3	17	2	3	2	3	10	2	3	3	3	2	2	2	2	19	46
157	3	2	3	3	2	2	15	3	2	3	2	10	2	3	3	3	3	3	3	3	23	48
158	3	2	3	3	2	2	15	3	3	3	3	12	2	2	3	3	3	2	3	2	20	47

159	2	2	2	2	3	2	13	1	2	3	3	9	1	3	2	3	2	3	3	3	20	42
160	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12	3	2	3	2	3	2	3	2	20	48
161	2	3	2	2	1	3	13	2	2	2	2	8	3	2	3	2	3	2	2	3	20	41
162	3	3	3	2	3	2	16	3	3	2	2	10	2	3	3	3	3	2	3	3	22	48
163	2	2	2	1	2	1	10	2	3	2	2	9	3	2	2	3	2	2	3	2	19	38
164	3	3	2	3	3	2	16	2	3	3	2	10	2	3	3	3	3	3	2	2	21	47
165	2	2	2	3	2	3	14	2	3	2	3	10	2	2	2	2	2	2	2	2	16	40
166	3	3	3	3	2	3	17	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	3	2	21	48
167	3	3	3	3	2	3	17	3	2	2	3	10	3	3	2	2	2	3	2	3	20	47
168	3	2	3	2	3	2	15	3	2	2	2	9	3	2	3	2	3	2	2	2	19	43
169	3	2	2	2	3	1	13	2	3	3	1	9	2	2	1	2	2	2	2	3	16	38
170	3	3	2	3	3	2	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	2	3	2	21	49
171	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	1	7	1	1	1	2	2	3	3	2	15	35
172	2	1	1	1	1	2	8	3	3	3	2	11	3	2	1	1	1	1	1	1	11	30
173	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	2	11	2	3	3	3	3	3	3	2	22	45
174	2	2	2	3	2	2	13	3	3	2	3	11	2	2	1	1	2	3	3	3	17	41
175	2	1	1	3	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	2	3	3	2	3	2	21	44
176	2	2	2	2	2	3	13	2	3	3	2	10	3	3	3	3	3	3	1	2	21	44
177	3	2	3	3	3	2	16	3	3	2	3	11	2	3	3	2	2	2	2	3	19	46
178	3	3	2	3	3	2	16	3	2	3	3	11	3	3	3	3	2	3	2	2	21	48
179	2	3	3	3	2	3	16	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	1	2	2	15	39
180	2	2	3	3	3	2	15	2	2	3	3	10	2	2	2	2	3	3	2	2	18	43
181	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	2	10	3	2	3	3	3	3	3	3	23	50
182	3	2	3	2	3	3	16	3	2	3	2	10	2	2	3	2	3	3	1	1	17	43
183	2	2	3	2	3	2	14	3	3	3	2	11	3	3	3	3	2	2	2	3	21	46

184	2	2	2	3	3	1	13	2	2	1	2	7	2	3	2	2	3	2	3	2	19	39
185	2	2	3	2	1	1	11	2	1	2	3	8	3	2	3	2	2	2	2	2	18	37
186	2	2	2	3	3	2	14	2	2	3	2	9	3	3	2	2	2	2	2	2	18	41
187	3	2	3	3	2	2	15	2	3	2	2	9	3	3	3	3	2	2	3	2	21	45
188	2	3	2	3	2	2	14	2	2	2	1	7	1	2	3	2	1	1	2	2	14	35
189	2	2	2	2	3	2	13	2	2	2	2	8	2	2	2	1	3	3	2	3	18	39
190	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	2	10	2	3	3	3	2	3	2	1	19	41
191	3	2	2	2	3	2	14	3	3	3	2	11	2	2	2	2	2	2	2	2	16	41
192	2	2	3	3	3	2	15	2	3	3	2	10	2	2	3	2	3	3	3	3	21	46
193	2	3	3	3	2	2	15	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	3	3	2	18	42
194	2	3	2	2	3	1	13	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	2	2	15	36
195	3	3	2	2	3	2	15	3	2	2	2	9	2	3	3	2	3	3	3	2	21	45
196	2	3	3	3	3	3	17	2	2	3	3	10	2	3	3	3	3	2	2	3	21	48
197	1	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	8	2	1	2	2	2	3	2	1	15	35
198	3	2	3	2	3	2	15	2	3	3	2	10	2	3	2	2	2	3	3	3	20	45
199	1	2	3	2	3	2	13	3	2	3	3	11	2	2	3	2	3	3	3	3	21	45
200	2	3	2	3	2	3	15	2	2	2	2	8	2	2	3	2	2	2	3	2	18	41
201	2	3	2	2	2	3	14	3	2	3	1	9	3	2	3	2	3	2	3	3	21	44
202	2	3	2	1	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	1	2	3	16	36
203	2	3	2	3	3	3	16	3	2	3	3	11	2	3	2	3	3	3	2	2	20	47
204	3	2	3	2	3	3	16	3	2	3	2	10	3	2	3	2	3	3	3	3	22	48
205	2	2	3	2	1	2	12	3	2	2	2	9	2	2	3	2	3	2	3	2	19	40
206	1	3	2	3	2	2	13	2	2	2	2	8	2	2	3	2	2	2	2	2	17	38
207	2	3	2	1	2	2	12	2	2	2	3	9	3	1	1	3	2	2	2	2	16	37
208	3	3	2	3	3	3	17	2	3	2	2	9	3	2	3	2	3	3	3	2	21	47
209	2	3	2	3	2	2	14	2	1	2	3	8	3	3	2	3	2	2	3	2	20	42
210	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	2	9	3	3	2	3	2	3	3	2	21	44
211	3	2	2	2	2	2	13	1	2	3	3	9	3	3	2	3	2	2	2	2	19	41

212	1	2	3	1	2	2	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	3	2	2	2	17	35
213	2	1	2	2	1	1	9	1	1	2	2	6	1	1	1	2	2	2	1	2	12	27
214	1	2	1	1	2	2	9	2	2	1	1	6	2	2	2	1	3	2	2	2	16	31
215	2	1	2	2	1	1	9	1	1	2	2	6	1	1	1	2	2	1	1	2	11	26
216	1	2	1	1	2	2	9	2	2	1	3	8	2	2	2	1	2	2	2	2	15	32
217	2	1	2	2	1	1	9	2	1	2	1	6	1	1	3	2	1	3	1	1	13	28
218	1	2	2	1	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	1	2	2	2	2	15	33
219	2	2	1	2	1	1	9	3	1	2	2	8	1	1	2	2	1	2	3	1	13	30
220	1	3	2	1	2	2	11	2	2	1	2	7	2	2	1	1	2	3	2	2	15	33
221	2	2	2	2	1	1	10	1	1	2	1	5	1	1	2	2	1	2	2	1	12	27
222	3	2	2	1	2	2	12	2	2	3	2	9	2	2	1	1	2	1	1	2	12	33
223	2	1	1	2	3	1	10	1	1	2	1	5	1	1	2	2	1	2	2	1	12	27
224	1	2	2	1	2	2	10	2	2	1	2	7	2	2	1	1	2	3	1	2	14	31
225	2	1	1	2	2	1	9	1	1	2	1	5	1	1	2	2	1	2	2	1	12	26
226	1	2	2	1	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	1	3	2	1	1	2	14	32
227	2	1	1	2	2	1	9	1	1	2	1	5	3	1	2	2	1	2	2	3	16	30
228	1	2	2	1	2	2	10	2	2	1	2	7	2	2	1	1	2	1	1	2	12	29
229	2	3	1	2	2	1	11	1	2	2	1	6	2	1	2	2	1	2	2	1	13	30
230	1	2	2	1	1	2	9	2	2	1	2	7	1	2	1	1	2	1	1	2	11	27
231	2	1	1	2	2	1	9	1	2	2	1	6	2	3	2	2	1	2	2	1	15	30
232	1	2	2	2	1	2	10	2	1	3	2	8	1	2	2	1	2	1	1	2	12	30
233	2	1	1	1	2	1	8	1	2	2	1	6	2	1	3	2	1	2	2	1	14	28
234	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	7	1	2	2	2	2	1	2	2	14	33



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE GUADALUPITO

Creada por Ley N° 26427 – Del 05 de Enero de 1995.

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

Guadalupe 17 de Abril del 2019.

Expide la presente **AUTORIZACIÓN** a:

Bach. SEGUNDO ULLOA CERNA.

Alumno de la escuela de post Grado de la UCV, se le Autoriza a realizar el trabajo de investigación de acuerdo sus instrumentos utilizados de los usuarios de nuestra representada institución, a fin de obtener la información para la siguiente tesis Titulada **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE GUADALUPITO, LA LIBERTAD, 2019”**

Se la expide la siguiente autorización a solicitud del interesado para los fines antes expuestos.

Atentamente,

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
GUADALUPITO
CPCG. Segundo Ulloa Cerna
ALCALDE

Anexo 6: Artículo Científico.

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TITULO: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupito, la Libertad 2019”

2. AUTOR: Br. Segundo Ulloa Cerna.

Correo electrónico: pumaulloa@hotmail.com

3. RESUMEN:

La presente investigación tuvo como propósito analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Guadalupito, Provincia de Virú, la Libertad 2019.

Esta investigación descriptiva con diseño correlacional se realizó en una muestra de 234, usuarios de una población de 668 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Guadalupito el cual se aplicó un cuestionario de preguntas a los usuarios de dicha institución municipal para determinar el grado de relación entre las dos variables, calidad de servicio y satisfacción del usuario, a partir de los resultados se tiene que el valor de correlación de Rho de Spearman se tiene un valor de 0.809, con lo que se considera correlación directa y significativa porque el valor obtenido de significancia es de 0.000, ubicada por debajo del margen de error 1%, por lo que opta por rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación afirmando que existe relación directa entre las dos variables de investigación.

Finalmente, se encontró en el análisis de datos, que existe una relación altamente significativa entre las variables involucradas: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Guadalupito, permitiendo determinar los niveles baja, medio y alta de cada una de las variables de investigación.

4. PALABRAS CLAVES: Calidad de servicio y satisfacción del usuario.

5. ABSTRACT:

The purpose of this research was to analyze the relationship between service quality and

user satisfaction of the District Municipality of Guadalupito, Province of Virú, La Libertad 2019.

This descriptive investigation with a correlational design was carried out in a sample of 234, the users of a population of 668 taxpayers of the District Municipality of Guadalupito applied a questionnaire to the users of said municipal institution to determine the degree of relationship between the Two variables, quality of service and user satisfaction, based on the results, the correlation value of Spearman's Rho has a value of 0.809, which is considered direct and significant correlation because the value obtained from significance is of 0.000, located below the 1% margin of error, so choose to reject the null hypothesis and accept the research hypothesis stating that there is a direct relationship between the two research variables.

Finally, it is in the analysis of the relationship, that there is a highly significant relationship between the variables involved: Quality of service and user satisfaction in the district municipality of Guadalupito, determine the levels of low, medium and high of each of the research variables

6. KEYWORDS:

Quality of service and user satisfaction.

7. INTRODUCCIÓN:

Las evaluaciones que se realizan sobre calidad de servicio y desempeño en las Municipalidades, son permanentes ya que permiten la mejora de la atención a los usuarios y el desempeño de los trabajadores, Arriaga (2012), dijo que en todo el mundo, existen consideraciones sobre el tema, incluida la investigación dirigida por el Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social del Caribe, ILPES de las Naciones Unidas, en relación a la estructura en un marco de estimación de exposiciones para encuestar a la administración metropolitana, donde se llamó la atención a esa administración administrativa civil en diferentes naciones del mundo, por ejemplo, Finlandia, Suiza, Noruega, Gran Bretaña, Nueva Zelanda, Australia, Estados Unidos, Suecia, Dinamarca, y los Países Bajos, y otros, confirman las ventajas Sobre la medición de la ejecución en las administraciones ofrecidas por las regiones, esto está cerca de mostrar que la evaluación ha afectado favorablemente la naturaleza de las administraciones otorgadas al residente. Del mismo modo, el Instituto Latino-americano y el Caribe de Planificación Económica y

Social, dice que en el contexto se viene dando con una inclinación dinámica para lograr la información de una administración autorizada viable que dependa de su realidad social para mejorar sus procedimientos internos que producen acuerdos en el país.

El mundo global o globalizado como se lo llama, está caracterizado por una alta competitividad, establecida por la calidad y la satisfacción como parte importante del desarrollo institucional, así mismo, para que aquellos países como Estados Unidos, Japón, China y potencias europeas, dar la misión crítica para la magnificencia en la naturaleza de las administraciones; en estas naciones podemos observar la proximidad de las variables persuasivas internas y externas que detectan al servidor en un estado de ánimo de satisfacción y desilusión, mientras consideramos el factor humano impalpable más rentable de las asociaciones; Del mismo modo, las empresas abiertas y de propiedad privada deben recibir las reglas y los proyectos útiles para mejorar la naturaleza de la existencia laboral de los trabajadores. En Perú, a la ley natural de los distritos se le ha otorgado un mayor autogobierno y ha ofrecido ayuda a las regiones para que puedan estructurar y crear metodologías a nivel de vecindario y en los ángulos básicos de liderazgo, pero además las expandieron. El presupuesto general de las alcaldías (Estrada, 2007).

Sin embargo y a pesar a estos esfuerzos el estado, en casi todas las alcaldías del país aún siguen los problemas de índole estratégico, operativo y administrativo hechos que no permiten el desarrollo eficaz de las mismas; en tanto, la realidad problemática de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, radica en que la ciudadanía no se encuentra satisfechos con una buena atención que brindan los trabajadores y/o empleados de dicha institución pública, los ciudadanos se encuentran insatisfechos por la inadecuada atención que brindan en las diferentes áreas administrativas. A pesar que en esta gestión a los empleados se le ha incorporado a la carrera administrativa, ya que muchos indicaban que las anteriores gestiones no formalizaban su situación laboral, especialmente los de planta; sin embargo, dicha inadecuada atención o mal calidad de servicio también están en la parte reguladora en los niveles progresivos (administraciones y sub administraciones) y la línea de potencia punto por punto en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), se ejecutan en su mayoría, las autoridades y los servidores desean establecer acuerdos directos con la oficina del presidente cívico, Al crear los supuestos cuellos de botella, los segmentos de control no están muy planificados, ofreciendo ascensos a las quejas de los clientes por la

baja calidad de la administración.

Los antecedentes en este estudio más adelante sirven para discutir los resultados de la investigación obtenidos a partir del recojo de la información, por ello que, se los ha seleccionado a nivel internacional estudios previos como el de Santiago (2016), quien realizó el estudio enfocado a la gestión de la administración relacionado a la conformidad que muestran los clientes de la Municipalidad del Manabí”, este estudio concluyó: que el cliente que muestra conformidad tiene una correlación alta con un valor de rho Spearman de 0,816, $p\text{-valor} < 0,05$; con lo que se demuestra la efectividad que debe tener la gestión administrativa para desarrollar satisfacción del usuario y mejorar los servicios previstos y esperados por los clientes. Por otro lado, se demostró la importancia que tiene la eficiente gestión administrativa porque favorece al desarrollo de calidad de atención que los clientes pueden recibir.

Así mismo, García (2016) desarrollo el estudio de doctorado enfocado a demostrar la relación de la calidad del servicio y la atención a los usuarios en la biblioteca comunal de Temuco”. Esta investigación resolvió que entre los dos factores existe una relación inmediata y positiva por la conexión de Spearman de 0.769 y una gravedad inferior a 0.05, por lo que se reconoció la especulación del analista, y se pudo establecer que la técnica de administración se identifica personalmente con La consideración del cliente. Lo que a decir de Rojas (2015), en su estudio denominado “Modelo de satisfacción de usuarios de la Municipalidad de Lo Prado”, El objetivo del examen fue hacer y separar un modelo que reconozca los factores que afectan la idea evidente de la afiliación y la satisfacción de los clientes que acuden a las organizaciones que proporciona el área. El examen realizado aseguró que existe una asociación entre la insuficiencia básica del Estado de Chile y sus regiones, es delinear y abordar las perspectivas clave en organizaciones adyacentes que tienen que ver con el mejoramiento de las organizaciones y con la tarea de lograr la satisfacción de las necesidades en la organización.

A nivel regional – local se consideró el estudio de Peña (2018), quien, estudiara la “Gestión de la administración y calidad de los servicios del usuario en la municipalidad de San Marcos, Huari. Ancash”. De los datos procesados se llegó a la conclusión se comprueba el estudio y se confirma que, si existe correlación entre las variables, con un $p\text{-valor} < 0,05$ y Rho de Spearman = ,805. Por su lado a decir de Huamán, (2017) enfocado a la calidad de

servicio relacionado a satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”, La muestra estuvo constituida por 361 pobladores, la técnica empleada fue la encuesta, el instrumento un cuestionario de 31 preguntas, en el trabajo se concluyó: que la naturaleza de las administraciones es moderada en el Municipio de Corongo, hablado por el 85.6% de los encuestados; y que se debe dar un significado más prominente al límite de reacción de los trabajadores de la ciudad, y que hay un cumplimiento moderado, hablado por el 89.8% de los encuestados.

Las teorías relacionadas al tema se ponen de manifiesto la teorización de cada una de las variables y las dimensiones determinadas, tal como, calidad de servicio que para la investigación está definida de la siguiente manera: A partir del siglo XX, el método fue estimulado con una nueva y no significativa importancia de nuevas actividades y contemplaciones que surgieron con nombres cautivadores, por ejemplo, control de calidad, organización de la calidad, mejora tenaz de valor significativo, evasión de defectos, control metodológico cuantificable, fiabilidad construcción, examen de costo de calidad, cero distorsiones, control de calidad a escala completa, insistencia del proveedor, círculos de calidad, encuesta de calidad, trabajo de afirmación de calidad, plan de calidad, sistemas de Taguchi, relación centrada. (Gryna, Chua y Defeo, 2007). En este sentido, después de la Segunda Guerra Mundial, se acumularon dos flujos críticos que han influido significativamente en la calidad.

Entonces, nuevamente, está el modelo de agujero en la naturaleza de la administración (SERVQUAL - CALIDAD DE SERVICIO). Este modelo, creado por Parasuraman et al. (1985), este creador se centra en todas las técnicas y todos los procedimientos que utilizan las asociaciones para lograr una administración de grandeza, el modelo y cada uno de sus segmentos pueden utilizarse para dirigir sistemas y ejecutar elecciones. Este modelo se conoce como el agujero del cliente, esta es la distinción entre deseos y observaciones del cliente donde los deseos se han convertido en los enfoques de referencia que los clientes han adquirido gradualmente a través de sus encuentros con las administraciones. Por otro lado, los discernimientos reflejan la manera en que la administración se consigue.

Las dimensiones del servicio de calidad son los elementos claves del éxito y se han clasificado en la capacidad de respuesta, está referida a que la empresa tenga la disposición para proporcionar respuesta inmediata, ágil y oportuna a los usuarios, dando pie a un servicio

rápido, de preferencia que resalte sus posibilidades, en esta dimensión también está comprendida la cortesía gentil y la voluntad de cada trabajador para atender a los clientes, estos son factores tomados en cuenta por los clientes y determinan su retorno al negocio. (Setó, 2004). La segunda dimensión es la Fiabilidad, lo que infiere la naturaleza de la administración de manera correcta desde el primer punto de partida, es decir, es la capacidad de otorgar la administración garantizada de manera prudente, confiable y segura, tiene que ver con el acompañamiento, mantener la garantía de administración, haga las cosas bien desde el primer punto de partida, la administración se da en el momento normal, de manera correcta y conveniente, generando confianza, por lo que la confianza del cliente es lo más importante con respecto a la administración y esto verifica que comprará una vez más (Setó, 2004). La dimensión Evidencias físicas es lo que el cliente considera sustancial de la administración, se identifica con: oficinas físicas, introducción de profesores, hardware utilizado para la administración, registros y todos los componentes de ayuda para la administración, un resultado para este componente le da la bienvenida al cliente hacer una compra (Setó, 2004).

La segunda variable a describir es la satisfacción del usuario o la satisfacción del cliente, en la esta investigación entenderemos al usuario como cliente por tal este estudio Ha sido atendido por numerosos creadores. Unos pocos creadores muestran que comenzaron a investigar en los años setenta (Evrard, 1993), otros lo colocan en los años noventa. La etapa inicial y la etapa inicial se pueden incluir en los exámenes (Howard y Sheth, 1969, Cardozo, 1965), en los exámenes se analiza el impacto de los deseos y el entusiasmo por conocer la naturaleza, la preparación y el aprendizaje. Resultados del cumplimiento del cliente o cliente (Giese y Cote, 2000). Además, se encuentra el trabajo que establece uno de los principales puntos de vista que entrega datos terrestres sobre el grado de cumplimiento de las personas y, explícitamente, de las evaluaciones realizadas de las actividades de los funcionarios del gobierno (Churchill y Surprenant, 1982). Luego, nuevamente, los exámenes de (Day and Hunt, 1979) creados a mediados de los años setenta, donde analizan el funcionamiento de los sectores empresariales, comprenden además el auge de la investigación de cumplimiento. De esta manera, los comienzos reaccionan a un centro a gran escala y, desde este punto de vista, se organizó para una aplicación que dependía de las maravillas y los componentes que acompañan el cumplimiento de esos encuentros de utilización y / o utilización.

8. MÉTODO

Hernández, (2010). Hace mención que el estudio se realizó sin manipular las variables, de estudio por ello que, se consideró no experimental, al mismo tiempo menciona que no se causó ningún cambio o modificación de las variables para observar su relación de una sobre la otra. El estudio en mención se enmarca dentro del no experimental, porque no se manipula variables. En esta investigación se tiene la variable 1 y la variable 2. El trabajo fue transversal porque los datos se observaron en un determinado momento, fue de nivel descriptivo - correlacional ya que se determinó el grado de relación entre las dos variables del estudio en la Municipalidad Distrital de Guadalupe – Provincia de Virú. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional, según (Arias, 2006).

A sí mismo la variable, Calidad del servicio, se considera como los niveles del cumplimiento de las exigencias de todos los servicios y los productos del usuario o cliente que hacen de sus preferencias, para lo que se identificará a las dimensiones respecto a ellos las que afectarán a la calidad de servicio. (Setó, 2004).

La satisfacción de los usuarios o clientes están relacionadas con los sentimientos de estar ligado a la institución. Esta relación de procedencia indica que las satisfacciones implican el cumplimiento de las expectativas deseadas por el usuario o cliente (Oliver, 1997) citado en (Moliner, 2003).

La población se considera como la unidad de análisis de una institución o empresa en donde se plantea aplicar instrumentos y obtener información. Para Tamayo, (1997). La población se considera como los sujetos que integran un estudio y proporcionan información para brindar respuesta a los objetivos establecidos y comprobados de manera estadística.

La técnica de la encuesta y los cuestionarios de recopilación de información son aparatos que sirven para recopilar datos sobre los factores que se están investigando. De esto que Hernández, Fernández y Baptista (2010) insisten: una vez elegida la estructura adecuada y se demuestra apropiada según el tema de estudio y especulación, la etapa que lo acompaña comprende la recopilación de información relevante sobre las propiedades, ideas o factores de las unidades de investigación que se refieren a expandir una disposición definida de métodos que involucran la recopilación de información con una razón particular (p.198). El sistema mediante el cual puede adquirir la información y los datos importantes sobre el tema que se plantea en el presente examen será el estudio. Las sesenta consultas se realizan directamente a cada encuestado para obtener sus respuestas según lo indicado por su

objetividad.

9. RESULTADOS:

Según el análisis descriptivo de la Calidad de servicio, lo obtenido se menciona que la capacidad de respuesta presenta un 14.1 % para el nivel bajo, también se encontró que el 50.9 % considera de nivel medio la capacidad de respuesta y el 35.0 % evalúa como alto la capacidad de respuesta. Al mencionar a la dimensión fiabilidad se tiene que el 13.2 % lo analiza como baja, el 53.8 % lo considera como medio a la fiabilidad y el 32.9 % lo percibe como alto. Al mencionar a las evidencias físicas se tiene que el 21.4 % lo considera como bajo, el 51.3 % lo interpreta como medio y el 27.4 % lo considera como alto. Seguido de la dimensión empatía que el 10.7 % lo interpreta como una baja empatía, el 62.0 % lo considera como una media empatía y el 27.4 % lo considera como una alta empatía. Al mencionar a la variable calidad de servicio se tiene que el 6.0 % lo considera como baja, el 47.4 % lo analiza como media y el 46.6 % lo interpreta como alta.

Según el análisis descriptivo, de la satisfacción del usuario, lo obtenido se menciona que el rendimiento percibido se presenta como bajo a un nivel de 14.1 %, se percibe como medio a un nivel de 49.1 % y se considera como alto a un nivel de 36.8 %. Siguiendo con la descripción se tiene a la dimensión eficiencia que se considera como bajo a un nivel de 19.7 %, se considera como medio a un nivel de 59.4 % y se analiza como alto a un nivel de 20.9 %. Al mencionar a la dimensión expectativas se tiene que se considera como bajo a un nivel de 7.7 %, se considera como medio a un nivel de 44.4 % y se considera como alto a un nivel de 47.9 %. Al mencionar a la variable satisfacción del usuario se tiene que se considera como bajo a un nivel del 9.0 %, a un nivel medio al 51.3 % y a un nivel alto a un 39.7 %.

Según el análisis inferencial, el método de correlación aplicado se obtiene un valor de $Rho = 0.743$, interpretado como positiva considerable, con lo que menciona que la calidad de servicio se evalúa y refuerza con el rendimiento percibido por los usuarios de la municipalidad, además el nivel de significancia alcanzado es 0.000, ubicado por debajo del 1 % de error, con lo que considera como significativa. Además, la figura la dispersión muestra la correlación indicando que cuando los puntos se acercan a la diagonal indica mayor correlación y cuando se alejan la correlación es inferior.

Con el método de correlación utilizado en el estudio se ha registrado un valor de $Rho = 0.809$, interpretado como positiva considerable, entre la calidad de servicio que se ofrece en

la municipalidad y la satisfacción de los usuarios en los tramites diarios que realizan en la municipalidad además se considera significativa porque el valor obtenido de la significancia es de 0.000, ubicado por debajo del margen de error 1 %.

10. DISCUSIÓN:

Analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe – Provincia de Virú – la Libertad – 2019, con los resultados del método de correlación utilizado en el estudio se ha registrado un valor de Rho = 0.809, interpretado como positiva considerable, entre la calidad de servicio que se ofrece en la municipalidad y la satisfacción de los usuarios en los tramites diarios que realizan en la municipalidad además se considera significativa porque el valor obtenido de la significancia es de 0.000, ubicado por debajo del margen de error 1 %, además la figura de dispersión refleja la correlación según la distribución de los puntos, indicando la cercanía a la diagonal como mayor correlación, datos que son similares a los hallado por Santiago (2016), quien realizó el estudio enfocado a la gestión administrativa relacionado a la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí”, el estudio concluyó: que la conformidad del cliente tiene una alta correlación con un valor de rho Spearman de 0,816, p-valor<0,05; con lo que se demuestra la efectividad que debe tener la gestión administrativa para desarrollar satisfacción del usuario y mejorar los servicios previstos y esperados por los clientes. Por otro lado, se demostró la importancia que tiene la eficiente gestión administrativa porque favorece al desarrollo de calidad de atención que los clientes pueden recibir, por otro lado, la calidad se caracteriza por el cliente, no el comerciante" y la segunda es "los clientes evalúan la naturaleza de la administración al contrastar sus deseos y su visión de cómo se hace esto (Stanton, Etzrael y Wlker, 2007).

Describir el nivel de calidad de servicio existente en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, con lo obtenido se menciona que la capacidad de respuesta presenta un 14.1 % para el nivel bajo, también se encontró que el 50.9 % considera de nivel medio la capacidad de respuesta y el 35.0 % evalúa como alto la capacidad de respuesta. Al mencionar a la dimensión fiabilidad se tiene que el 13.2 % lo analiza como baja, el 53.8 % lo considera como medio a la fiabilidad y el 32.9 % lo percibe como alto. Al mencionar a las evidencias físicas se tiene que el 21.4 % lo considera como bajo, el 51.3 % lo interpreta como medio y el 27.4 % lo considera como alto. Seguido de la dimensión empatía que el 10.7 % lo

interpreta como una baja empatía, el 62.0 % lo considera como una media empatía y el 27.4 % lo considera como una alta empatía. Al mencionar a la variable calidad de servicio se tiene que el 6.0 % lo considera como baja, el 47.4 % lo analiza como media y el 46.6 % lo interpreta como alta, resultados que al ser comparado con Casanova y Torrealva (2015), quienes elaboraron el estudio “Factores de la gestión administrativa y relacionados a la motivación de logro en trabajadores de un Instituto Superior. Hacia el final de la investigación, se infirió que entre los componentes y la inspiración del logro hay una conexión moderada de Spearman de 0.713, una estimación de criticidad por debajo de 0.05, por la cual se reconoció la teoría de los analistas. Además, era concebible establecer una supervisión que es un factor dominante para que los trabajadores logren sus victorias académicas y laborales, por otro lado Grönroos (1984) subraya la importancia de comprender lo que el cliente realmente busca y lo que debe evaluar, proponiendo en consecuencia dos medidas que conforman la administración, desde un punto de vista, la naturaleza especializada de la administración, en la que vale la pena lo que el cliente Necesidades, esto se refleja en la naturaleza de la administración; y luego nuevamente, la calidad práctica o procedimiento de calidad de administración, que se integra en ¿Cómo? Se dará la administración.

Describir el nivel de satisfacción del usuario existente en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, con lo obtenido se menciona que el rendimiento percibido se presenta como bajo a un nivel de 14.1 %, se percibe como medio a un nivel de 49.1 % y se considera como alto a un nivel de 36.8 %. Siguiendo con la descripción se tiene a la dimensión eficiencia que se considera como bajo a un nivel de 19.7 %, se considera como medio a un nivel de 59.4 % y se analiza como alto a un nivel de 20.9 %. Al mencionar a la dimensión expectativas se tiene que se considera como bajo a un nivel de 7.7 %, se considera como medio a un nivel de 44.4 % y se considera como alto a un nivel de 47.9 %. Al mencionar a la variable satisfacción del usuario se tiene que se considera como bajo a un nivel del 9.0 %, a un nivel medio al 51.3 % y a un nivel alto a un 39.7 %, resultados que al ser contrastado por García (2016) desarrollo el estudio de doctorado enfocado a demostrar la relación de la calidad del servicio y la atención del servicio al usuario en la biblioteca comunal de Temuco”. En la investigación se resolvió que entre los dos factores existe una relación inmediata y positiva por la conexión de Spearman de 0.769 y una gravedad inferior a 0.05, por lo que se reconoció la especulación del analista, y se pudo establecer que la técnica de administración se

identifica personalmente con La consideración del cliente, dentro de la fundamentación teórica se tiene a Grönroos (1984), que también demuestra la presencia de un agujero en calidad aparente y, que está dado por los deseos producidos por el comprador y los componentes externos a él., por ejemplo, Marketing, entre otros, este modelo también se denomina Modelo de la Imagen, ya que, este modelo depende del agujero actual entre la imagen que el comprador y la imagen que se crea con su participación en la administración.

11. CONCLUSIONES:

Se demuestra la relación significativa ($Rho = 0.809$, sig. = 0.000) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupito – Provincia de Virú – la Libertad – 2019, con lo que se demuestra que los factores de la calidad de servicio favorecen a mantener satisfechos a los usuarios de la municipalidad, es por ello la necesidad de implementar mecanismo que fortalezcan esta calidad de servicio.

Se encontró que el nivel de calidad de servicio existente en la Municipalidad Distrital de Guadalupito, se registró que el 6.0 % lo considera como baja, el 47.4 % lo analiza como media y el 46.6 % lo interpreta como alta, a partir de esto se menciona que la calidad de servicio que brinda la municipalidad no es bien percibida por los integrantes de la muestra por lo que se requiere implantar mecanismo que favorezcan su percepción.

Se registró que el nivel de satisfacción del usuario existente en la Municipalidad Distrital de Guadalupito, se tiene que se considera como bajo a un nivel del 9.0 %, a un nivel medio al 51.3 % y a un nivel alto a un 39.7 %, con lo que se demuestra que no se tiene una buena satisfacción de los usuarios por lo tanto hace falta la implantación de mecanismos que favorezcan a la satisfacción del usuario.

Se demuestra la relación significativa ($Rho = 0.743$, sig. = 0.000) entre la calidad de servicio y el rendimiento percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupito, con lo que se demuestra que en rendimiento percibido favorece a desarrollar y optimizar la calidad de servicio que se brinda a los usuarios.

Se demuestra la relación significativa ($Rho = 0.702$, sig. = 0.000) entre la calidad de servicio y la eficiencia percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Guadalupito, con lo que se hace referencia a la importancia de desarrollar la eficiencia en los trabajadores para

favorecer a la calidad de servicio que se ofrece por parte de la municipalidad y mejorar sus servicios.

12. REFERENCIAS:

- Alcaide, J. (2010). *Fidelización de Clientes*. España: ESIC. Editorial.
- Alcalde, M. (2007) *Calidad*. España: THOMSON PARANINFO.
- Anderson, W. y Vikas, M. (2000): "Strengthening the Satisfaction-Profit Chain," *Journal of Service Research*, vol. 3, N° 2.
- Anderson, J. y Narus, J. (1984): "A Model of the Distributor's Perspective of DistributorManufacturer Working Relationships". *Journal of Marketing*, n° 48, pág. 62-74.
- Anderson, E.; Fornell, C. y Lehmann, D. (1994): "Customer satisfaction, market share and profitability: finding from Sweden", *Journal of Marketing*, vol. 58 (julio), pág. 53-66.
- Carrasco, (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Castrillón, M. F. y Díaz, L. G. (2010): "Construcción de un índice de satisfacción del cliente mediante ecuaciones estructurales. Caso de estudio: clientes (personas naturales) de un banco nacional", *Apuntes del CENES*, vol. 29.
- Chiavenato, I. (2002). *"Administración en los nuevos tiempos"*, Colombia. Ed. McGraw-Hill.
- Churchill, G. y Suprenant, C. (1982). "An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction", *Journal of Marketing Research*.
- Day, R. y Bordur, M. (1977): "A comprehensive study of satisfaction with consumer services". *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Day, R.L. (ed.), pág. 64-70.
- Day, R. y Hunt, H. (1979): *New Dimensions of Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*. Bloomington, IN: Indiana University.
- Day, R. (1984): "Modeling choices among alternative responses to dissatisfaction". *Advances in Consumer Research*. William, D. y Perreault, D. (eds.), Atlanta, GA: Association for Consumer Research, vol. 11, pág. 496-499.
- Eggert, A. and Ulaga, W. (2002): "Customer perceived value: A substitute for satisfaction in Business markets?", *Journal of Business and Industrial Marketing*, N° 17
- Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente – Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia*. Lima, Perú: Depósito Legal: Perú - Biblioteca Nacional

- Evrard, Y. (1993): “La satisfaction des consommateurs: état des recherches”, Revue Française du Marketing, N° 144.
- Gupta, S. and Zeithalm, V. (2005): “Customer Metrics and Their Impact in Financial Performance”, pág. 1-49. Artículo no publicado.
- Giese, J. y Cote, J. (2000): “Defining consumer satisfaction”, Journal of the Academy of Marketing Science, N° 5.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Howard, J. y Sheth, J. (1969): The Theory of Buyer Behavior. New York: John Wiley and Sons.
- Johnson, J. (1999): “Strategic interaction in industrial distribution channels: Managing the interfirm relationship as a strategic asset”, Academy of Management Science, vol. 27, n° 1.
- Johnson, D.; Grayson, K. (2005): “Cognitive and Affective Trust in Service Relationships”, Journal of Business Research, vol. 58, pág. 500-507. Hunt, 1983.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, **Segundo Ulloa Cerna**, estudiante (X), del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada(o) con DNI 32903964, con el artículo titulado.

“Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, la Libertad, 2019”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Chimbote, Agosto del 2019.

Segundo Ulloa Cerna
DNI 32903964

PANTALLAZO DE TURNITIN


The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main content area shows the cover page of a thesis from Universidad César Vallejo. The cover page includes the university logo, the name 'UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO', the faculty 'ESCUELA DE POSGRADO', the program 'PROGRAMA ACADÉMICA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA', the title 'Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2019', and the author 'Bach. Ulloa Cerna, Segundo'. The advisor is listed as 'Dr. Walter José Alejandro Castro Rodríguez'. The page number is 1 of 43, and the word count is 12097.

On the right side, a 'Resumen de coincidencias' (Similarity Summary) panel is visible, showing a total similarity of 23%. Below this, a list of sources is provided:

Rank	Source	Similarity
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	16 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	www.promonegocios.n... Fuente de Internet	<1 %
6	Entregado a EP NBS S... Trabajo del estudiante	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

At the bottom of the interface, there are options for 'Text-only Report', 'High Resolution', and a 'Activado' (Activated) toggle switch.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

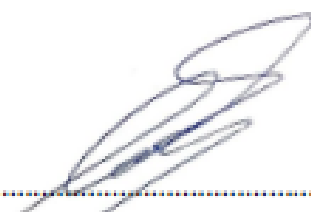
	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : P06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **CASTILLO SAAVEDRA, ERICSON FELIX** docente del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de la sede/filial Chimbote revisor de la tesis titulada:

"Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupto - La Libertad, 2019", del estudiante **ULLOA CERNA, SEGUNDO**, constato que el informe final del trabajo de investigación tiene un índice de similitud de 23% 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.

Chimbote, 21 de julio 2019



CASTILLO SAAVEDRA, ERICSON FELIX

DNI: 40809471

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

AUTORIZACIÓN A REPOSITORIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... Ulloa Cerón Segundo

D.N.I. : 32903964

Domicilio : Jr. Almirante Guisse N° 1453

Teléfono : Fijo : Móvil : 969156296

E-mail : puma.ulloa@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestría

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... Ulloa Cerón Segundo

.....

.....

Título de la tesis:

Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en
la Municipalidad Distrital de Guadalupe, la Libertad, 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : [Firma]

Fecha : 11-08-19

ACTA DE VERSIÓN FINAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

LA ESCUELA DE POSGRADO FILIAL CHIMBOTE

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ULLOA CERNA, SEGUNDO

INFORME TITULADO:

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad
Distrital de Guadalupe – La Libertad, 2019.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de agosto del 2019

NOTA O MENCIÓN: *Aprobar por unanimidad*



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Edwin López Robles